

	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN TRUCKCENTER	CÓDIGO: DMF-PTDP001
		VERSIÓN: 01
		FECHA: ABRIL 2025

TRUCKCENTER

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO					
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RESPONSABLE EJECUCIÓN	RESPONSABLE PROCEDIMIENTO
FIRMA NOMBRE CARGO	Stiven Acosta Forero Jefe de Procesos	Leonardo Vega Director Mercadeo	German G. Rodriguez Gerente Controler	Juan Carlos Serrano Gerente de Marca	Javier Valbuena Gerente Comercial Grey Sanchez Coordinador de Sala

DFAC DONGFENG 	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN TRUCKCENTER		CÓDIGO: DMF-PTDP001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: ABRIL 2025

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	PAGINA MODIFICADA	MODIFICACIÓN N°	QUIEN SOLICITA LA MODIFICACIÓN	QUIEN MODIFICO	CONTENIDO DE LA MODIFICACIÓN
FECHA PRIMERA EDICIÓN: OCTUBRE 2022			PUESTA AL DÍA OCTUBRE 2022		

	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN TRUCKCENTER	CÓDIGO: DMF-PTDP001 VERSIÓN: 01 FECHA: ABRIL 2025
---	---	--

MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN TRUCKCENTER

POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

1. Objetivos.

- Establecer los criterios sobre la obtención, recolección, uso, tratamiento, procesamiento, intercambio, transferencia y transmisión de datos personales.
- Establecer las responsabilidades de TRUCKCENTER, sus socios, directivos, empleados, aliados estratégicos y encargados respecto al tratamiento de datos personales.

2. Destinatarios de la política de tratamiento de la información.

Esta política aplica a todas las personas naturales que se encuentren en las bases de datos de TRUCKCENTER, ya sea calidad de responsable o Encargado del tratamiento de los datos personales.

3. Marco Legal

El artículo 15 de la Constitución Política establece que cualquier persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantía previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural. El literal f) del artículo 18 de dicha ley obliga a los responsables del tratamiento de datos personales a “adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos”.

El artículo 25 de la ley en comento establece que las políticas de tratamiento de datos son de obligatorio cumplimiento y que su desconocimiento acarreará sanciones. Dichas políticas no pueden garantizar un nivel de tratamiento inferior al establecido en la ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013.

El capítulo III del Decreto 1377 del 27 de junio de 2013 reglamenta algunos aspectos relacionados con el contenido y requisitos de las Políticas de Tratamiento de Información y los Avisos de Privacidad.

De conformidad con la Ley 1273 de 2009 incurre en el delito de violación de datos personales quien “sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes”

Así mismo, la Ley 1581 de 2012 desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer,

	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN TRUCKCENTER	CÓDIGO: DMF-PTDP001 VERSIÓN: 01 FECHA: ABRIL 2025
---	---	--

actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Finalmente, el Decreto 1377, emitido el 27 de junio de 2013, el cual reglamenta la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales, profundiza aspectos relacionados con la autorización del Titular de información para el Tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de datos personales.

4. Definiciones.

Para efectos de la interpretación y aplicación de esta política deben tenerse en cuenta los siguientes conceptos:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley, para conocer la información que reposa sobre ella el titular en bases de datos o archivos.
- **Dato personal:** Cualquier información que directa o indirectamente se refiere a una persona natural y que permite identificarla. Son algunos ejemplos de datos personales los siguientes: nombre, número de identificación ciudadana, dirección postal, dirección de correo electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud, huella dactilar, salario, bienes, estados financieros, etc.

