

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

## **Introducción.**

La Constitución Política de Colombia en su artículo 20 establece el derecho fundamental de acceso a la información.

Sin embargo consagra también en su artículo 15, derechos y garantías a quienes ostentan la titularidad de dicha información, tales como: la protección a la intimidad personal y familiar, al buen nombre, y a conocer, actualizar y rectificar la información que sobre ellas se haya recolectado, almacenamiento, o haya sido objeto de uso, circulación o supresión de las bases de datos y archivos de entidades públicas y privadas.

En virtud de dicho artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, se expide la Ley Estatutaria 1.581 del 17 de Octubre de 2.012, la cual establece los principios y disposiciones aplicables al tratamiento de datos personales que se encuentren registrados en cualquier base de datos de entidades tanto de carácter público como privado.

El literal k) del artículo 17 y el literal f) del artículo 18 de la mencionada ley, prescriben como deber de los responsables y encargados del tratamiento de los datos, el adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley, y en especial para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.

Con el objeto de facilitar la implementación de la ley y el manual de políticas para el tratamiento de datos, en el Título II, Capítulo 25 del Decreto 1.074 del 26 de Mayo de 2.015 Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo; se reglamentario parcialmente la Ley 1.581 de 2012, en el cual se establecen y adicionan requisitos para el adecuado tratamiento de datos personales registrados en bases de datos públicas y privadas.

De igual forma, se expide la Ley 1.712 de 2.014 sobre transparencia y regulación del derecho de acceso a la información pública nacional, adicionando nuevos principios, conceptos y procedimientos para el ejercicio y garantía del referido

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

derecho; junto con lo dispuesto en la Parte VIII, Título III del Decreto 1.080 del 26 de Mayo de 2.015, el cual establece nuevas disposiciones y aclara temas relacionados con la gestión de la información pública en cuanto a su divulgación, publicación, recepción, clasificación y reserva, así como también, la elaboración de instrumentos de gestión de la información y de seguimiento.

Finalmente, la Ley 1.755 del 30 de Junio de 2.015 a través de la cual se regula el Derecho de Petición, incorpora en su Artículo 24 información con carácter reservado, entre otras cosas, el referente a datos genéticos humanos (Datos sensibles).

La Sociedad Transportadora El Retiro –DAFP- como entidad de carácter público, generador de políticas públicas a nivel nacional y garante de la protección de derechos fundamentales, tales como, el Habeas Data, la intimidad y el acceso a la información, le asiste la responsabilidad sobre el tratamiento de los datos personales que en el ejercicio de su actividad deban ser recolectados, almacenados, o para uso, circulación y supresión, razón por la cual, en cumplimiento de la normativa vigente se expide el presente Manual de políticas para el tratamiento de datos personales.

## **I. Marco Legal**

A. Constitución Política de 1.991 artículos 15 del Habeas Data, 20 y 74 sobre acceso a la información.

B. Ley 1.266 del 31 de diciembre de 2.008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.

C. Decreto Reglamentario 1.727 del 15 de Mayo de 2.009 “Por el cual se determina la forma en la cual los operadores de los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información.”

D. Ley 1.581 del 17 de Octubre 2.012 “Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”. Y Circular externa 008 de 2020 de la SIC.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

E. Decreto Reglamentario 1.377 del 27 de Junio de 2.013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1.581 de 2.012”

F. Ley 1.712 del 6 de Marzo de 2.014 “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.

G. Decreto Reglamentario 103 de 2.015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1.712 de 2.014 y se dictan otras disposiciones”

H. Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2.008 mediante la cual se estudia la exequibilidad de la Ley Estatutaria 1.266 de 2.008 y C-748 de 2.011 mediante la cual se estudia la exequibilidad de la Ley Estatutaria 1.581 de 2.012.

## **II. 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 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:**

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**Dato semiprivado:**

Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento y divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas, o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio

**Dato privado:**

Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.

**Datos sensibles:**

Aquellos datos 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 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.

