MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Protegiendo su privacidad e información VERSIÓN

ACTUALIZADA
ENERO 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo
2. Alcance
3. Definiciones a – l (12)
4. Marco Normativo
5. Principios aplicables a la Protección de Datos Personales. a- h (8)

6. Política de Protección de Datos y Aviso de Privacidad
6.1. Identificación del responsable del tratamiento de los datos
6.2. Deberes del concesionario en relación con el tratamiento de los datos personales.
6.3. Información Recolectada por el Concesionario.
6.4. Finalidad Tratamiento de Datos Titulares
6.5. Tratamiento de Datos Sensibles y Datos de Menores.
6.6. Uso de la Imagen.
6.7 Formatos de Autorización de Tratamiento de Datos Personales.
6.7.1 Autorización en Formatos Físicos, electrónicos y Web
6.7.2 Autorizaciones a través de Contact Center:
6.7.3 Contenido de los avisos de privacidad
6.7.4 Custodia de la autorización
6.8. Procedimiento para la Revisión y Actualización de la Política.

7. Requisitos para la Transmisión Interna y Externa de Información.
8. Flujograma de atención a requerimientos.

9. Bases de Datos
9.1 Clasificación Bases de Datos

10. Reportes ante el Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD.

11. Procedimiento para Atención de Consultas y Reclamos en el ejercicio de los Derechos de los Titulares de la Información.
11.1 Procedimiento solicitudes de No Contactar o Eliminación de la Información.
11.2 Cómo contactarnos
11.3 Área responsable de la atención de peticiones, quejas, consultas y reclamos
11.4 Procedimiento para ejercer los Derechos

12. Responsables de la gestión de Protección de datos personales.
13. Alta Dirección
14. Riesgos de la Información

15. Medidas de seguridad y procedimiento frente a modificación no autorizada, pérdida o fuga de la información
16. Auditoría
17. Capacitaciones
18. Actualización
19. Clasificación de datos personales en Colombia y reglas para su obtención y circulación.
20. Reglas para su obtención y circulación.

1. OBJETIVO

CARCO S.A. y distribuidor autorizado ⟨en adelante "CARCO" o "la Compañía"⟩ es una empresa con una larga trayectoria y reconocimiento a nivel nacional, constituida el 20 de diciembre 1946 bajo las leyes de la República de Colombia, teniendo como misión comercializar productos y/o servicios de la marca TOYOTA.

En desarrollo de su objeto social, CARCO. realiza actividades que implican el acceso o la captura de información de carácter personal, de sus trabajadores, contratistas y/o proveedores, así como de sus clientes.

Por tal razón, la Compañía ha dispuesto todos los mecanismos necesarios para implementar un manual que materialice y cumpla con los lineamientos de la Ley 1581 de 2012, el cumplimiento de su Política de Tratamiento de Datos, las medidas de seguridad a aplicar para garantizar los derechos de los titulares de los datos, los procedimientos a implementar para garantizar el adecuado tratamiento de la información y, evitar situaciones que pongan en riesgo los datos que recoge y administra, así como la reputación de la Compañía.

Los datos administrados o tratados por CARCO. son de naturaleza pública, privada y semiprivada, y son requeridos únicamente para el ejercicio de la labor comercial y el funcionamiento de la Compañía.

2. ALCANCE

Los procedimientos establecidos en el presente manual son de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores de CARCO. y su incumplimiento podrá ser considerado como una falta grave, de conformidad con el reglamento interno de trabajo de la Compañía.

Los términos y condiciones aplicarán para el tratamiento de los datos, incluyendo la captura, recolección y/o registro de cualquier información de carácter personal, el uso que se dé a los mismos, la actualización y la eliminación de los mismos.

CARCO. es el responsable directo del tratamiento de los datos, pero, se reserva el derecho de delegar a un tercero el tratamiento, exigiendo a dicho encargado, el cumplimiento e implementación de los lineamientos y procedimientos necesarios para garantizar un correcto tratamiento de datos personales, y una estricta confidencialidad y seguridad de la información, que esté acorde a la Política de Tratamiento de Datos y lo consagrado en el presente manual.

3. DEFINICIONES

1. Definiciones

a. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
b. Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
c. Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada que por sí mismo o en asocio con otros, decide sobre la finalidad del Tratamiento y los medios elegidos para ello. CARCO. actúa como responsable de los datos sobre los cuales realiza tratamiento.
d. 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. CARCO. actúa como Encargado sobre los datos que recolecta en virtud del cumplimiento de su objeto social.
e. Titular: Persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto del tratamiento.
f. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como, recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
g. Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas odeterminables.
h. Dato Público: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutorias que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civildelaspersonas.
i. Dato Privado: Es el dato que por su naturaleza intima o reservada solo es relevante para el titular.
j. Dato Semiprivado: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza intima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.
k. 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, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
l. Transmisión: Tratamiento de datos personales que implican la comunicación de estos dentro o fuera del territorio nacional cuando tenga por objeto la relación de un tratamiento por cuenta del responsable.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de 1991: La Constitución Política Colombiana, establece en su artículo 15 que "⟨...⟩ 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. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución ⟨...⟩".

- Ley 1266 de 2008: Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

- Decreto 1377 de 2013: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.

- Decreto Único 1074 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, en sus capítulos 25 y 26, relativos al ámbito de aplicación en los derechos a la intimidad, el buen nombre y la autodeterminación informativa.

- Circular Externas 02 del 3 de noviembre de 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio. Por medio de la cual se establecen los Responsables del Tratamiento de Datos Personales.

- Circular Externa No. 005 de 2017 de la Superintendencia de Industria y Comercio: Por la cual se fijan estándares de un nivel adecuado de protección en el país receptor de la información personal.

- Circular Externa 008 de 2017 de la Superintendencia de Industria y Comercio: Por la cual se incluye un país en la lista de aquellos que cuentan con un nivel adecuado de protección de datos personales.

- Guía de la Superintendencia de Industria y Comercio Para la implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada.

5. PRINCIPIOS APLICABLES A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

a. Principio de Legalidad en materia de Tratamiento de Datos: El tratamiento de los datos personales que realiza CARCO. se sujetan a lo establecido en la normatividad aplicable en materia de protección de datos ⟨Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008, Dec. 1377 de 2013 y demás normas aplicables⟩.
b. Principio de Finalidad: El tratamiento que realiza CARCO. obedece a una finalidad legitima de conformidad con la Constitución Política Colombiana y la ley, además sobre la cual se le informará al titular de la información.
c. Principio de Libertad: El tratamiento de los datos solo será realizado siempre y cuando se cuente con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular y no serán divulgados sin autorización o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
d. Principio de Veracidad o Calidad: Toda la información sujeta a tratamiento de datos se procurará que sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, por tanto, CARCO. velará porque la información sobre la cual realice el tratamiento cumpla con dichas características.
e. Principio de Transparencia: El tratamiento de la información se realizará garantizando al titular el derecho a obtener información acerca de los datos personales que CARCO. trata, en su calidad de encargado y responsable.
f. Principio de Acceso y Circulación Restringida: El tratamiento realizado por CARCO. se realizará dentro de los límites que se derivan de la naturaleza de los datos recolectados, de conformidad con la ley. Por tanto,

CARCO. solo dará tratamiento sobre la información recolectada mediante autorización del titular. Así mismo garantizará que el acceso a la misma será restringido.

g. Principio de Seguridad: La información recolectada por CARCO. se manejará bajo estrictas medidas técnicas y administrativas para garantizar la seguridad de las bases de datos, para evitar su adulteración, perdida, consulta o acceso no autorizado o fraudulento.

h. Principio de Confidencialidad: CARCO. ha establecido cláusulas de confidencialidad, en sus relaciones con sus trabajadores y con terceros que tienen acceso a la información personal tratada por la Compañía, por tanto, es menester para CARCO. garantizar la seguridad de la información.

6. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS CARCO Y AVISO DE PRIVACIDAD.

