

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



MOTOMOVIL DE COLOMBIA SAS
“MOTOMOVIL”

NIT. 901.568.278

(En adelante, “La Empresa”)

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CONTENIDO

1. Disposiciones generales.

1.1 Objetivo.

1.2. Marco jurídico.

1.3. Definiciones.

2. Derechos de los Titulares de los Datos Personales.

3. Deberes y obligaciones de La Empresa.

3.1. Deberes y obligaciones en calidad de Responsable.

3.2. Deberes y obligaciones en calidad de Encargado.

4. Tratamiento de los Datos Personales:

4.1. Datos Personales sujetos a Tratamiento.

4.2. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales.

4.3. Mecanismos para la solicitud de Autorización y la recolección de Datos Personales.

4.4. Finalidades del Tratamiento de los Datos Personales.

4.5. Acceso a los Datos Personales.

5. Compromiso de seguridad.

6. Atención de Consultas y Reclamos Relacionadas con el Tratamiento de los Datos Personales:

6.1. Área encargada de atender las Consultas y Reclamos.

6.2. Procedimiento para la presentación de Consultas.

6.3. Procedimiento para la presentación de Reclamos.

7. Disposiciones finales:

7.1. Vigencia de la Política.

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

7.2. Vigencia de las Bases de Datos.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y DE DATOS PERSONALES DE MOTOMOVIL DE COLOMBIA S.A.S

1. Disposiciones generales

- **Objetivo**

Esta Política de Tratamiento de Información y Datos Personales tiene como objetivo establecer e informar los lineamientos, principios y procedimientos que debe seguir La Empresa, durante el Tratamiento de los Datos Personales de sus accionistas, trabajadores, extrabajadores, proveedores, clientes, potenciales clientes y en general todas las personas respecto de las cuales recolecte, reciba y trate Datos Personales (“Grupos de Interés”), para proteger sus derechos en calidad de Titulares y garantizar el cumplimiento del Régimen General de Protección de Datos Personales de Colombia.

1.2. Marco jurídico

Esta Política fue elaborada de conformidad con el Régimen General de Protección de Datos Personales de Colombia, con especial consideración de las disposiciones establecidas en los Artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia; la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales; Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y la Ley 2300 de 2023.

1.3. Definiciones

A lo largo de la presente Política las siguientes palabras tendrán el alcance que las acompaña:

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.
- **Aviso de Privacidad:** es la comunicación verbal o escrita, que el Responsable pondrá a disposición de los Titulares, mediante la cual se les informará sobre la existencia de la Política de Tratamiento de Información y Datos Personales que le será aplicable, la forma de acceder a esta y las finalidades a las que estarán sujetos sus Datos Personales.
- **Base(s) de Datos:** conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de tratamiento.
- **Consultas:** es la solicitud que realice el Titular, el causahabiente o su representante sobre sus Datos Personales que se encuentren en las Bases de Datos.
- **Cuentas oficiales en redes sociales:** son aquellos perfiles o páginas de las cuales La Empresa es propietario y administrador exclusivo.

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- **Dato(s) Personal(es):** es cualquier información asociada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato(s) Personal(es) Público(s):** son los Datos Personales calificados como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato(s) Personal(es) Semiprivado(s):** son los Datos Personales que no tiene naturaleza íntima, 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.
- **Dato(s) Personal(es) Privado(s):** son los Datos Personales que por su naturaleza íntima o reservada solo son relevantes para el Titular.
- **Dato(s) Personal(es) Sensible(s):** son los Datos Personales que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- **Empleado o ex empleado:** persona natural con la cual la compañía tiene o tuvo en algún momento una relación laboral de forma directa o a través de empresas de servicios temporales o cooperativas de trabajo asociado.
- **Encargado:** 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.
- **Hábeas Data:** Es la facultad que tiene el Titular de los Datos Personales de exigir a las administradoras de los mismos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los Datos Personales, así como la limitación en su divulgación, publicación o cesión.
- **Finalidades:** son los propósitos para los cuales se podrán tratar los Datos Personales, autorizados por los Titulares.
- **Personal:** son todas las personas naturales que se encuentren vinculadas a La Empresa y que desarrollan actividades tendientes a desarrollar el objeto de La Empresa en Colombia, con independencia del tipo de vinculación. Asimismo, se entenderán como Personal a todas aquellas personas naturales vinculadas a los Encargados
- **Proveedores:** personas naturales o jurídicas independientes o asociadas a personas jurídicas con quienes La Empresa tiene relación jurídico-comercial.