**Tratamiento:**

Se refiere a cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**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 mismos.

**Titular:**

Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

**Información:**

Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los responsables y/o encargados del tratamiento generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

**Información pública:**

Es toda información que el responsable y/o encargado del tratamiento, genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

**Información pública clasificada:**

Es aquella información que estando en poder de un sujeto responsable en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en la ley.

**Información pública reservada:**

Es aquella información que estando en poder de un sujeto responsable en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos.

**Documento de Archivo:**

Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

**Datos abiertos:**

Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

**III. Principios Generales para el Tratamiento de Datos Personales**

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la Ley 1581 de 2012 y las normas que la complementan, modifican o adicionan, Sociedad Transportadora El Retiro aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios rectores:

**Principio de máxima publicidad para titular universal:**

Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la Ley.

**Principio de legalidad:**

La recolección, uso y tratamiento de datos personales se fundamentará en lo establecido por la Ley y las demás disposiciones que la desarrollen.

**Principio de finalidad:**

La recolección, uso y tratamiento de datos personales obedecerán a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual será informada al titular de los datos.

**Principio de libertad:**

La recolección, uso y tratamiento de datos personales sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

**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.

**Principio de transparencia:**

En la recolección, uso y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

**Principio de acceso y circulación restringida:**

La recolección, uso y tratamiento de datos sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la Ley y demás normas que la desarrollan.

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 o terceros autorizados conforme a la ley

**Principio de seguridad:**

Los datos personales e información sujeta a tratamiento público, será objeto de protección y deberá manejarse con las medidas y recursos técnicos, humanos y administrativos que sean necesarios para brindar seguridad a los registros, así como con la adopción de herramientas tecnológicas de protección, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**Principio de confidencialidad:**

Todas las personas que intervengan en la recolección, uso y tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso luego de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento

**Principio de facilitación:**

Los responsables del tratamiento deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

**Principio de no discriminación:**

De acuerdo al cual el responsable del tratamiento de datos deberá entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias

**Principio de gratuidad:**

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

Según el cual, el acceso a la información es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

Principio de celeridad:

Este principio busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa.

#### **IV. Categorías Especiales de Datos**

Datos Sensibles:

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos 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.

Tratamiento de datos sensibles:

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a) El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

d) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

e) El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica.

En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

Derechos de los niños, niñas y adolescentes:

En la recolección, uso y tratamiento de los datos personales, se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

## **V. Personas a Quienes se les Puede Suministrar la Información**

La información y datos personales que reúnan las condiciones establecidas por la ley y las demás normas que la desarrollan, podrán suministrarse a las siguientes personas:

a) A los titulares o sus representantes legales.

b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

c) A los terceros autorizados por el titular o por la ley

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

## **VI. Excepciones de Acceso a la Información**

El acceso a datos personales, corresponde a una excepción de acceso a la información pública nacional, enmarcadas en el título III de la Ley 1.712 de 2.014.

a) Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas: Hace alusión a toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiese causar daño a derechos como la intimidad, la vida, la salud y la seguridad.

b) Información exceptuada por daño a los intereses públicos:

Se refiere a aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional.

1. La defensa y seguridad nacional.
2. La seguridad pública.
3. Las relaciones internacionales.
4. La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso.
5. El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales. • La administración efectiva de la justicia.
6. Los derechos de la infancia y la adolescencia.
7. La estabilidad macroeconómica y financiera del país.
8. La salud pública.

c) Divulgación parcial:

En aquellas circunstancias en que la totalidad de la información contenida en un documento no esté protegida por una excepción legal, deberá hacerse una versión pública que mantenga reserva únicamente de la parte indispensable, a efectos de garantizar el acceso a la información y al mismo tiempo, proteger debidamente los datos personales del titular.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

## VII. Deberes de la Sociedad Transportadora EL Retiro

Como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales, la Sociedad Transportadora El Retiro, actuando en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, deberá:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular, para el uso y tratamiento de los datos personales.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten, en virtud de la autorización otorgada
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando 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 éste, se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- h) Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado
- i) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y para la atención de consultas y reclamos.
- l) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- m) Registrar en la base de datos respectiva, la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley.
- n) 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.
- o) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- p) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- q) 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.
- r) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **VIII. Aviso de Privacidad**

Cuando no sea posible poner a disposición del titular la Política de Tratamiento de la Información, la Sociedad Transportadora El Retiro informará por medio de un Aviso de Privacidad, sobre la existencia de tales políticas.