De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, CARCO., con el fin de garantizar la protección de la información de sus clientes, usuarios de su página en Internet, proveedores, trabajadores, extrabajadores y demás personas como aspirantes a ser empleados, o a ser contratistas, ha dispuesto los mecanismos pertinentes tendientes a proteger los datos personales de acuerdo a lo establecido en la ley.

6.1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS:

CARCO S.A.〈CARCO〉
Calle 13 # 43 -64 Bogotá, Colombia.
PBX 601 3681488
https://www.carcotoyota.com.co/ Correo
electrónico: carco@carco.com.co.

6.2. DEBERES DE CARCO EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

CARCO tiene la calidad de responsable del Tratamiento de la información que recolecta a través de los diferentes mecanismos establecidos para brindar los servicios a sus clientes. Así mismo, celebra contratos con proveedores y colaboradores, que deben contener disposiciones tendientes a la protección de los datos personales a los que tengan acceso, en razón del ejercicio de sus funciones.

En su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, CARCO tiene las siguientes obligaciones:

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 Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por elTitular.
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 sea suministrada sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
f) Actualizar la información conforme con todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
g) Rectificar la información cuando sea incorrecta.

h) Suministrar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley.
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 y el presente Manual.
k) Adoptar un Manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
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 solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
n) Informar a la 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.
o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

6.3. INFORMACIÓN RECOLECTADA POR CARCO.

CARCO. en el desarrollo de su objeto social, podrá recolectar información de Clientes, Proveedores, Contratistas, Trabajadores y/o Aspirantes, donde la misma puede incluir, pero no limitarse a:

a. Nombre, dirección, número de teléfono y direcciones de correo electrónico.
b. Fecha de nacimiento y género, números de identificación personal.
c. Firma.
d. Información necesaria para realizar compras, ventas, así como celebrar y ejecutar contratos de diferente naturaleza, incluyendo información familiar o laboral.
e. En el caso de aspirantes o trabajadores, información relativa a la formación, educación o experiencia laboral, hoja de vida, al igual que información sensible como el estado de Salud al ingreso y egreso de la Compañía.
f. En el caso de clientes, tendencias de consumo para el desarrollo de productos y servicios, e información personal brindada a través de encuestas, e información relacionada con la presentación de solicitudes, quejas y/o reclamos, que se canalizan a través del área de Servicio.
g. Imágenes ⟨fotos o videos⟩ recolectadas a través de sistemas cerrados de televisión o para fines de control de acceso o seguridad de las instalaciones de la Compañía.

6.4. FINALIDAD TRATAMIENTO DE DATOS TITULARES

CARCO y sus colaboradores, se comprometen a actuar con responsabilidad frente a la información personal que sea recopilada, de acuerdo con su política de tratamiento de datos personales, para garantizar el acuerdo acceso, edición, uso y disposición de los mismos, y evitar algún tipo de fuga de información.

CARCO recolecta, almacena, actualiza, utiliza, circula, transfiere, y suprime dentro o fuera del territorio nacional con sociedades vinculadas o con entidades con las cuales trabaja los datos personales e información personal de personasnaturales.

En este sentido, la información que se obtenga por parte de los Titulares será objeto de tratamiento con las siguientes finalidades, que podrán ser modificadas de conformidad con las necesidades de los servicios que brinda la Compañía:

a. Para cumplimiento de cualquier requisito legal a cargo de CARCO o la correcta ejecución de su objeto social.

b. Para preparar y enviar cotizaciones para la adquisición de los productos o servicios ofrecidos por CARCO tales como repuestos, accesorios, o prestación de servicios técnicos.
c. Para enviar notificaciones, comunicaciones información comercial, publicitaria y mensajes a través de llamadas telefónicas, medios físicos y/o electrónicos incluidos correos electrónicos y mensajes de texto relacionados con las actividades, productos y servicios que CARCO, sus sociedades vinculadas o con entidades con las cuales trabaja la sociedad ofrece, y/o los productos o servicios que el cliente ha adquirido con alguno de ellos.
d. Para celebrar contratos, procesar, confirmar y cumplir con la venta o algún otro servicio que se suministre dentro del cumplimiento de su objeto social, a través de los representantes de la Compañía.
e. Para realizar análisis de datos de encuestas y sus resultados, programas y gestión de ventas con o sin fines estadísticos, análisis de la ejecución de contratos, proporcionar información sobre actividades promocionales de CARCO, ofertas especiales, campañas de seguridad y otra información de naturaleza comercial o de mercadeo.
f. Para realizar estudios de concesión de crédito, análisis financieros para contratación, procesos de facturación, pagos, recaudos, cobro de cartera, así como el procesamiento y verificación de cheques o tarjetas de crédito.
g. Para aspectos relacionados con la obligación de CARCO de hacer efectiva la garantía legal; cumplimiento de normatividad del sector en Colombia.
h. Para aspectos relacionados con la prestación de servicios postventa.
i. Para compartir, transferir o transmitir los datos personales a compañías afiliadas, vinculadas o a terceros aliados comerciales de CARCO dentro o fuera del territorio nacional.
j. Para Clientes, la información recolectada podrá utilizarse para la investigación, trámite y respuesta a solicitudes, interrogantes y/o asuntos en discusión.
k. Las imágenes tomadas de circuitos cerrados de televisión son utilizadas para contribuir con la seguridad en nuestras instalaciones, o para colaborar con las autoridades cuando así lo requieran. Eventualmente CARCO solicitará la autorización para captar imágenes en el desarrollo de campañas de mercadeo.
l. En el caso de Trabajadores, la información recolectada tendrá por finalidad dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la celebración, ejecución o terminación del contrato de trabajo, así como procedimientos administrativos y analíticos, tales como la administración de personal, administración de sistemas de información, contabilidad, facturación y auditorias, envió de notificaciones y mensajes a través de medios físicos y/o electrónicos.

   Así mismo, los datos personales relacionados con salud serán usados para efectuar los trámites, gestiones y reportes necesarios ante las entidades administradoras de salud, riesgos laborales o entidades autorizadas que lo requieran, en cumplimiento de la legislación laboral vigente.

m. En el caso de Aspirantes a laborar en CARCO, en el correcto desarrollo del proceso de selección donde son contactados y se llevan a cabo las siguientes actividades:
   - Análisis de hojas de vida, evaluación del perfil.
   - Validación de información laboral o personal.
   - La verificación de antecedentes judiciales y/o disciplinarios.
   - Validación de perfiles, entrevistas, pruebas médicas, psicotécnicas, de conocimientos y de competencias que se requieran. Todo lo anterior, bien para que sean realizados directamente por el responsable del tratamiento o por un tercero encargado del tratamiento, incluyendo empresas de seguridad especializadas, quienes deberán a su vez, solicitar la autorización para el tratamiento de los datos personales por parte del titular.

CARCO. en lo posible se abstendrá de recolectar datos sensibles, salvo que los mismos sean requeridos para dar cumplimiento de trámites ante las Autoridades que así lo exijan, caso en el cual informará la finalidad y se solicitará el consentimiento previo y expreso de los Titulares ⟨representantes legales, apoderados, etc.⟩.

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido pueda generar discriminación. Se entenderá por datos sensibles aquella información referente a la orientación política, sexual, convicciones religiosas o filosóficas, información relativa a la salud, vida sexual y datos biométricos ⟨tales como la huella dactilar, reconocimiento facial, entre otros⟩.

En todo caso, el personal de CARCO que tenga acceso a dicha información deberá cumplir con los estándares de seguridad y confidencialidad de la información, establecidos por la Compañía y en ningún evento podrá revelar o compartir dicha información a personas no autorizadas que hubieran requerido su recolección ⟨Notarías – secretarías de tránsito, entre otros⟩. En caso de duda respecto del tratamiento que deba darse a estos datos personales, deberá contactarse al oficial de datos personales, y subsidiariamente al área jurídica.