Estos datos se clasifican en:

- **Dato personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como por ejemplo aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (huellas dactilares, fotos).
- **Dato personal público:** Es el dato calificado como tal por ley o la Constitución Política o el que no sea privado, semiprivado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público, los datos contenidos en el RUNT o los datos contenidos en el registro público mercantil de las Cámaras de Comercio.
- **Dato personal privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes (contabilidad), información extraída a partir de la inspección del domicilio, número telefónico siempre y cuando no se encuentre en bases públicas o el salario.
- **Dato personal semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni

	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN TRUCKCENTER	CÓDIGO: DMF-PTDP001 VERSIÓN: 01 FECHA: ABRIL 2025
---	---	--

pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

- **Encargado del tratamiento:** Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable.
- **Reclamo:** Solicitud responsable del tratamiento del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley
- **Responsable del tratamiento:** Persona que decide sobre la recolección y fines del tratamiento, entre otras. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa dueña de las bases de datos o sistema de información que contiene datos personales.
- **Titular del dato:** Es la persona natural a que se refieren los datos.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.
- **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el Responsable o el Encargado desde Colombia a un Responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- **NNA:** hace referencia los menores de 18 años, y corresponde a la sigla de Niños Niñas y Adolescentes.

5. Obligaciones

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento para TRUCKCENTER, así como todos los terceros que obran en nombre de la misma, o que sin actuar en nombre de TRUCKCENTER., tratan datos personales por disposición de ésta como encargados.

Tanto el Responsable como encargados, entiéndase, empleados, contratistas y terceros, deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones y/ o actividades aún después de terminados los vínculos legales, comerciales, laborales o de cualquier índole.

De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos tratados.

Cualquier incumplimiento de las obligaciones y, en general, de las políticas contenidas en este documento debe ser reportado al correo electrónico: ventasbogota@truckcenter.com.co o la a la dirección Carrera 57 sur #45a-08 de la ciudad de Bogotá.

	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN TRUCKCENTER	CÓDIGO: DMF-PTDP001
		VERSIÓN: 01
		FECHA: ABRIL 2025

6. Estructura Administrativa sobre protección y tratamiento de Datos.

(i) El responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos será la Dirección Mercadeo de TRUCKCENTER, a través del correo electrónico: ventasbogota@truckcenter.com.co o la a la dirección Carrera 57 sur #45a-08 de la ciudad de Bogotá.

(ii) El responsable de la Dirección de Mercadeo de TRUCKCENTER, asume la función de protección de datos personales, y dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

7. Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo.

Los datos que se recolectan serán tratados de manera transparente, leal y lícita con la finalidad principal de planear, desarrollar, ejecutar y adelantar las actividades de importación, exportación, compra, venta y distribución de toda clase de vehículos automotores; importación, exportación, compra, venta y distribución de partes, piezas y repuestos de vehículos automotores; la prestación de toda clase de servicios de reparación y mantenimiento de vehículos automotores; la representación de firmas o casas nacionales o extranjeras que desarrollen el mismo objeto o tengan actividades similares o complementarias a TRUCKCENTER

Lo anterior, en cumplimiento de la normatividad vigente, el objeto social de la compañía y los compromisos adquiridos con los socios y clientes, así como el contacto a través de medios telefónicos, electrónicos (SMS, chat, correo electrónico y demás medios considerados electrónicos) físicos y/o personales.

Adicionalmente TRUCKCENTER, podrá tratar los datos personales para los siguientes fines:

- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual con TRUCKCENTER, respecto de cualquiera de los productos ofrecidos por ella que haya o no adquirido o respecto de cualquier relación precontractual o contractual subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas;
- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios de TRUCKCENTER.
- Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing.
- Crear bases de datos para los fines descritos en la respectiva autorización.
- Enviar invitaciones a eventos, campañas, lanzamientos de producto por medio electrónicos como correo electrónico, SMS (mensajes de texto).
- Realizar grabación de las llamadas que realicen los titulares de los datos como soporte ante quejas y reclamos, en cumplimiento con requerimiento legales.

	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN TRUCKCENTER	CÓDIGO: DMF-PTDP001
		VERSIÓN: 01
		FECHA: ABRIL 2025

TRUCKCENTER., también podrá:

- Conocer la información del titular del dato que repose en Administradoras del Sistema de la Seguridad Social de que trata la Ley 1581 de 2012 o las normas que la modifiquen o sustituyan y proporcionarles su información a los mismos.
- Acceder y consultar la información del titular del dato que repose o esté contenida en bases de datos o archivos de cualquier Entidad Privada o Pública ya sea nacional, internacional o extranjera;
- Los datos recolectados a través de puntos de seguridad, así como, los datos tomados de los documentos suministrados por el titular al personal de seguridad y los obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de TRUCKCENTER, se utilizarán para fines de seguridad y vigilancia de las personas en los bienes e instalaciones de TRUCKCENTER y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.

