

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL CONSORCIO TOTES BGA  
PARA TERCEROS



VERSIÓN 1

MARZO DE 2025

CONFIDENCIAL

Copyright © TOTES BGA

Prohibida su reproducción parcial o total

## **1. Introducción**

El Consorcio AUTO-UPB, que agrupa a cinco empresas del sector automotriz que operan en el Área Metropolitana de Bucaramanga, busca optimizar sus procesos de venta y atención al cliente y de gestión de servicios junto con la integración de sus sistemas CRM (Customer Relationship Management), ERP (Enterprise Resource Planning). De esta colaboración se deriva la necesidad de asegurar el tratamiento adecuado, seguro y lícito de los datos personales, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1081 de 2015 en Colombia.

## **2. Objetivo**

Garantizar la protección de los derechos fundamentales de privacidad, intimidad y buen nombre de los titulares de los datos personales tratados por el consorcio TOTES BGA, mediante el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1081 de 2015 en Colombia y las políticas y consideraciones tratadas en este documento, para la apropiada recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia y supresión de los datos personales.

## **2. Alcance**

La presente política establece su validez para las cinco empresas de la industria automotriz que forman parte del conglomerado AUTO-UPB, quienes comparten información a través de los sistemas CRM (Customer Relationship Management) y ERP (Enterprise Resource Planning) para la gestión de ventas,

CONFIDENCIAL

Copyright © TOTES BGA

Prohibida su reproducción parcial o total

repuestos, accesorios, servicios de atención al cliente, mantenimiento y reparación.

### **3. Definiciones**

- Dato personal: Cualquier información que esté asociada o que considere a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- Dato sensible: Información que hace referencia a la intimidad del dueño o que caso contrario de ser usada puede conducir a situaciones de discriminación, aquellos son los datos de salud, el origen racial o las preferencias políticas y religiosas, la información sobre los datos biométricos, etc.
- El responsable del tratamiento de datos: Persona que lleva a cabo las decisiones referentes a la recolección y al tratamiento de datos personales.
- Encargado del tratamiento de datos: Persona que realiza el tratamiento de datos personales por parte del responsable del tratamiento.
- Titular: Persona que lleva la información personal que es sometido al tratamiento.
- Tratamiento: Toda operación o conjunto de operaciones sobre la información personal, como la recolección, el almacenamiento, la consulta, el uso, la comunicación, la difusión, la eliminación, la supresión o la destrucción de un conjunto de datos personales.

CONFIDENCIAL

Copyright © TOTES BGA

Prohibida su reproducción parcial o total

- Autorización: La autorización que se da de forma previa, expresa e informada por parte del titular respecto a la información que es sometido al tratamiento de datos.
- Aviso de privacidad: El documento físico, electrónico o en cualquier formato que se emite para dar información acerca de la existencia de la política de tratamiento de datos, o el documento impreso que contiene esta política.
- Fuente de información: Persona o entidad que recibe, produce o proporciona datos personales en el desarrollo de su actividad.
- Usuario: Persona que accede a los datos personales, ya sea el titular, un tercero autorizado o cualquier persona que tenga un interés legítimo sobre la información.
- Transferencia de datos: Envío de datos personales a un receptor, en el ámbito nacional o internacional, que será responsable del tratamiento.
- La transmisión de datos: La comunicación de datos personales dentro o fuera del país con el propósito de que un tercero realice el tratamiento por cuenta del responsable.

## **4. Principios Rectores**

El tratamiento de los datos personales se realizará de conformidad con los siguientes principios:

- Legalidad: Se estará a las previsiones legales en el tratamiento.
- Finalidad: Los datos serán recogidos con una finalidad legítima, nítida e informada.
- Libertad: El tratamiento solo se llevará a cabo con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- Veracidad: La información tratada debe ser veraz, completa, exacta, actualizada y verificable.
- Acceso y circulación restringida: Los datos solo podrán ser accesibles por personal autorizado.
- Seguridad: Se adoptarán medidas tendentes a proteger, de acceso no autorizado, pérdida o alteración la información.
- Confidencialidad: El tratamiento de la información se llevará a cabo bajo una estricta reserva y bajo esa confidencialidad.

## **5. Datos Personales Tratados por el Consorcio TOTES BGA**

El Consorcio TOTES BGA recolecta, almacena y trata los siguientes tipos de datos personales:

- Datos de identificación: Nombres y apellidos, documento de identidad (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte u otro documento oficial), fecha y lugar de nacimiento.
- Datos de contacto: Dirección física, correo electrónico, números telefónicos (fijo y/o móvil).
- Datos financieros: Información relacionada con medios de pago, cuentas bancarias, facturación y antecedentes crediticios.
- Datos de navegación: Información recopilada a través de cookies u otras tecnologías cuando se utilizan los portales web del Consorcio TOTES BGA.