El tratamiento de datos sensibles solo se dará cuando:

a. El tratamiento se encuentre autorizado expresamente por el titular salvo de que, en virtud de disposiciones legales, no se requiera del otorgamiento de la autorización.
b. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los Representantes Legales deberán otorgar la autorización.
c. El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho dentro de procesos o trámites judiciales y/o administrativos.

Por su parte, CARCO. y/o el funcionario encargado en representación de ésta, deberá cumplir con las siguientes obligaciones previo a la captura de la información sensible:

a. Informar al Titular que, al tratarse de datos sensibles, no está obligado a autorizar su tratamiento.
b. Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuales datos objeto de tratamiento son de carácter sensible y cuál será la finalidad que se les dará a estos una vez se obtenga el consentimiento expreso del Titular.
c. No condicionar ninguna actividad a que el titular suministre datos sensibles ⟨salvo que exista una causa legal o contractual para dicha solicitud⟩.

Frente al tratamiento de los datos personales de menores de edad, es importante que todos los colaboradores de la Compañía tengan claro que CARCO solo tratará los mismos cuando éstos sean de naturaleza pública, provengan de la información suministrada por sus representantes, o se obtenga con autorización del representante legal o tutor del menor.

El tratamiento deberá responder y respetar el interés superior del menor y deberá garantizar el respeto por los derechos fundamentales de éstos, por tanto, el representante legal o tutor del menor es quien otorgará la autorización del tratamiento de datos y en lo posible, se deberá permitir el ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado; dicha opinión será valorada frente a la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto a tratar.

6.6. USO DE LA IMAGEN

CARCO podrá en ocasiones solicitar la autorización para el uso de imagen de sus trabajadores en caso que no se haya otorgado previamente en el contrato de trabajo, proveedores e incluso de sus clientes, con la finalidad de llevar a cabo campañas de mercadeo, muestras de producto y demás gestiones comerciales que se requieran para el cumplimiento del objeto social de la Compañía.

Para el caso de menores de edad, el tratamiento debe respetar la totalidad de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, por tanto, deberá contarse con la autorización por escrito por parte del padre, la madre o adulto responsable del menor, garantizando el consentimiento libre e informado sobre el tratamiento que se le dará a la imagen del menor.

Es importante tener en cuenta que la información como fotos, imágenes y videos que contengan información personal, deberán ser tratadas únicamente con la autorización del titular de la información o en este caso de la imagen, garantizándose que la imagen sea utilizada únicamente para los fines establecidos en la respectiva autorización, sin que se vulneren los derechos al buen nombre y la honra del titular.

Por su parte las imágenes recolectadas a través de sistemas cerrados de televisión o fotografías son utilizadas para contribuir a la seguridad en las instalaciones, o para colaborar con las autoridades cuando así lo requiera, para lo cual, la Compañía informará de esta situación mediante avisos al público en sus locales y establecimientos comerciales.

6.7. FORMATOS DE AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Todas las áreas de la Compañía deberán velar porque la captura de la información personal de los clientes, proveedores y colaboradores o trabajadores se realice a través de los formatos estipulados por la Compañía para dicha finalidad, los cuales hacen parte del sistema de gestión.

6.7.1 AUTORIZACIÓN EN FORMATOS FÍSICOS, ELECTRÓNICOS Y WEB. Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

a. Solicitar sólo conforme con la finalidad del tratamiento.
b. Validar que en el aviso de privacidad se encuentren todas las finalidades de tratamiento asociadas a la captura de los datos personales autorizados.
c. El envío de la información a través del formulario deberá estar condicionado a la previa aceptación de la autorización de tratamiento del dato.
d. Validar que la plataforma que soporta el formulario electrónico o web tenga la capacidad técnica, operativa y de seguridad para almacenar las autorizaciones, y poder tener la trazabilidad en ellas y de ser posible, la capacidad de reproducirlas. Preferiblemente se deberá incluir fecha en la que se obtuvo la autorización.

e. Para que la Compañía pueda realizar el tratamiento de los datos capturados en el formulario, el titular debe dar la autorización. En el evento en que el titular no haya autorizado, deberá ser analizado de manera independiente.

6.7.2 AUTORIZACIONES A DE CANALES DE ATENCIÓN: Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

a) Informar ‹dar aviso de privacidad› al titular de la información, la existencia de la política de tratamiento de datos, la cual podrá consultar en la página web de CARCO y en donde encontrará las finalidades para las cuales se capturan los datos.
b) Informar al titular que la llamada será grabada y que en ella quedará la prueba de su autorización.
c) Solicitar únicamente los datos personales que sean necesarios, conforme con la finalidad de la captura.
d) Relacionar un aviso de privacidad que incorpore la autorización y todas las finalidades de tratamiento asociadas a la captura de los datos solicitados.
e) Para que la Compañía pueda realizar el tratamiento de los datos capturados en el formulario, el titular debe dar su autorización. En el evento en que el titular no haya autorizado, deberá ser analizado de manera independiente, y la Compañía deberá abstenerse del tratamiento de los datos mismos, y de acuerdo con lo dispuesto en las normas aplicables.

6.7.3 CONTENIDO DE LOS AVISOS DE PRIVACIDAD

De acuerdo con las disposiciones normativas, los avisos de privacidad mediante los cuales se obtiene la autorización de los titulares deben tener los siguientes elementos:

a. Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento
b. El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
c. Los derechos que le asisten al titular.
d. Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de Tratamiento de la información.
e. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información.

6.7.4 CUSTODIA DE LA AUTORIZACIÓN

Cada área de CARCO. que realice un tratamiento activo de datos personales debe garantizar la custodia y almacenamiento de la autorización para el tratamiento de los datos, bien sea que se haya captado por formato físico, electrónico,webocontactcenter.

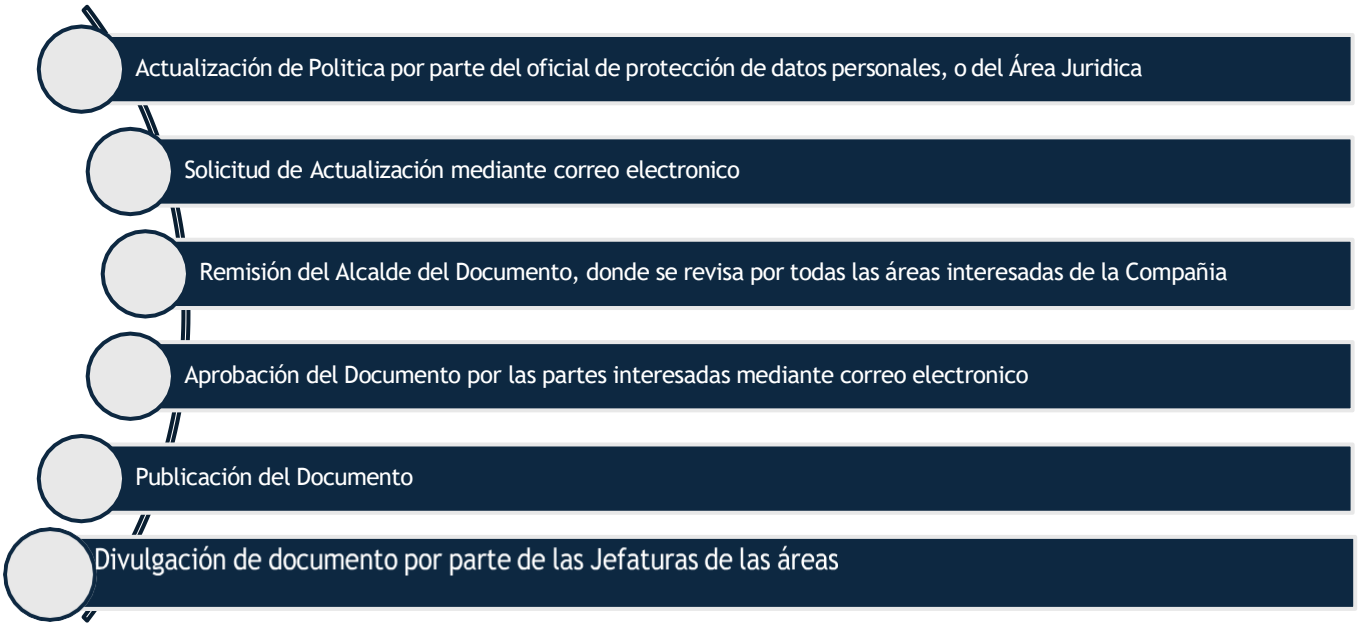
Así mismo, se deberán poner a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio o del Oficial de Protección de Datos en el evento en que éstos lo requieran.