8. Principios para el tratamiento de datos personales:

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

8.1 Principios relacionados con la recolección de datos personales.

La recolección y tratamiento de datos personales debe realizarse para fines lícitos respetando las normas generales, especiales y la autorización dada por el titular sobre los mismos.

Principio de libertad: Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del titular, o conforme a orden legal o judicial que autorice su tratamiento.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del Dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dicha (s) conducta (s) debe (n) ser muy clara (s) de manera que no admita (n) duda o equivocación sobre la voluntad de autorizar el tratamiento y en ningún caso el silencio del Titular podrá considerarse como una conducta inequívoca.

No se podrán utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de datos personales

Se encuentran legitimados para otorgar el consentimiento:

- El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición TRUCKCENTER Y SUS ALIADOS ESTRATEGICOS
- Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El (la) representante y/o apoderado (a) del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Autorización a favor de otro o para otro.

	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN TRUCKCENTER	CÓDIGO: DMF-PTDP001
		VERSIÓN: 01
		FECHA: ABRIL 2025

Autorización para tratamiento de datos sensibles:

Cuando se trate de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser explícita.
- Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información.
- Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos serán objeto de tratamiento de información sensible y la finalidad del mismo.

Autorización de tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes (NNA)

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los NNA. El representante de los NNA deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los NNA para entender el asunto.
- Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los NNA.
- El tratamiento debe respetar el interés superior de los NNA y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

Principio de limitación de la recolección: Sólo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.

8.2 Principios relacionados con el uso de datos personales.

Principio de finalidad: Los datos personales deben ser procesados con un propósito específico y explícito, el cual debe ser autorizado por el titular o permitido por la ley. Se deberá informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin una finalidad específica.

Los datos deben ser tratados de acuerdo a los usos autorizados. Si, con el tiempo, el uso de los datos personales cambia a formas que la persona, no espera, es necesario obtener nuevamente el consentimiento previo del titular.

Principio de temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN TRUCKCENTER	CÓDIGO: DMF-PTDP001 VERSIÓN: 01 FECHA: ABRIL 2025
---	---	--

Principio de no discriminación: Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos.

8.3 Principios relacionados con la calidad de la información.

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando TRUCKCENTER lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos cuando sea procedente.

8.4 Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de datos personales.

Principio de seguridad: Cada persona de TRUCKCENTER, deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la misma para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de transparencia: En el tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de acceso restringido: Sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato.
- A las personas autorizadas por el titular del dato.
- A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.
- Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares de los datos personales o terceros autorizados conforme a la presente política o a la ley.

Principio circulación restringida: Sólo se puede enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las personas autorizadas por el titular del dato o por la ley.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

En este último caso, de conformidad con la Corte Constitucional, se procederá de la siguiente manera:

En primer lugar, la entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

En segundo lugar, con la entrega de la información se le informará a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la ley 1581 de 2012 como Responsable del tratamiento.

	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN TRUCKCENTER	CÓDIGO: DMF-PTDP001 VERSIÓN: 01 FECHA: ABRIL 2025
---	---	--

La entidad administrativa receptora debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la citada ley, en especial la observancia de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley o por el titular del dato.

9. Derechos aplicables a los titulares de datos personales.

TRUCKCENTER, se compromete a respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- Permitir el acceso en forma gratuita a los datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en las bases de datos o archivos de TRUCKCENTER.
- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizado accedan a los datos del titular del dato.
- Informar sobre el uso que TRUCKCENTER, ha dado a los datos personales del titular.
- Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política.
- Acceder a la solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento por parte de TRUCKCENTER., SUS SOCIOS, DIRECTIVOS, EMPLEADOS Y ALIADOS ESTRATEGICOS se ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 o a la Constitución.
- El Titular también podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos o archivo del Responsable o Encargado.

Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición TRUCKCENTER.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN TRUCKCENTER	CÓDIGO: DMF-PTDP001 VERSIÓN: 01 FECHA: ABRIL 2025
---	---	--

10. Procedimiento para ejercer sus derechos como titular de los datos.

TRUCKCENTER, en cumplimiento de las normas sobre Protección de Datos Personales, hace de su conocimiento el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos.

A continuación, el paso a paso para radicar su solicitud:

1. Realice un comunicado dirigido a TRUCKCENTER. en el cual se especifique:

- Nombres y apellidos,
- Datos de contacto (Dirección, física y/o electrónica y teléfonos de contacto),
- Medios para recibir respuesta a su solicitud,
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo,
- Descripción del Derecho que desea ejercer ante TRUCKCENTER.,
- Firma, número de identificación.

2. Anexe copia del documento de identidad del titular ampliado al 150%. Cuando la solicitud sea realizada por un causahabiente, apoderado y/o representante del titular, deberá acreditar dicha calidad.

3. Adjunte los documentos en los que soporte su solicitud y/o vulneración de sus derechos.

4. Remita la información anterior a través del correo electrónico: ventasbogota@truckcenter.com.co o dirección Carrera 57 sur #45a-08 en la ciudad de Bogotá.

Las solicitudes, quejas y reclamos incompletos o con cualquier tipo de inconsistencias, se podrán subsanar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, a la recepción de la radicación.

Si transcurridos dos (2) meses contados a partir de la radicación inicial, el solicitante no ha completado la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo, se marcará en la base de datos con una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles.

Dicha marcación se mantendrá hasta que la solicitud, queja o reclamo sea resuelto.

Si la persona o área que recibe el reclamo no es el competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

TRUCKCENTER. tiene un término máximo para atender su requerimiento de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo a satisfacción. 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 solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN TRUCKCENTER	CÓDIGO: DMF-PTDP001 VERSIÓN: 01 FECHA: ABRIL 2025
---	---	--

TRUCKCENTER., dispondrá de un sistema de información para llevar el registro de todas las actuaciones efectuadas respecto de cada reclamo en el cual se anotará, entre otras, lo siguiente:

- Fecha de recibo del requerimiento/reclamo.
- Clasificación del requerimiento/reclamo
- Datos básicos del titular y/o de quien realice el reclamo.
- Descripción de los motivos/hechos que dan lugar al reclamo.
- Nombre del encargado de gestionar el requerimiento/ reclamo.
- Fecha de envío de la respuesta al titular del dato y cierre de caso.

11. Procedimiento de quejas ante la ante la Superintendencia de Industria y Comercio:

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo TRUCKCENTER. o Encargado del Tratamiento, de acuerdo al procedimiento anteriormente mencionado.

12. Deberes de TRUCKCENTER.

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que es responsabilidad de TRUCKCENTER a cumplir los deberes que al respecto imponga la ley. Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

12.1.1 Deberes de respecto del titular del dato.

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

12.1.2 Deberes de respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales

- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la siguiente política.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.
- TRUCKCENTER. cuenta con políticas y procedimientos de Seguridad, donde el objetivo principal es Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases

	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN TRUCKCENTER	CÓDIGO: DMF-PTDP001 VERSIÓN: 01 FECHA: ABRIL 2025
---	---	--

de datos de nuestros clientes, clientes potenciales, terceros y de la organización, también asegurar la estabilidad, disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la operación.

- La gestión de la seguridad de la información está basada entre otras en las siguientes medidas:

- Gestión de cumplimiento de políticas y procedimientos de seguridad
- Controles de acceso físico y lógico
- Seguridad Local, con solución antivirus, etc.
- Gestión de Actualizaciones de Seguridad
- Monitoreo y protección de las bases de datos
- Capacitación y Concientización
- Protección de los datos sensibles
- Todas las medidas de seguridad se enfocan a la protección de la información, datos personales y/o sensibles y base de datos.