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- **Reclamos:** es la solicitud presentada por el Titular, su causahabiente o representante, en los casos en que considere que la información contenida en una Base de Datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión; o, en los casos en que se advierta el presunto incumplimiento de un deber bajo el Régimen General de Protección de Datos Personales de Colombia.
- **Régimen General de Protección de Datos Personales de Colombia/RGPD:** se refiere a la normativa general que regula la protección de datos personales en Colombia, la cual incluye la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, el Decreto 886 de 2014, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, la Ley 2300 de 2023 y las demás que la complementen o modifiquen.
- **Responsable:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decida sobre la base de datos o el tratamiento de los datos.
- **Titular(es):** es la persona natural cuyos datos personales son Tratados por La Empresa.
- **Transferencia:** la transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra fuera o dentro del país.
- **Transmisión:** tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Titular:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

2. Derechos de los Titulares de los Datos Personales

De conformidad con lo establecido en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los Titulares tendrán los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a los Responsables o Encargados.
- Solicitar prueba de la Autorización otorgada al Responsable, excepto en los casos en que se encuentre en una excepción a este requisito, de conformidad con lo previsto en el Régimen General de Protección de Datos Personales.
- Ser informado por el Responsable o Encargado respecto del uso que le han dado a los Datos Personales, una vez el Titular lo solicite.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en el Régimen General de Protección de Datos Personales.

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Revocar la Autorización o solicitar la supresión de los Datos Personales en los casos en que durante el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

La lista anterior debe entenderse de manera enunciativa y no limitativa pues se entienden por derechos del titular todos aquellos conferidos por la legislación colombiana y las normas internacionales de aplicación en el país.

3. Deberes y obligaciones de La Empresa

En atención a que en La Empresa concurren las calidades de Responsable y Encargado, le corresponde el cumplimiento de los siguientes deberes en cada caso:

3.1 Deberes y obligaciones en calidad de Responsable:

La Empresa en calidad de Responsable se compromete a:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar copia de la Autorización otorgada por el Titular.
3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la Autorización otorgada.
4. Conservar los Datos Personales bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Garantizar que la información que se suministre a los Encargados sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado todas las novedades respecto de los Datos Personales que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicarlo al Encargado.
8. Suministrar al Encargado únicamente Datos Personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en el Régimen General de Protección de Datos Personales.
9. Exigir al Encargado el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos del Régimen General de Protección de Datos Personales.
11. Adoptar manuales internos de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de lo previsto en el Régimen General de Protección de Datos Personales.

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

12. Informar al Encargado 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.
13. Informar, a solicitud del Titular, sobre el uso dado a sus Datos Personales.
14. 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.
15. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

3.2 Deberes y obligaciones en calidad de Encargado

La Empresa en calidad de Encargado se compromete a:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos establecidos por el Régimen General de Protección de Datos Personales.
4. Actualizar la información reportada por los Responsables dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en el Régimen General de Protección de Datos Personales.
6. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento del Régimen General de Protección de Datos Personales.
7. Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en el Régimen General de Protección de Datos Personales.
8. 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.
9. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
10. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1581 de 2012.
11. 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.
12. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

4. Tratamiento de los Datos Personales

4.1 Datos Personales sujetos a Tratamiento

En desarrollo de los principios establecidos por el Régimen General de Protección de Datos Personales, La Empresa se limitará a recolectar los Datos Personales pertinentes y adecuados para las Finalidades para las cuales son requeridos y autorizados por el Titular.