Así las cosas, se deberán guardar los formatos físicos en donde existan autorizaciones, el registro de llamadas o de los formularios web o electrónicos en los cuales se da trazabilidad sobre la aceptación del tratamiento. La retención documental de las autorizaciones estará alineada con las Tablas de Retención Documental de CARCO. de acuerdo con el tipo de documento que las contiene o a las cuales están asociadas.

6.8. PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

CARCO. cuenta con un sistema de gestión que estructura la forma en que se debe realizar el proceso de revisión y cambio o actualización de las diferentes políticas establecidas al interior de la Compañía.

Para las actualizaciones y/o modificaciones que se realicen a la Política de Tratamiento de Datos de CARCO., se debe seguir el siguienteproceso:



Es importante tener en cuenta que toda modificación y/o actualización que se realice en la Política de Protección de Datos debe ser comunicado a los titulares de la información, mediante la actualización de su contenido en la página web, incluyendo al inicio del texto la frase "Versión Actualizada" junto con la fecha de la última actualización.

Cuando realicen cambios sustanciales en la Política de Protección de Datos, tales como la modificación de la finalidad del tratamiento de los datos, o cambios en el responsable del tratamiento, se deberá notificar a los titulares de la información y obtenerse una nueva autorización de tratamiento de datos, actualizada con los cambios realizados a la misma.

7. REQUISITOS PARA LA TRANSMISIÓN INTERNA Y EXTERNA DE INFORMACIÓN

CARCO. cuenta con diferentes áreas administrativas que eventualmente pueden tener acceso a la información personal capturada de los clientes, proveedores y colaboradores de la Compañía. Para lo anterior, el área administrativa reveladora deberá velar por la veracidad de la información que se entrega al área receptora.

Es obligación de los cargos que tengan acceso a la información de carácter personal que trata CARCO., garantizar la seguridad y confidencialidad de la información; por tanto, todas las solicitudes de transmisión de la información deberán realizarse vía correo electrónico, estar controlada y no podrá ser modificada, eliminada o retransmitida a otras áreas sin justificación, debiendo ser usada exclusivamente para la finalidad para la cual se requirió la información.

Para el caso de transmisión externa de la información a terceros y/o proveedores, se deberá contar con un contrato o cláusula legal que establezca los términos en los cuales se hará dicha transmisión y el cumplimiento de la Política de Tratamiento de Datos Personales de CARCO. El tratamiento de la información deberá ser acorde a las finalidades y autorización otorgada por los titulares, en especial la autorización para la transmisión de la información a terceros para el cumplimiento de los servicios brindados por la Compañía.

8. LUJOGRAMA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS.

Detalla el proceso paso a paso para gestionar y resolver solicitudes dentro de la organización. Este enfoque mejora la eficiencia operativa y asegura un servicio consistente y de calidad para los clientes.

FLUJOGRAMA /ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
INICIO	Inicio del Proceso: Proceso Protección de datos		
Autorización de datos	Una vez diligenciado los formatos especificados para cada proceso de vinculación, el proceso encargado hace él envió de esta información a por correo electrónico a el área de gestión clientes para el tratamiento de los datos u omisión de estos. Vehículos nuevos: El equipo comercial de vehículos nuevos hace entrega al cliente de orden de pedido el cual estipula la negociación y autorización del manejo de datos personales. Vehículos Usados: El asesor comercial diligencia formato Orden de Pedido el cual estipula la negociación y autorización del manejo de datos personales. Taller: En formato Orden de Reparación cliente autoriza el manejo de datos personales. Repuestos: Factura de venta se solicita la autorización de tratamiento de datos. Compras: La persona a cargo solicitara al proveedor los documentos que se requieran para hacer la debida consulta y verificación así mismo se diligencia el formato de conocimiento de proveedores en el cual se autoriza el tratamiento de datos personales. - Empleados: El departamento administrativo a cargo de jefe de talento humano se cuenta con formato de ATC y clausula de confidencialidad en contratos.	Taller Repuestos Compras Empleados Vehículos nuevos y usados	Taller: Orden de Reparación Compras: Formato de registro de proveedores. Empleados: Autorización tratamiento datos personales

FLUJOGRAMA /ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Canales de atención y controles autorización	Los canales definidos por parte de la organización para la atención sobre hechos relacionados con el tratamiento de datos personales son los siguientes: PQR - ⟨Recepción⟩. - Correo electrónico: carco@carco.com.co. - Formulario PQR´S, se autoriza tratamiento de datos personales y se gestiona la solicitud de derechos. - Redes sociales: Se tiene formulario de para interesados. - WhatsApp: ⟨recepción, citas, comercial ⟨Jefe comercial⟩, repuestos ⟨Jefe de repuestos⟩, Citas ⟨Asesor de citas⟩ y servicio ⟨Colisión⟩, se tienen aviso de privacidad a través de este medio. - Carta radicada en las sucursales o de manera verbal.	Jefe de planeación	Orden de Reparación Ordendepedido Formato conocimiento de Proveedores
Custodia de la información	Cada área de CARCO. que realice un tratamiento activo de datos personales debe garantizar la custodia y almacenamiento de la autorización para el tratamiento de losdatos. - Vehículos usados. - Vehículos nuevos. - Proveedores - Empleados - Servicios y repuestos.	Vehículos usados y nuevosTaller Compras Empleados	Responsabilidade s definidas en el Manual de funciones jefes responsables.
Transmisión Internay Externa de	Todas las solicitudes de transmisión de la información deberán realizarse vía correo electrónico, estar controlada y no podrá ser modificada, eliminada o retransmitida a otras áreas sin justificación, debiendo ser usada exclusivamente para la finalidad para la cual se requirió la información. ⟨Para ello se debe firmar por parte de todo los empelados la Clausula adicional de confidencialidad Transmisión externa de la información a terceros y/o proveedores, se deberá contar con un contrato o cláusula legal que establezca los términos en los cuales se hará dicha transmisión y el cumplimiento de la Política de Tratamiento de Datos Personales de CARCO	Vehículosusados Taller Compras Empleados	
FIN			

9. BASES DE DATOS

CARCO, en ejercicio de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, ha creado diferentes bases de datos contenedoras de la información de carácter personal que ha venido capturando la Compañía durante el ejercicio y cumplimiento de su objeto social. Dichas bases de información tienen un acceso restringido, y que se rige por la Política de Seguridad de la Información.

CARCO constantemente actualiza las bases de datos de conformidad con las solicitudes que recibe, y pretende realizar el tratamiento adecuado a la información de conformidad con la finalidad para la cual se obtuvo autorización de tratamiento por parte de los titulares.