Estos datos se recolectan con el fin de garantizar el cumplimiento de los servicios ofrecidos, la seguridad de las operaciones y el respeto a los derechos de los titulares. El Consorcio TOTES BGA asegura que el tratamiento de datos sensibles se realiza bajo estrictas medidas de seguridad y únicamente con el consentimiento previo e informado del titular.

CONFIDENCIAL

Copyright © TOTES BGA

Prohibida su reproducción parcial o total

## **6. Tratamiento al Cual Serán Sometidos los Datos Personales y su Finalidad**

El Consorcio TOTES BGA procederá al tratamiento de los datos personales recogidos mediante los subsiguientes procedimientos y finalidades específicas:

- **Recolección:** Los datos personales se recogerán mediante procedimientos directos y a partir de: formularios físicos o digitales, contratos, encuestas, sitio web corporativo, interacciones comerciales, así como otros medios de prueba admitidos en derecho.
- **Almacenamiento:** Los datos se conservarán en sistemas de información que mantendrán un alto nivel de seguridad, con un nivel de acceso restringido y medidas de protección técnica y administrativa que garanticen el mantenimiento de la integridad y del nivel de confidencialidad y disponibilidad de los datos.
- **Uso:** Los datos personales se utilizarán exclusivamente para las finalidades aceptadas por los titulares, tales como la gestión comercial, la atención al cliente, los servicios postventa, los análisis de conducta del consumo, así como el cumplimiento de las obligaciones legales.
- **Circulación Interna:** Los datos se podrán circular entre las empresas que forman parte del Consorcio AUTO-UPB para garantizar la calidad del servicio y el perfeccionamiento de las operaciones administrativas internas.

CONFIDENCIAL

Copyright © TOTES BGA

Prohibida su reproducción parcial o total

- Transmisión a Terceros: En cuanto a la transmisión de los datos a terceros, en algunos casos se podrá intervenir a los proveedores o a los aliados estratégicos con quienes se han celebrado pactos de confidencialidad, pero exclusivamente para aquellas finalidades que han sido comunicadas, y de la manera impuesta por los niveles de protección que exigen los requisitos básicos que establece la ley.
- Supresión: Los datos personales se suprimirán cuando hayan transcurrido las finalidades para las que fueron recogidos, ese es el caso de la supresión que solicita el propio titular, siempre que no haya un mandato legal o contractual que lo impida.

## **7. Finalidades del Tratamiento**

Los datos personales que recopilará el consorcio TOTES BGA, lo serán con los siguientes fines:

- Coordinar la correspondiente comercialización de automóviles, y repuestos y accesorios con los socios del consorcio.
- Desarrollar la atención al cliente, el mantenimiento y la reparación y garantía de los vehículos.
- Intercambiar información para fines de marketing y promover por medio del correo electrónico campañas escogidas.
- Controlar el inventario de los productos en la correspondiente interfaz de autorización.
- Realizar el control financiero y la gestión de las órdenes de compra.

CONFIDENCIAL

Copyright © TOTES BGA

Prohibida su reproducción parcial o total



- Realizar la seguridad de los datos en la infraestructura tecnológica del consorcio contando con servicios como: DHCP, DNS, NAT, HTTPS, FTPS, EMAIL y VoIP.
- Cuando corresponde, cumplir con las obligaciones legales y contractuales afectantes a la protección de datos de carácter personal.

## **8. Aviso de Privacidad**

El Consorcio TOTES BGA proporciona a los titulares de los datos personales la existencia de la presente política de tratamiento mediante un Aviso de Privacidad que podrá encontrarse en los espacios de recolección de información, en los medios electrónicos y por lo general, en los canales oficiales.

Este aviso contiene:

- Identificación del Consorcio TOTES BGA como responsable de los datos personales.
- Las finalidades concretas del tratamiento de los datos personales.
- Los derechos de los titulares y los procedimientos para el ejercicio de los mismos.
- Las vías de contacto para consultar o presentar reclamaciones.
- La ubicación de la política de tratamiento de datos personales para su consulta pública.

CONFIDENCIAL

Copyright © TOTES BGA

Prohibida su reproducción parcial o total

## 8. Derechos de los Titulares

De conformidad con la ley que regula la protección de datos personales, Ley 1581 de 2012, 'Los titulares de los datos personales tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos Personales.
- Solicitar prueba del consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos.
- 
- Conocer el uso que se le ha dado a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la normativa de protección de datos.
- Revocar el consentimiento y/o solicitar supresión de sus datos, cuando no exista un deber legal o contractual de conservarlo.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales.