Los Datos Personales que recolecta y trata La Empresa dependen del contexto de sus interacciones con sus Grupos de Interés, de las solicitudes que a futuro realicen los Titulares de los Datos Personales respecto del Tratamiento de su información, de los servicios o productos que el Titular utilice por parte La Empresa. No obstante, de manera general, La Empresa se abstendrá de recolectar y tratar Datos Personales Sensibles y Datos Personales de niños niñas y/o adolescentes. En los casos en que sea absolutamente necesario recolectar este tipo de Datos Personales, La Empresa informará a los Titulares los Datos Personales Sensibles y/o los Datos Personales de niños, niñas y/o adolescentes que serían objeto de Tratamiento, y solicitará la correspondiente Autorización, en los términos establecidos por el Régimen General de Protección de Datos Personales.

4.2 Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

La Empresa se reserva el derecho de recolectar y tratar los Datos Personales; y, de solicitar la copia de la respectiva Autorización directamente o por medio de sus proveedores que tengan la calidad de Encargados.

La Empresa solamente realizará el Tratamiento de los Datos Personales que hayan sido autorizados por su Titular de manera previa, expresa e informada por medio de una Autorización otorgada de manera escrita, verbal o por medio de una conducta inequívoca de parte del Titular. La copia de la mencionada Autorización será conservada por La Empresa.

En el momento en que el Titular otorgue su Autorización, La Empresa le informará las Finalidades nuevamente y el Tratamiento al que estarán sometidos sus Datos Personales, sus derechos y los medios por los cuales podrá ejercerlos. El Titular podrá revocar su autorización y solicitar la supresión inmediata de sus Datos Personales por medio de los canales establecidos en esta Política, a menos de que tenga el deber contractual o legal de permanecer en la Base de Datos.

La Empresa se reserva el derecho a recolectar datos personales de diferentes grupos de interés como imagen, en el momento en que ingrese a sus oficinas, por razones de seguridad y con la finalidad exclusiva de cumplir con protocolos de vigilancia. En este

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

caso, la autorización estará dada por la conducta inequívoca de ingresar a las instalaciones, en concordancia con señalado en los avisos de privacidad correspondientes.

La Empresa no estará obligada a solicitar la Autorización del Titular de los Datos Personales cuando se trate de: i) información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; ii) Datos Públicos; iii) casos de urgencia médica o sanitaria; iv) información autorizada por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos

En los eventos señalados, La Empresa podrá recolectar los Datos Personales, incluso los Datos Sensibles, y transferirlos o entregarlos a las entidades públicas o administrativas correspondientes, o a las que ellas deleguen, en ejercicio de sus funciones, sin que sea necesario advertir de este hecho al Titular. En estos escenarios, La Empresa se abstendrá de utilizar los Datos Personales para finalidades propias.

4.3 Mecanismos para la Solicitud de la Autorización y la Recolección de Datos Personales

La Empresa podrá solicitar la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales a sus Grupos de Interés de las siguientes formas:

4.3.1. Escrita: es el medio a través del cual de manera física y presencial La Empresa, en el desarrollo de su objeto social y sus actividades económicas, solicita al Titular la Autorización para el tratamiento de sus Datos Personales, por medio de uno de los modelos vigentes.

4.3.2. Oral: es el medio a través del cual, de manera audible, presencial La Empresa, en el desarrollo de su objeto social y sus actividades económicas, solicitará la Autorización y recolectará los Datos Personales.

4.3.3. Virtual: es el medio a través del cual, La Empresa, utilizando medios tecnológicos solicita al Titular su Autorización para el tratamiento de sus Datos Personales. Algunos de los medios tecnológicos autorizados son: la página web, chat oficial y las cuentas oficiales en redes sociales.

4.3.4. Por conducta inequívoca: es el medio a través del cual, La Empresa puede concluir de forma razonables que un Titular otorgó su Autorización para el Tratamiento de sus Datos Personales, a partir de una conducta desarrollada por el Titular.

La Empresa podrá recolectar los Datos Personales de sus Clientes por medio de, entre otros, los siguientes canales: su página web, el chat de su página web(en caso de existir), el chat de las redes sociales de las marcas que comercializa; sus Puntos de Venta; y, los eventos que realice.