9.1 CLASIFICACIÓN BASES DE DATOS

Actualmente, CARCO cuenta con cinco (5) bases de datos consolidadas sobre las cuales se realizó su inscripción ante el Registro Nacional de Bases de Datos y se clasifican en:

a. Clientes Facturación: Tiene como finalidad principalmente el tratamiento de datos para cumplir con los procedimientos administrativos necesarios para venta y facturación de los productos y servicios que brinda Vehillanos.
b. Empleados: Tiene como finalidad principalmente el tratamiento y almacenamiento de la información suministrada por los empleados de la Compañía, para efectuar procesos administrativos como el pago de salarios y prestaciones sociales, afiliaciones a ARL, EPS y caja de compensación, etc.
c. Proveedores: Tiene como finalidad principal el tratamiento y almacenamiento de la información suministrada por los proveedores de la Compañía, para desarrollar actividades contractuales necesarias para el cumplimiento de su objeto social.
d. Clientes prospectos: tiene como finalidad el tratamiento de datos con fines comerciales, señalado en las políticas de tratamiento de datos personales, para convertirse en clientes en el futuro. Estos prospectos han mostrado algún tipo de interés en los productos o servicios que ofrece la empresa y, por lo tanto, son considerados como posibles clientes.
e. Clientes no contactar: Tiene como finalidad no enviar ningún tipo de información a solicitud del cliente.

10. REPORTES ANTE EL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS – RNBD

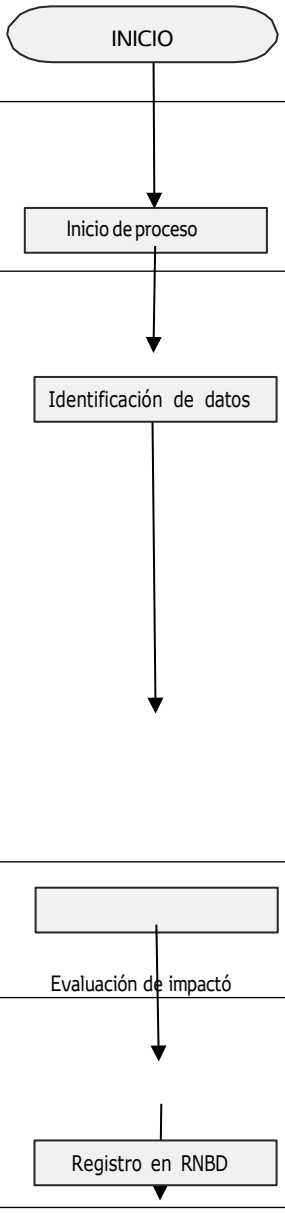
CARCO como responsable del tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos reportadas ante el RNBD, a través del, Oficial de protección de datos, deberá dar cumplimiento a las obligaciones de:

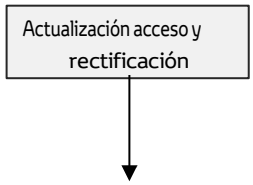
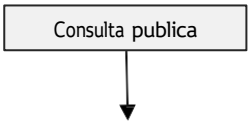
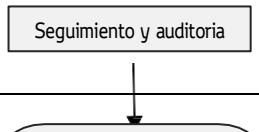
a. Presentar la actualización semestral de las Bases de Datos reportadas, a más tardar dentro de los primeros 15 días hábiles de febrero y agosto de cada año, donde se deberá reportar los reclamos presentados por titulares de datos personales en el semestre anterior.

b. Actualizar las Bases de Datos dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, sólo cuando se hubieren producido cambios sustanciales, tales como los relacionados con la finalidad de la Base de Datos, el Encargado del Tratamiento, los canales de atención al Titular, la clasificación o tipos de datos

personales almacenados en cada Base de Datos, las medidas de seguridad de la información implementadas, la Política de Tratamiento de la Información y la transferencia y transmisión internacional de datos personales.

c. De ser procedente, registrar las nuevas Bases de Datos que se generen dentro de los dos (02) meses siguientes a su creación.

	Inicio del Proceso: Proceso Registro nacional de base de datos		
	Inicio del registro de la sociedad en la plataforma de la Superintendencia de sociedades, en Registro nacional de bases de datos (RNBD) parte de los encargados del tratamiento.	Definir responsable	N/A
	Determinar el inventario de bases de datos con información personal, identificando lo siguiente: 1. Cantidad de bases de datos con información personal. 2. Cantidad de titulares por cada base de datos. 3. Información de los canales o medios que se tienen previstos para atender las PQR´s. 4. Tipos de datos personales contenidos en cada base de datos para el tratamiento. 5. Ubicación de las bases de datos. 6. Los datos de identificación y ubicación de los Encargados del tratamiento. 7. Medidas de seguridad y/o controles implementados en la base de datos. 8. Autorización de los titulares de los datos contenidos en las bases de datos.	Mercadeo Servicio Proveedores Recursos Humanos Vehículos nuevos y usados	Ordenes de pedido Ordenes de pedido
	9. Forma de obtención de los datos (directamente del titular o mediante terceros)		
	Evaluación de impacto en la protección de datos (EIPD), si es requerida la implementación de medidas de revisión y prevención de riesgo frente a los datos personales.	Gestión Franca	N/A
	Registro las bases de datos que contengan datos personales en el RNBD, cumpliendo con lo establecido por la normatividad vigente: 1. Reporte semestral de reclamos. 2. Actualizaciones mensuales (cuando haya lugar) 3. Actualización anual	xx	N/A

	Cumplir y velar por la ejecución de las políticas definidas en el presente documento como el Manual de protección de datos personales, de tal manera que se ejecuten los términos de ley ylosderechosdelconsumidor. - Conocer - Actualizar - Rectificar - Revocar	Responsable Jefe por línea de negocio se canaliza a través de: correo electrónico – atención al cliente Directora y asistente comercial	N/A
	Accesos a mecanismos para que terceros puedan consultar el registro de datos de manera pública, si es requerido por la normativa, para ello se tomara como referencia el procedimiento y flujo grama de protección de datos personales.	Servicio	N/A
	Establecimiento de procedimientos para realizar auditorías y revisiones periódicas del cumplimiento normativo y de seguridad.	Oficial de cumplimiento.	N/A

11. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

Los titulares de la información podrán en todo momento ejercer el derecho a conocer, actualizar, rectificar, eliminar y/o solicitar prueba de la autorización otorgada a CARCO, para lo cual deberán presentar la solicitud escrita conforme a lo establecido en la Política de Protección de Datos Personales.

Una vez radicada la consulta, CARCO tendrá un término máximo de diez ⟨10⟩ días hábiles para dar respuesta de fondo, o informando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco ⟨5⟩ días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

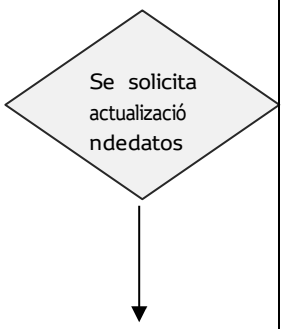
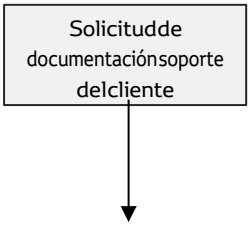
En este sentido, para la atención de las solicitudes se dispondrá del correo electrónico carco@carco.com.co. o del formulario en página web el cual estará controlado y administrado por parte de la Jefe de planeación, quienes deberán validar la información recibida por parte del titular, determinar las acciones y ajustes a realizar en las bases de datos correspondientes cuando sean procedentes y dar respuesta oficial, donde se informen las acciones tomadas frente al ejercicio de los derechos de los titulares de la información.

11.1 PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE NO CONTACTAR O ELIMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

En el ejercicio de los derechos de los titulares de la información, éstos podrán en todo momento solicitar la eliminación de la Información, la revocatoria de la autorización, o presentar la solicitud de no ser contactado No Contactar, para lo cual deberán presentar la solicitud escrita conforme a lo establecido en la Política de Protección de Datos Personales.

Para los casos donde los Titulares presenten la solicitud de no ser contactado No Contactar, la Eliminación de la Información, o la Revocatoria de la autorización otorgada para el tratamiento de los datos personales, se seguirá el mismo procedimiento descrito para el ejercicio de los derechos de los Titulares de la Información, donde una vez recibida la solicitud se procederá a evaluar los casos particulares, aclarando en todo caso, que la eliminación total de información en las bases de datos de la Compañía podrá no ser procedente cuando exista un deber legal o contractual con CARCO, y que requiera de su conservación.