## 9. Procedimiento para el Ejercicio de Derechos

La facultad del titular o de su representante para ejercer sus derechos se encuentra garantizada a través de la solicitud que pueda remitir por cualquiera de las vías que más adelante pasamos a describir:

- Correo electrónico: [privacidad@totesmatriz.com](mailto:privacidad@totesmatriz.com)

CONFIDENCIAL

Copyright © TOTES BGA

Prohibida su reproducción parcial o total

- Oficina de atención al cliente: Calle 27 # Carrera 19 – 50. Bucaramanga, Santander.

La solicitud deberá contener:

- Identificación del titular.
- Descripción del derecho que se desea ejercitar, de forma clara y expresa.
- Documentos acreditativos, si fuera el caso.

Dicha solicitud será atendida por el consorcio en un plazo no superior a 15 días hábiles.

## **8. Medidas de Seguridad**

El consorcio AUTO-UPB aplicará las siguientes medidas de seguridad:

- Control de acceso a la información a través de roles y autorizaciones necesarias.
- Comunicación cifrada a través de protocolos seguros, como HTTPS o FTPS.
- Monitorización de las infraestructuras mediante servicios DHCP, DNS y NAT.
- Segmentación de la red para las separaciones de accesos públicos y privados.

CONFIDENCIAL

Copyright © TOTES BGA

Prohibida su reproducción parcial o total

- Almacenamiento seguro de los datos contenidos en los sistemas CRM/ERP.

## **9. Prohibiciones**

Al amparo de la presente política, el Consorcio TOTES BGA prohíbe expresamente las siguientes acciones relacionadas con la adecuada gestión de los datos de carácter personal:

- Recolectar, almacenar o tratar datos de carácter personal basándose en el consentimiento expreso, previo e informado por el titular de los mismos, salvo la posibilidad de hacerlo que establece la Ley.
- Divulgar, comunicar o ceder datos personales a terceros sin el debido cumplimiento de los requisitos impuestos por las disposiciones, así como la falta de consentimiento por parte del titular.
- Utilizar datos personales para finalidades distintas de las expresadas por el titular o que no se encontraban recogidas en la presente política.
- Acceder, manipular o utilizar datos personales sin la autorización correspondiente o para finalidades ilegítimas.
- Almacenar datos personales en dispositivos o plataformas no válidas que no cumplan con las condiciones de seguridad establecidas por el Consorcio TOTES BGA.

CONFIDENCIAL

Copyright © TOTES BGA

Prohibida su reproducción parcial o total

- Ceder, vender o comercializar los datos de carácter personal en cualquier forma.
- Eliminar o modificar registros de datos personales sin proceder a seguir el procedimiento que se obtuviese.
- Ignorar las solicitudes de actualización, rectificación o supresión de los datos personales por parte de los titulares dentro de los plazos y condiciones normativas permitidas.

## **10. Limitaciones Temporales al Tratamiento de los Datos Personales**

El Consorcio TOTES BGA se compromete a proceder con el tratamiento de los datos personales sólo durante el tiempo necesario para llevar a cabo las finalidades que han sido comunicadas al titular y que han sido autorizadas por la ley. Una vez que se haya alcanzado la finalidad o que hayan transcurrido los plazos legales, los datos serán eliminados o, si corresponde, anonimizados de conformidad con las siguientes prescripciones:

- Los datos referidos a operaciones comerciales se conservarán durante el tiempo necesario para hacer frente a las obligaciones fiscales, contables o cualquier otra de carácter legal.
- Los datos que son utilizados para las finalidades de Marketing serán objeto de tratamiento mientras el titular no haya revocado el consentimiento.

CONFIDENCIAL

Copyright © TOTES BGA

Prohibida su reproducción parcial o total

- Los datos personales de los empleados del Consorcio serán conservados durante la duración de la relación laboral con la empresa y hasta diez (10) años después de la finalización de la relación con la misma, todo ello de conformidad con la normativa laboral.
- Los datos recolectados con la finalidad de atender las garantías de los productos y servicios postventa serán conservados durante el tiempo para el cual son efectivas las garantías que se ofrecen.

En todos los casos, el Consorcio TOTES BGA garantizará la seguridad y confidencialidad de los datos personales mientras se encuentren almacenados y, una vez transcurrido el plazo establecido, procederá a su eliminación o anonimizarlos, respetando al término de los plazos establecidos las mejores prácticas de la industria.

## **9. Transferencia de Datos Personales**

La información de los titulares podrá ser cedida solamente entre miembros del consorcio con las finalidades indicadas. La cederemos a terceros sólo con el consentimiento de los titulares, salvo obligación legal.

## **10. Vigencia de la Política**

Esta política entra en vigor a partir de su publicación y permanecerá vigente mientras se realice el tratamiento de los datos personales por parte del consorcio TOTES BGA. Cualquier modificación será informada oportunamente a los titulares.

Fecha de publicación: 1 de marzo de 2025

CONFIDENCIAL

Copyright © TOTES BGA

Prohibida su reproducción parcial o total