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

4.4 Finalidades del Tratamiento de los Datos Personales

Sin perjuicio de las finalidades que de manera específica autoricen los Titulares por medio de la Autorización, La Empresa tratará los Datos Personales de acuerdo con las siguientes Finalidades:

4.4.1 Accionistas

- Mantener una eficiente comunicación con información que sea de utilidad para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones existentes con sus accionistas.
- Realizar todas las actividades administrativas, contables y tributarias que permitan que La Empresa cumpla con sus obligaciones sociales, corporativas, crediticias o de cualquier índole con sus accionistas.
- Presentar información a autoridades de control y vigilancia y soportar procesos de auditoría interna o externa.
- Compartirlos, según las políticas internas de la compañía, con todas las personas naturales o jurídicas, con quienes tenga o llegara a tener alguna relación comercial y/o contractual y con sus aliados estratégicos.

4.4.2 Trabajadores o extrabajadores

- Desarrollar procesos de selección, evaluación y vinculación laboral, realizar estudios de seguridad y mantener una eficiente comunicación de la información que sea de utilidad para el desarrollo de estos procesos; y, conocer y evaluar la información relacionada con sus actividades académicas, profesionales y laborales.
- Realizar todas las actividades necesarias para ejecutar adecuadamente los contratos existentes con los trabajadores La Empresa y dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de estos, incluyendo, realizar el pago de salarios, prestaciones sociales y demás que se desprendan de la relación laboral.
- Verificar el cumplimiento de las políticas internas La Empresa y de sus fines empresariales que incluyen, pero no se limitan al cumplimiento de obligaciones legales o contractuales con terceros.
- Mantener una eficiente comunicación de la información que sea de utilidad para el desarrollo y cumplimiento de los contratos existentes con los trabajadores.
- Administrar los sistemas de información y comunicaciones La Empresa, incluyendo, generar copias y archivos de seguridad de la información contenida en los equipos proporcionados por La Empresa.
- Realizar programas de bienestar corporativo de los trabajadores, de vigilancia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud y para actividades de promoción y prevención de la salud.
- Enviar comunicaciones por correo físico, electrónico, dispositivos móviles, o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación con información comercial, publicitaria o promocional sobre los servicios, eventos,

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

promociones, campañas y/o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por La Empresa.

- Informar sobre temas de actualidad relacionados con las actividades La Empresa y con el desarrollo de su objeto social.
- Presentar información a autoridades de control y vigilancia, soportar procesos de auditoría interna o externa y realizar estudios estadísticos o procesos contables.
- Enviar información relacionada con la liquidación, culminación de actividades y participación en futuros procesos de selección, con posterioridad a la terminación del contrato laboral.
- Compartirlos con todas las personas naturales o jurídicas, con quienes tenga o llegara a tener alguna relación comercial y/o contractual y con sus aliados estratégicos.

4.4.3 Proveedores

- Contactar y contratar a proveedores de servicios o productos que La Empresa requiera para el desarrollo de sus actividades y la dotación de sus instalaciones u oficinas; así como realizar las solicitudes necesarias para reportar la información contable, legal y tributaria relacionada con aquellos.
- Realizar todas las actividades necesarias para ejecutar adecuadamente los contratos existentes con los Proveedores.
- Verificar la información en centrales de riesgo o listas restrictivas, con el propósito de utilizarla como un elemento de análisis en la relación comercial, y cuando sea necesario, realizar los reportes a los que haya lugar.
- Realizar gestiones contables, fiscales, administrativas, debidas diligencias, facturación y demás propias de la relación comercial.
- Enviar comunicaciones por correo físico, electrónico, dispositivos móviles, o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación con información comercial, publicitaria o promocional sobre los servicios, eventos, promociones, campañas y/o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por La Empresa.
- Presentar información a autoridades de control y vigilancia y soportar procesos de auditoría interna o externa.
- Realizar estudios estadísticos o procesos contables.
- Compartirlos con todas las personas naturales o jurídicas, con quienes tenga o llegara a tener alguna relación comercial y/o contractual y con sus aliados estratégicos.
- Para realizar contacto directo o por medio de cualquier tercero debidamente acreditado por La Empresa con fines comerciales, promocionales, información de productos de interés, el cobro de cartera y a utilizar cualquier medio de contacto disponible, incluyendo correo electrónico, mensajes de texto, llamadas telefónicas, WhatsApp, entre otros.