INICIO			
Sesolicita eliminación o Si	¿Quién recibe la solicitud? Los responsables de cada línea de atención, según como se define en el flujo de autorización de datos personales, debe canalizar la solicitud por medio de los canales de atención de PQR´S ⟨Formulario Pagina WEB, Correo electrónico carco@carco.com.co. ¿Quién gestiona la solicitud? Los responsables de cada línea de atención DEBEN remitir la alerta PQR´S de tratamiento de datos personales al responsable de tratamiento de datos para la gestión de la solicitud. ¿Como realizan la gestión? Cliente o persona interesada por medio de los canales de atención realiza la solicitud de eliminación o sustracción de datos, por lo que el responsable de tratamiento de datos deberá asegurar que: • Revisar y eliminar la lista de contacto de Clientes, Servicio y/o repuestos.		N/A

	¿Quién recibe la solicitud? Los responsables de cada línea de atención, según como se define en el flujo de autorización de datos personales, debe canalizar la solicitud por medio de los canales de atención de PQR´S ⟨Formulario Pagina WEB, Correo electrónico carco@carco.com.co. y/o carta formal. ¿Quién gestiona la solicitud? Responsables según el área, el cual se encargará de la respectiva respuesta al cliente. ¿Como realizan la gestión? La persona responsable del proceso según el área realizará la actualización de los datos aportados por el cliente de manera escrita o verbal, información se registrará en la base de datos de la organización. Por otro lado, se realizará seguimiento de control por parte delresponsabledetratamientodedatos.	Vehículos nuevos y usados. Compras operativas Repuestos Taller	N/A
	Cuando el cliente requiere soportes de documentos realiza la solicitud a través de uno de los canales de atención, estos son atendidos por el responsable de la línea de atención y deberá remitir la solicitud al responsable de tratamiento de datos, la cual realizan la debida verificación del propietario del vehículo o solicitante para hacer la entregadelosolicitado. Cuando lo que se requiere es la expedición de un duplicado de libro de garantía este procedimiento lo realizará la secretaria de servicio quien hará la petición a el área Gestión clientes adjuntando los soportes para este.	Vehículos nuevos y usados. Compras operativas Repuestos Taller	N/A

11.2 CÓMO CONTACTARNOS

Si tuviera alguna otra pregunta, comentario o inquietud respecto de nuestras políticas de privacidad, comuníquese con el correo electrónico carco@carco.com.co. para que un funcionario de nuestra Compañía atienda su requerimiento.

Si usted desea que retiremos toda información personal que mantenemos sobre usted en nuestros registros, envíe un correo electrónico a carco@carco.com.co. Recuerde, sin embargo, que, para poder ofrecerle nuestros servicios, para mantener una relación comercial o para ejecutar el contrato de trabajo, requeriremos de cierta información importante de parte suya, y si usted nos pide retirar una parte o la totalidad de dicha información, usted tal vez ya no podrá volver a tener acceso a este sitio web o a secciones de éste.

11.3 ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, CONSULTAS Y RECLAMOS

Las áreas responsables de CARCO ante las cuales los titulares de la información personal pueden acudir para realizar peticiones, consultas y reclamos con el fin de ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos o revocar su autorización son:

- Clientes: Jefe de mercadeo
- Proveedores: Asistente de contabilidad
- Trabajadores o aspirantes: jefe de talento humano

En todos los casos, podrá comunicarse al correo electrónico carco@carco.com.co. , desde el cual se direccionará susolicitud segúneláreaquecorresponda.

11.4 PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS

A. Usted tiene derecho a solicitar prueba de su autorización otorgada a CARCO, así como a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, para ello podrá:

i. Realizar la consulta por escrito y de manera presencial en las oficinas de CARCO ubicada Autopista Calle 13 # 43 – 64 Bogotá, Colombia. PBX ⟨601⟩ 3681488. La consulta debe realizarse por escrito dirigida a nombre de la compañía, con el nombre completo del titular, la descripción de la consulta, la dirección de residencia y el teléfono de contacto

ii. Realizar la consulta a través del correo electrónico carco@carco.com.co.

iii. Diligenciar el formulario de PQR´s en página web.

Al realizar su solicitud de consulta usted deberá presentar los siguientes documentos:

- Si se trata del Titular: Adjuntar copia del documento de identidad.
- Si se trata del causahabiente: Documento de identidad, registro civil de defunción del Titular, documento que acredite la calidad en que actúa y el número del documento de identidad del Titular.
- Si se trata de un representante legal y/o apoderado: Documento de identidad válido, documento que acredite la calidad en la que actúa ⟨Poder o representación legal⟩ y el número del documento de identidad del Titular.

La consulta será atendida en un término máximo de diez ⟨10⟩ días hábiles contados a partir de la fecha de radicación.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, se le informaran los motivos de la demora, y 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.

Usted podrá acceder de forma gratuita a sus datos personales y la información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera.

B. Solicitud de supresión de la información de nuestras bases de datos o revocatoria de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.

Para solicitar la supresión de sus datos de nuestras bases de datos o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales usted podrá:

i. Realizar la consulta por escrito y de manera presencial en las oficinas de CARCO ubicada Calle 13 # 43 – 64. Bogotá, Colombia. PBX (601) 3681488. La consulta debe realizarse por escrito dirigida a nombre de la compañía, con el nombre completo del titular, la descripción de la consulta, la dirección de residencia y el teléfono de contacto.

ii. Realizar la consulta a través del correo electrónico carco@carco.com.co.

Su solicitud debe indicar su intención de que se supriman sus datos personales de nuestras bases de datos o de revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales. Así mismo, la solicitud debe realizarse identificando claramente el nombre del titular, su documento de identidad y sus datos de contacto, los cuales al menos deben incluir un teléfono y/o un correo electrónico actualizados. Adicionalmente su solicitud deberá estar acompañada de copia de documento de identidad válido.

Al realizar su solicitud de consulta usted deberá presentar los siguientes documentos:

- Si se trata del Titular: Adjuntar copia del documento de identidad.
- Si se trata del causahabiente: Documento de identidad, registro civil de defunción del Titular, documento que acredite la calidad en que actúa y el número del documento de identidad del Titular.
- Si se trata de un representante legal y/o apoderado: Documento de identidad válido, documento que acredite la calidad en la que actúa (Poder o representación legal) y el número del documento de identidad del Titular.

Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la misma 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 quien reciba el reclamo 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.

Una vez recibida la solicitud completa, se incluirá en la base de datos, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, la leyenda "solicitud en trámite" y el motivo de la misma. Dicha leyenda se mantendrá hasta que la solicitud sea decidida.

El término máximo para atender la solicitud será de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la solicitud dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12. RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

CARCO en su calidad de responsable del tratamiento de la información, designará a unos responsables de Protección de Datos, quien será el encargado de velar por el debido cumplimiento del presente manual, la Política de Protección de Datos Personales de CARCO, elaborar y presentar todos los reportes a las autoridades competentes y de las demás normas que regulen el uso de los datos personales.

Este estará encargado de supervisar la captura de la autorización de Tratamiento, el adecuado manejo de la información recolectada dentro de los parámetros, formatos y finalidades establecidas, al igual que dar trámite a las solicitudes de los Titulares en el ejercicio de sus derechos.

Adicionalmente realizarán auditorías aleatorias que permitan validar el cumplimiento del presente documento y los deberes establecidos por la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, donde se analizarán los hallazgos para ser procedente, proponer medidas correctoras o complementarias necesarias que permitan garantizar la privacidad de los Titulares de la información.

Las personas que sean designadas como responsables de la Compañía podrá prestar sus servicios a otras empresas de la organización, y podrá desarrollar otras actividades, de acuerdo con las funciones propias de su cargo, y siempre que las mismas no resulten contrarias a las obligaciones que asume como líder en el adecuado tratamientodelosDatosPersonales.

