1 OBJETO	2 ALCANCE	3 RESPONSABLES:
Establecer los pasos y criterios que **SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A** seguirá para atender de manera efectiva y oportuna las solicitudes de supresión de datos personales y revocación de autorización de tratamiento de datos, garantizando el ejercicio efectivo de los derechos de los titulares en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.	Abarcar todas las solicitudes de supresión de datos personales y revocación de autorización de tratamiento de datos dirigidas a **SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A.** Estas solicitudes pueden ser realizadas por los titulares de los datos personales, sus representantes legales o apoderados, o terceros autorizados, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente	**CUMPLIMIENTO:** Coordinador CRM - Oficial de Protección de Datos. **SUPERVISIÓN:** Oficial de Protección de Datos. **REVISA:** Jefe de Cumplimiento Legal – Auditoría Interna. **APRUEBA:** Coordinador SGI

TABLA DE CONTENIDO

1 OBJETO 1
2 ALCANCE 1
3 RESPONSABLES: 1
4 SUPRESIÓN DE DATOS 2
5 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN 2
6 PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS 3
6.1 CONSULTAS 3
6.2 INFORMACIÓN MÍNIMA PARA LA CONSULTA 4
6.3 RECLAMOS 4
6.3.1 Reclamos incompletos 6
6.3.2 Desistimiento 6
6.3.3 Registro 6
6.3.4 Término para resolver 6
7 CONTROL RECLAMOS Y CONSULTAS VERBALES 7
8 DEFINICIONES 7
9 ANEXOS 8

COPIA NO CONTROLADA

4 SUPRESIÓN DE DATOS

El Titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A** la supresión de sus Datos Personales cuando:

- Desee que sus datos sean eliminados de las Bases de Datos de **SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A.**
- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recaudados.
- Se haya superado el período necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recaudados.

La supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, Bases de Datos o Tratamientos realizados por **SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A**

Es importante tener en cuenta que el derecho de supresión, no es absoluto, y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos de **SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A**
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

En caso de resultar procedente la supresión de los Datos Personales, **SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A** debe realizar operativamente tal gestión, logrando que la eliminación no permita la recuperación de la información.

5 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los Titulares de los Datos Personales pueden revocar el consentimiento al Tratamiento de sus Datos Personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, **SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A** deberá establecer mecanismos sencillos, de fácil acceso y gratuitos que permitan al Titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó y en los términos estipulados en la ley 1581 de 2012, sus Decretos reglamentarios y normas modificatorias o complementarias.

COPIA NO CONTROLADA

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse:

- La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que **SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A** deba dejar de tratar por completo los Datos del Titular.

- La segunda, puede ocurrir sobre tipos de Tratamiento determinados, como por ejemplo, sin limitarse, para fines publicitarios o de estudios de mercado.

Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del Tratamiento que el responsable, de conformidad con la Autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el Titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria, indique si la pretensión de aquella, es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál finalidad del tratamiento el Titular no está conforme.

Habrá casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre Titular y Responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado. Los mecanismos o procedimientos **SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A** establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento otorgado no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 o aquella que, la modifique, reglamente o derogue.

6 PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS

6.1 CONSULTAS

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, los Titulares podrán consultar su información personal que repose en cualquier Base de Datos.

En consecuencia, **SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A**, garantizará el derecho de consulta, suministrando a los Titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular, bajo las siguientes reglas:

- **El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales**

- **El derecho de consulta se podrá ejercer por:**

COPIA NO CONTROLADA

- ✓ El Titular, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- ✓ 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.

Parágrafo: Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

6.2 INFORMACIÓN MÍNIMA PARA LA CONSULTA

- ➢ El nombre y domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- ➢ Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- ➢ La descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.
- ➢ En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los Datos Personales.

Se deberán utilizar los medios de comunicación que se han habilitado para las consultas, como son:

- ➢ **Dirección física:** Km 15 vía Pereira – Cartago, Pereira.
- ➢ **Correo electrónico:** tratamientodedatos@suzuki.com.co
- ➢ **Teléfono:** 01 8000 117 8989 opción 5.

Si la consulta es verbal: La persona interesada en ejercer este derecho, previa acreditación de la calidad en que actúa, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta.

6.3 RECLAMOS

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una Base de Datos debe ser objeto de rectificación, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de

COPIA NO CONTROLADA

los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 u cualquier otra norma aplicable, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El derecho de consulta se podrá ejercer por:

- El Titular, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- 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.

Parágrafo: Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por **SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A** señalados en el Aviso de Privacidad y contener, como mínimo, la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y en el artículo 9 del Decreto 1377 de 2013, y demás normas que sustituyan o complementen:

- El nombre y domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- La descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.
- La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y documentos que quiera hacer valer el Titular.
- En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los Datos Personales.

Se deberán utilizar los medios de comunicación que se han habilitado para las consultas, como son:

- **Dirección física:** Km 15 vía Pereira – Cartago, Pereira.
- **Correo electrónico:** tratamientodedatos@suzuki.com.co
- **Teléfono:** 01 8000 117 8989 opción 5.

COPIA NO CONTROLADA

6.3.1 Reclamos incompletos

Si del análisis el reclamo se considera incompleto **SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A** inmediatamente requerirá al titular para que éste subsane las fallas o errores dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo.

6.3.2 Desistimiento

Se considera desistido el reclamo que no atienda el requerimiento (derivado del reclamo incompleto) de **SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A** dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del requerimiento.

6.3.3 Registro

Recibido el reclamo completo, se registrará en la base de datos con el aviso “reclamo en trámite” y se indicará el motivo del mismo, el término para el registro no podrá exceder los dos (2) días hábiles contados a partir de su recibo, el aviso permanecerá hasta que el reclamo sea resuelto.

6.3.4 Término para resolver

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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

Al respecto, de la respuesta de los reclamos, se tendrá en cuenta lo siguiente:

En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el titular o su representante, debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

- **SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A,** tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al titular de los datos. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A considere pertinentes.

- **SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A**, podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos, que serán informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

- Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra **SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A**, éste dará traslado, en la medida de sus posibilidades, a

COPIA NO CONTROLADA

quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará de la situación al interesado.

7 CONTROL RECLAMOS Y CONSULTAS VERBALES

Se debe realizar la elaboración y publicación del formato de control PQRS LINEA NACIONAL OPCIÓN 5 con código F-CCA-001 publicado en ISODOC, con el fin de que se registre las peticiones presentadas por los titulares respecto de los datos personales.

Cada mes, el OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES requerirá al COORDINADOR DEL CRM para que este envíe el formato F-CCA-001 debidamente diligenciado y así se envié de manera oficial una respuesta a los titulares que presentaron su respectiva solicitud.

8 DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales**.**

- **Aviso de privacidad**: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de la información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento; Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables

- **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.

- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos; Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

COPIA NO CONTROLADA

9 ANEXOS

Sin anexos

COPIA NO CONTROLADA