12.1.3 Deberes cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado

- Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Comunicar de forma oportuna al Encargado del tratamiento todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- Exigir al Encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

12.1.4 Deberes de respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio

- Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

12.2 Deberes de cuando obra como Encargado del tratamiento de datos personales.

Si TRUCKCENTER, realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización.

Responsable del tratamiento deberá cumplir los siguientes deberes:

- Establecer que el Responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar a TRUCKCENTER. los datos personales que tratará como Encargado.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida,

	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN TRUCKCENTER	CÓDIGO: DMF-PTDP001 VERSIÓN: 01 FECHA: ABRIL 2025
---	---	--

consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
- Registrar en la base de datos las leyendas “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política.
- 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.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

13. Niveles y Medidas de Seguridad.

TRUCKCENTER. cuenta con políticas y procedimientos de Seguridad, donde el objetivo principal es asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases de datos de nuestros clientes, terceros y de la organización, también asegurar la estabilidad, disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la operación.

Todas las medidas de seguridad que tiene TRUCKCENTER. se enfocan a la protección de la información, datos personales y/o sensibles y base de datos. Estas medidas permiten tener el control de que usuarios autorizados y no autorizados, acceden, modifican o cambian, borran, adulteran, eliminan la información y/o datos personales.

14. Transferencia internacional de datos personales.

TRUCKCENTER, no hace transferencia de datos de otros países. En caso de tener que hacerlo será imprescindible contar con la autorización del titular de la información que es objeto de transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario, es presupuesto necesario la existencia de dicha autorización para efectuar la circulación internacional de datos. En este sentido, antes de enviar datos personales a otro país, los obligados de cumplir esta política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del titular que permita transmitir sus datos personales.

Dicha transferencia de los datos personales se realiza únicamente a terceros con quien TRUCKCENTER. tenga vínculo contractual, comercial y/o jurídico.

	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN TRUCKCENTER	CÓDIGO: DMF-PTDP001
		VERSIÓN: 01
		FECHA: ABRIL 2025

15. Transmisiones internacionales y nacionales de datos a Encargados

TRUCKCENTER. no hace transmisiones internacionales o nacionales de datos. En caso de que TRUCKCENTER. deba enviar o transmitir datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, deberá mediante cláusulas contractuales o a través de un contrato de transmisión de datos personales en el que, entre otros, se pacte lo siguiente:

- Los alcances del tratamiento.
- Las actividades que el Encargado realizará en nombre de TRUCKCENTER las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato y de TRUCKCENTER
- La obligación del Encargado de dar cumplimiento a las obligaciones del Responsable observando la presente política.
- El deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la ley colombiana y la presente política.
- La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos, así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos.

16. Aviso de Privacidad

TRUCKCENTER. en lo sucesivo y a quien le sean cedidos los derechos, le informa que el aviso de privacidad de tratamiento de sus datos personales puede consultarlo a través del correo electrónico ventasbogota@truckcenter.com.co y/o dirección Carrera 57 sur #45a-08 en la ciudad de Bogotá.

17. Vigencia de Bases de Datos

La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 1377 de 2013.

18. Modificación y/o actualización de la política de protección de datos y manejo de información.

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento, se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través de:

- Página pública: www.truckcenter.com.co
- Correo electrónico enviado a los titulares.
- Para los titulares que no tengan acceso a medios electrónicos o aquellos a los que no sea posible contactar, se comunicará a través de una publicación en un diario de amplia circulación.

Las comunicaciones se enviarán como mínimo diez (10) días antes de implementar las nuevas políticas y/o actualización sustancial de la misma.

DFAC DONGFENG 	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN TRUCKCENTER	CÓDIGO: DMF-PTDP001
		VERSIÓN: 01
		FECHA: ABRIL 2025

Cuando el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento, se deberá solicitar del titular una nueva autorización.

Esta política rige a partir de la fecha y deroga todas las disposiciones verbales o escritas que se hayan aplicado en la organización.

Fecha de elaboración: 16 de Septiembre 2022

Fecha de Publicación: 16 de Septiembre 2022

Cordialmente,

GERMAN G. RODRIGUEZ.
GERENTE GENERAL.

TRUCKCENTER
Nit. 860.032.115-6