13. ALTA DIRECCIÓN

La alta dirección de CARCO está en cabeza de la Gerencia general, ésta dispondrá de todas las herramientas y recursos necesarios para el cumplimiento del presente manual, de la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios y en especial de sus obligaciones como responsable del tratamiento de la información personal capturada de los clientes, proveedores y colaboradores de la Compañía.

La Gerencia General en su compromiso de promover la cultura organizacional respecto a la protección de los Datos Personales, apoyará y hará seguimiento a los responsables del control de las Áreas encargadas del tratamiento de datospersonales.

14. RIESGOS DE LA INFORMACIÓN

TABLA DE RIESGOS PROTECCIÓN DE DATOS

ITEM	RIESGOS	INCIDENTES	PROVEEDORES	CLIENTES	FUNCIONARIOS
1	Inexistencia de Autorización de Tratamiento deDatos.	Cuando al momento de obtener la información de los clientes, proveedores o funcionarios no se indica la existencia de la Política de Tratamiento de Datos de CARCO. y no obtiene la respectiva autorización.	X	X	X
2	Autorización de Tratamiento de Datos sin soporte o prueba física.	Al momento de solicitud la Autorización de Tratamiento de Datos Personales no se deja constancia de la misma. Sucede principalmente cuando se obtienen datos personales de forma verbal sin grabación.	X	X	X

3	Autorización de Tratamiento de Datos sin firma o con información inexacta o falsa.	La Autorización de Tratamiento de Datos es diligenciada de forma equivoca, con información inexacto o que posiblemente se vislumbre falsa. Ej: Nombre: Pepito Perez.	X	X	X
4	Pérdida de la información	La información de cualquier proceso de la organización se extravié y no se pueda recuperar.	X	X	X
5	Fuga o filtración de la Información	Salida no controlada de la información que hace que esta llegue a personas no autorizadas o sobre la que el responsable pierde el control.	X	X	X
6	Robo de la información	Incidente mediante el cual personas pertenecientes a la organización o terceros con acceso a la misma, se apoderan ilegítimamente de la información contemplada en las Bases de Datos de la Organización para darle tratamiento no autorizado ni por el titular ni por la Compañía.	X	X	X
7	Transmisión de la información a terceros sin autorización legal para realizarlo.	Transmisión de la información a terceros sin autorización del titular de la información.	X	X	X
8	Inexistencia derelación contractual conterceros encargados o responsables del tratamiento.	Inexistencia de contratos o acuerdos de transmisión de la información donde se establezcan las obligaciones de los encargados y responsables del tratamiento de la información.	X	X	X
9	Obtención de información de terceros	Acceso a información de terceros a través de la información suministrada por proveedores, clientes o funcionarios, sin autorización del titular.	X	X	X

	sin autorización (Referencias Comerciales, familiares, etc.)				
10	Alteraciones a la información	Modificaciones de la información contenida en las bases de datos de la Compañía sin autorización.	X	X	X
11	No actualización de la información	No actualización de la información personal tratada al interior de la Compañía.	X	X	X
13	Tratamiento de la información para fines no aprobados por el titular	Uso de la información para fines no descritos en la Autorización de Tratamiento de Datos suscrita por el titular de la información.	X	X	X
14	No eliminación de la información de los medios a través de los cuales se recolecta.	Concentración de información fuera de las Bases de Datos sin ningún tipo de control o protocolos de eliminación y/o depuración.	X	X	X
15	Falta de disposición final de la información.	No eliminación de la información recolectada y tratada.	X	X	X
16	Creación de Bases de Datos sin autorización.	Consiste en la creación de bases de datos de información de carácter personal por parte de funcionarios, en medios no autorizados y sobre los cuales la compañía no tiene ningún tipo de control.	X	X	X
17	No atención a la petición, queja o reclamo sobre datos personales.	Corresponde a la no respuesta de las peticiones, quejas o reclamos que presenten los titulares de la información, sobre la información tratada por la Compañía de conformidad con los derechos de éstos de solicitar modificar,	X	X	

		actualizar, suprimir o eliminar sus datos			

		personales.			
18	Vinculación de la Compañía a Procesos de Protección de Datos.	Vinculación de la Compañía a procesos de carácter sancionatorio o investigativo por presuntas vulneraciones al Derecho de Protección de Datos contemplado en la ley.	X	X	X
19	Afectación Reputacional	Es la posibilidad de pérdida en que se incurre por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa veraz o no, respecto de la Compañía y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de Clientes, disminución de ingresos o derive en procesos judiciales.		X	
20	Sanciones de carácter operacional o dinerario	Sanciones de carácter operacional por vulneración a la ley de protección de datos impuestas por las Autoridades Competentes ⟨Superintendencia de Industria y Comercio, Jueces de la Republica⟩	X	X	X
21	Delitos Cibernéticos -Ciberdelito	Se refiere al fraude, engaño, daños u otra actividad ilegal que se puedan realizar dentro del entorno digital o a través de internet.	X	X	X

15. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PROCEDIMIENTO FRENTE A MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA, PÉRDIDA O FUGA DE LA INFORMACIÓN

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, CARCO adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas requeridas para otorgar seguridad a las Bases de Datos sobre las cuales ejerce su administración. Las medidas adoptadas deberán garantizar que las Bases de Datos tengan un acceso restringido bajo el cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información establecida al interior de la Compañía, propendiendo por la no adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento de la información registrada en las Bases de Datos.

Estas medidas de seguridad consistirán en:

a. Inclusión dentro del contrato laboral de cláusulas que establezcan de manera clara y precisa la obligación de los colaboradores de garantizar el adecuado acceso a los datos y la privacidad de la información.

b. En caso de celebrar un contrato con cualquier persona natural o jurídica que requiera la consulta de las Bases de Datos administradas por CARCO, se deberán incluir cláusulas que establezcan de manera clara y expresa el uso que se debe dar a la información contenida en las Bases de Datos a consultar.
c. Desarrollo e implementación de todos los procedimientos establecidos en el presente manual y que son consecuencia de las exigencias contenidas en la Ley 1581 de 2012.
d. Incorporar dentro del programa de inducción los principales conceptos, lineamientos y disposiciones prácticas sobre el tratamiento de los datos personales, esto, toda vez que para CARCO es muy importante que los empleados estén actualizados sobre las disposiciones y reglamentación relacionada con la protección de los datos personales, que les permita comprender y aprehender las directrices sobre manejo de información y medias de seguridad de acuerdo con el desarrollo de la operación de cada área de CARCO.
e. Aplicar las medidas de seguridad propias de la infraestructura física de CARCO y la información contenida, como Firewalls, monitoreo de actividad de red, antivirus, copias de seguridad, en equipos corporativos, manejo de roles y perfiles en los diferentes sistemas de información.
f. Las demás medidas de seguridad técnicas e informáticas que se consideren necesarias para el buen uso de la información y su privacidad.

Cuando se presenten incidentes de seguridad como la modificación no autorizada, pérdida o fuga de la información, que puedan afectar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos personales, el colaborador que lo detecte deberá informar de ello, y de forma inmediata al Oficial de Cumplimiento, quien deberá:

a. Realizar descripción general de las circunstancias del incidente de seguridad, con fecha y hora del incidente y del descubrimiento del mismo.
b. Identificar las Bases de Datos y clases de datos comprometidos ⟨sensibles, privados, etc.⟩, así como las categorías de Titulares de la información afectados.
c. Documentar las indagaciones e investigaciones realizadas que permitan generar medidas correctivas cuando sean procedentes.
d. Determinar si el incidente de seguridad generó afectaciones que involucren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de información de carácter personal.
e. Reportar el incidente de seguridad ante la Superintendencia de Industria y Comercio y/o demás autoridades competentes públicas ⟨Fiscalía, Procuraduría, Superintendencia Financiera⟩, según sea el caso. El reporte ante la SIC deberá presentarse dentro de los quince ⟨15⟩ días hábiles siguientes al momento en que fue detectado el incidente de seguridad.
f. Notificar a los Titulares de los datos afectados sobre el incidente de seguridad, comunicando de manera suficiente, clara y precisa la importancia del incidente para que éstos de ser posible, tomen las medidas que permitan reducir los riesgos asociados al incidente de seguridad ocurrido.