4.4.5 Clientes y Potenciales Clientes

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Atender las solicitudes, las preguntas, quejas o reclamos presentados por los titulares en los canales de atención de la compañía, relacionados con los productos y/o servicios de La Empresa; y, de los servicios o productos de La Empresa que haya solicitado o recibido
- Enviar información comercial sobre las actividades que realiza La Empresa, sobre el lanzamiento de nuevas campañas publicitarias, promociones, productos o servicios.
- Verificar la información en centrales de riesgo o listas restrictivas, con el propósito de utilizarla como un elemento de análisis en la relación comercial, y cuando sea necesario, realizar los reportes a los que haya lugar.
- Informar sobre el estado de las solicitudes de apoyo financiero activadas con el propósito de adquirir productos y/o servicios de La Empresa.
- Informar sobre cambios en los productos y en los servicios de La Empresa
- Realizar actividades de analítica de información, generación de estadísticas, reportes, investigaciones, estudios de mercado y evaluaciones de satisfacción.
- Respuesta y seguimiento a la gestión de peticiones, quejas y reclamos de todo tipo.
- Acompañamiento a compradores y envío de productos.
- Envío de información comercial, educativa, de importancia para la industria o el sector y de servicio.
- Realizar procesos de actualización de información.
- Informar sobre cambios en las políticas y/o procedimientos de La Empresa.
- Soportar procesos de auditoría interna o externa.
- Compartirlos con todas las personas naturales o jurídicas, con quienes tenga o llegara a tener alguna relación comercial y/o contractual y con sus aliados estratégicos.
- Para realizar contacto directo o por medio de cualquier tercero debidamente acreditado por La Empresa con fines comerciales, promocionales, información de productos de interés, el cobro de cartera y a utilizar cualquier medio de contacto disponible, incluyendo correo electrónico, mensajes de texto, llamadas telefónicas, WhatsApp, entre otros.

4.5 Acceso a los Datos Personales

El acceso a las Bases de Datos que se encuentren bajo la responsabilidad La Empresa solamente estará disponible para el Personal La Empresa que requiera acceder y tratar la información para el desarrollo de sus funciones.

La Empresa no compartirá o entregará las Bases de Datos ni los Datos Personales almacenados en estas a terceras personas con las que no tenga ningún tipo de relación. Sin embargo, en los casos en que lo requiera para alcanzar las Finalidades autorizadas, los Datos Personales podrán ser legítimamente compartidos a terceros, con quienes se firmará el correspondiente acuerdo para proteger la información, los derechos de los Titulares y para tomar todas las medidas pertinentes para que el Tratamiento de la información se realice en cumplimiento de esta Política.

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

4.6 Datos Personales no solicitados

De manera previa al inicio formal de relaciones comerciales o laborales con La Empresa, es posible que nos sean remitidos Datos Personales sin la Autorización otorgada por el Titular. En estos casos, el Titular acepta que, por medio de su conducta inequívoca, consistente en enviar su información a La Empresa, autoriza el Tratamiento de sus Datos Personales con la Finalidad estrictamente relacionada con el trámite o solicitud realizada a La Empresa.

La autorización por conducta inequívoca se aplicará, incluyendo, pero sin limitación, al envío de información de: **i)** personas que desean trabajar en La Empresa; y, **ii)** personas que desean vincularse como proveedores de La Empresa.

Sin perjuicio de lo anterior, y solo en caso de que la relación con estos terceros se formalice, se solicitará la firma de la Autorización correspondiente para continuar con el Tratamiento de los Datos Personales.