16. AUDITORÍA

CARCO podrá ordenar la celebración procesos de auditoría, para verificar el cumplimiento del presente manual y los deberes establecidos por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. La programación y necesidad de la auditoría deberá ser aprobada por el Oficial de Cumplimiento y la Alta Dirección.

De igual forma se podrán realizar revisiones aleatorias de las autorizaciones entregadas para el tratamiento de datos, verificando que se cumplan los estándares de calidad y seguridad al momento de realizarse la solicitud de autorización y recibirse la misma mediante los diferentes medios de contacto con los Titulares de la información.

17. CAPACITACIONES

Teniendo en consideración que el presente Manual de Protección de Datos será de aplicación para todos los colaboradores de CARCO., se adelantarán jornadas de capacitaciones para que permitan proporcionar a los colaboradores conocimientos sólidos frente a la importancia y sensibilidad sobre los Datos Personales de los Titulares que son recolectados y objeto de tratamiento, promoviéndose la cultura de respeto a la protección de los Datos Personales al interior de la Compañía.

Las formaciones buscarán brindar el conocimiento claro a los colaboradores que les permita dar cumplimiento al presente Manual, y en especial identificar los procedimientos o actividades de recolección, almacenamiento, uso, circulación, seguridad y supresión o disposición final de la información personal, así como el procedimiento para la captura de la autorización de los Titulares sobre la cual se deberá garantizar adicionalmente su conservación para consultas posteriores

De igual forma, se realizarán evaluaciones periódicas al cumplimiento del Manual de Protección de Datos y de los Riesgos de la Información, de tal forma que se revisen y de ser procedente, se adapten los procedimientos con las áreas que tienen a su cargo la función de Protección de Datos y administración de las Bases de Datos.

18. ACTUALIZACIÓN

El presente manual podrá actualizarse de tiempo en tiempo, en la medida en que se identifiquen situaciones o cambios normativos que lo hagan necesario. Para ello, se conformará un grupo de trabajo en el que participará el responsable, el Gerente general, gerente administrativo de la organización, que garantice la armonización dentro del sistema de gestión de la Compañía.

19. CLASIFICACIÓN DE DATOS PERSONALES EN COLOMBIA Y REGLAS PARA SU OBTENCIÓN Y CIRCULACIÓN.

Es importante no tomar esta clasificación de manera literal, ya que existen normas y resoluciones de la SIC que en ocasiones establecen clasificaciones diferentes. Además, siempre debe considerarse el contexto, ya que, dependiendo de este, un dato puede cambiar su categoría.

CLASIFICACIÓN	TIPO DE DATOS PERSONALES	NORMA/CONCEPTO/SENTENCIA
PÚBLICO	Nombres y apellidos	Artículo 3 Ley 1266 de 2008
PÚBLICO	número, lugar y fecha de expedición de documentos de identidad	Artículo 213 Decreto 2241 de 1986
PÚBLICO	Estado civil	Artículo 3 Ley 1266 de 2008
PÚBLICO	Correo electrónico institucional-corporativo	Resolución 79573 de 2015 de la SIC
PÚBLICO	Teléfono y celular corporativo	Resolución 24109 de 2016
PÚBLICO	Datos relativos a la profesión y oficio	Artículo 3, Decreto 1377 de 2013
PÚBLICO	Datos relativos a la calidad de comerciante	Artículo 3, Decreto 1377 de 2014
PÚBLICO	Datos relativos a la calidad de servidor público	Artículo 3, Decreto 1377 de

		2015
SEMIPRIVADO	Lugar y fecha de nacimiento	Artículo 213 Decreto 2241 de 1986
SEMIPRIVADO	Edad	Artículo 213 Decreto 2241 de 1986
SEMIPRIVADOS	Correo electrónico personal	Resolución SIC (por definir)
SEMIPRIVADOS	Celular y teléfono personal	Resolución SIC (por definir)
SEMIPRIVADOS	Datos financieros, crediticios y/o derechos de carácter económico de las personas y Datos patrimoniales de la persona	Artículo 3 Ley 1266 de 2008

CLASIFICACIÓN	TIPO DE DATOS PERSONALES	NORMA/CONCEPTO/SENTENCIA
SEMIPRIVADOS	Datos de información tributaria de la persona	Artículo 583 del Estatuto tributario
SEMIPRIVADOS	Datos relacionados con la actividad económica de la persona	Artículo 583 del Estatuto tributario
SEMIPRIVADOS	Datos relacionados con la historia laboral de la persona, experiencia laboral, cargo, fechas de ingreso y retiro, anotaciones, llamadosde atención, etc.	Artículo 24 de la Ley 1437 de 2011
SEMIPRIVADOS	Datos relacionados con el nivel educativo, capacitación y/o historialacadémicodelapersona	Concepto 14-268304 de la SIC
SEMIPRIVADOS	Datos de antecedentes judiciales y/o disciplinarios de las personas	Sentencia T-020/14
PRIVADOS	Datos personales de acceso a sistemas de información: usuarios, IP, claves,perfiles,etc.	Por definir
PRIVADO/SEMIPRIVADO/SENSIBLE	Imagen (Fotografía y video)	Concepto de la SIC, número 7075 de 2018
SENSIBLES	Datosbiométricos de la persona:(Huella,ADN, videos, voz) siempre y cuando se pueda identificar ante un sistema de información	Artículo 3, Ley 1581 de 2012
SENSIBLES	Datos de la descripción morfológica de la persona: Color de piel, color de iris, color y tipo de cabello, señales particulares, estatura, peso,complexión,etc.	Artículo 3, Ley 1581 de 2012
SENSIBLES	Datos relacionados con la salud de la persona	Artículo 3, Ley 1581 de 2012
SENSIBLES	Datos relacionados con el estado de salud de la persona que incluyan resultados de pruebas, laboratorios, estudios, diagnósticos médicos, psicológicos, psiquiátricos, medicamentos, tratamientos terapéuticos.	Artículo 3, Ley 1581 de 2012
SENSIBLES	Datos relacionados con la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, religiosas, políticas,convicciones religiosas,filosóficasopolíticas	Artículo 3, Ley 1581 de 2012 Artículo 1 Ley 13 de 1972

CLASIFICACIÓN	TIPO DE DATOS PERSONALES	NORMA/CONCEPTO/SENTENCIA
SENSIBLES	Datos de preferencia, identidad y orientación sexual de la persona, origen étnico-racial	Artículo 3, Ley 1581 de 2012
SENSIBLES	Población en condición vulnerable	Artículo 3, Ley 1581 de 2012
SENSIBLES	Datos sobre personas en situación de discapacidad	Artículo 3, Ley 1581 de 2012

20. REGLAS PARA SU OBTENCIÓN Y CIRCULACIÓN.

DATO PERSONAL	¿REQUIERE AUTORIZAIÓN PARA SU OBTENCIÓN?	¿REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA SU CIRCULACIÓN?	¿SI ACTUO COMO ENTIDAD PUBLICA REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA SU OBTENCIÓN Y CIRCULACIÓN?
PUBLICO	✗	✗	Las entidades públicas pueden realizar cualquier tratamiento de los datos personales siempre y cuandoseencuentreenejerciciodesus funciones. La circulación, difusión y publicación de los datos personales estarán limitados en función de la información que este categorizada como clasificada, en los casos definidos en la ley. Art 18. Ley 172 de 2014
SEMIPRIVADO	✓	✓	
PRIVADO	✓	✓	
SENSIBLE	✓	✓	

----------FINAL DEL DOCUMENTO----------