4.7 Limitaciones temporales al Tratamiento de Datos Personales

La Empresa conservará un registro de la información de sus Grupos de Interés antes, durante y después de terminar la relación contractual, que puede incluir Datos Personales y solo para las Finalidades mencionadas. Esta información será conservada por un periodo de retención razonable en atención al: **(i)** el tiempo durante el cual tengamos una relación con usted y le prestemos nuestros servicios; y, **(ii)** exista una obligación legal, contable o administrativa y/o requerimientos legales, administrativos, de auditoría o regulatorios a los que estemos sometidos.

5. Compromisos de seguridad de la información

La Empresa está comprometido con la confidencialidad y seguridad de los Datos Personales que se encuentran almacenados en sus Bases de Datos, bajo restricciones de acceso y de disponibilidad, impidiendo su consulta por parte de terceros no autorizados.

Por lo anterior, La Empresa garantiza a los Titulares de los Datos Personales la conservación de los mismos bajo condiciones de seguridad típicas de la industria, que impidan su adulteración, pérdida, robo, consulta pública, uso o acceso no autorizado o fraudulento, así como la implementación de prácticas internas que contribuyan a un ambiente seguro de la información.

6. Atención de Consultas y Reclamos relacionadas con el Tratamiento de los Datos Personales

6.1 Área encargada de atender las Consultas y Reclamos:

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ÁREA ECARGADA ANTENDER CONSULTAS Y RECLAMOS RELACIONADOS CON DATOS PERSONALES	CORREO ELECTRÓNICO
Jeisson Fabian Nieves Perez Gerencia	gerente@motomovil.co

6.2 Procedimiento para la presentación de Consultas

- Los Titulares, sus causahabientes, representantes o apoderados podrán consultar la información personal del Titular bajo la responsabilidad de La Empresa, con el propósito de que La Empresa les suministre toda la información contenida en sus Bases de Datos que esté vinculada con el Titular.
- Las Consultas deberán formularse a los canales de atención que se establecen en el numeral 6.1.
- La Empresa podrá solicitar la identificación plena del solicitante y los documentos que demuestren la calidad de Titular, causahabiente, representante o apoderado en la que se actúa, en los casos en que lo considere necesario.
- La Consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la Consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando 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.

6.3 Procedimiento para la presentación de Reclamos

- Los Titulares, sus causahabientes, representantes o apoderados que consideren que la información contenida en las Bases de Datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión; o, adviertan el presunto incumplimiento al Régimen General de Protección de Datos Personales podrán presentar Reclamos a La Empresa.
- Los Reclamos deberán formularse a los canales de atención que se establecen en el numeral 6.1., y deben incluir lo siguiente:
 1. Identificación del Titular;
 2. Calidad en la que actúa el solicitante;
 3. Documento que demuestra la calidad en la que actúa el solicitante;
 4. Descripción de los hechos que dan lugar al Reclamo;
 5. Dirección de notificaciones y respuestas; y,
 6. Los documentos o pruebas que se pretendan hacer valer.

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Si el Reclamo resulta incompleto, La Empresa requerirá al Titular dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para que subsane las faltas. Si transcurren dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del Reclamo.
- Una vez recibido el Reclamo completo, el registro asociado al Titular pasará a un estado inactivo y se incluirá en las Base de Datos en las que se encuentra información asociada al Titular, una leyenda que diga “reclamo en trámite”. Adicionalmente, tendrá asociado un registro de solicitud del cliente, tipo reclamo, que permita observar el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá hasta que el Reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

7. Disposiciones finales

7.1 Vigencia de la Política

El presente documento ha sido creado el 5 de marzo de 2024.

Todo cambio sustancial en esta Política será comunicado oportunamente por su página web y por los medios que de manera general use para ponerse en contacto con los Titulares, durante por lo menos diez (10) días hábiles anteriores a su entrada en vigor.

7.2 Vigencia de las Bases de Datos

Las Bases de Datos bajo la administración La Empresa tendrán una vigencia igual al tiempo en que se utilicen los Datos Personales para las Finalidades descritas en esta Política; y, se conservarán los Datos Personales incluidos estas a menos que el Titular solicite su supresión y no exista un deber legal o contractual de conservar la información.