El Aviso de Privacidad se expedirá en medios físicos, electrónicos o en cualquier otro formato, en donde se ponga a disposición del titular de los datos, además de la existencia de políticas de tratamiento de datos, la forma de acceder a ellas y la

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

finalidad que se pretende dar a la información; el aviso se enviará al correo electrónico o dirección física cuando se disponga de dicha información.

En caso contrario, se publicará en la página web de la entidad en documento dirigido al titular de los datos.

Contenido del Aviso de Privacidad

- a) Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- b. El tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c. Los derechos que le asisten al titular.
- d. Los mecanismos dispuestos por la entidad para que el titular conozca la Política para el Tratamiento de Datos Personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad.
- e. Información sobre consulta y acceso a la Política para el Tratamiento de Datos Personales.

Cuando se trate de la recolección de datos personales sensibles, el Aviso de Privacidad deberá señalar expresamente el carácter facultativo para atender las preguntas relacionadas con este tipo de datos.

## **IX. Criterio Diferencial de Accesibilidad**

Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos responsables del tratamiento, divulgarán la información pertinente en diversos idiomas y lenguas y, a su vez, elaborarán formatos alternativos comprensibles para grupos diferenciales, asegurando el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país, así como a la adecuación de los medios de comunicación, para facilitar y garantizar el acceso a personas en situación de discapacidad.

## **X. Función de Protección de Datos Personales**

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

La Sociedad Transportadora El Retiro actuará como responsable del tratamiento de sus datos personales y hará uso de los mismos únicamente para las finalidades para las que se encuentra facultado, especialmente las señaladas en el título "Modo en que se utiliza la información" de la presente política y sobre la base de la ley y la normatividad vigente.

Datos de identificación del responsable del tratamiento:

- a. Nombre: Sociedad Transportadora El Retiro
- b. Dirección: Cra 65 8B 91 Oficina 252
- c. PBX: 3611041
- d. FAX:
- e. Correo: [sotraretiro@gmail.com](mailto:sotraretiro@gmail.com)
- f. Web: [www.sotraretiro.com](http://www.sotraretiro.com)

## **XI. Información que se Recopila**

La Sociedad Transportadora EL Retiro recolecta información y datos personales en el momento en que son ingresados en el sistema por contratación, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y consultas, en las cuales el titular informa libremente sus datos personales, principalmente los relacionados con su nombre, tipo y número de documento de identidad, dirección de domicilio, dirección de correo electrónico, número telefónico de contacto, cámaras de seguridad, entre otros.

Adicionalmente, la Sociedad Transportadora El Retiro administra los datos registrados a través de los diferentes medios de recepción de los mismos, los cuales contienen información de carácter institucional, como las hojas de vida, certificados de existencia y representación, información financiera, etc.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

Finalmente se recolecta y administran los datos personales de las personas contratantes del servicio público de transporte terrestre de pasajeros, en la modalidad de servicios especiales.

La Sociedad Transportadora El Retiro podrá solicitar información adicional (sensible), la cual podrá ser suministrada por parte del titular de manera libre y voluntaria

## **XII. Modo en que se Utiliza la Información**

Previa autorización del titular de los datos personales, le permitirá a la Sociedad Transportadora El Retiro, darle el siguiente tratamiento:

- a. Para los fines administrativos propios de la entidad.
- b. Caracterizar clientes y grupos de interés y adelantar estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio.
- c. Dar tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones presentados a la empresa.
- d. Alimentar el Sistema.
- e. Conocer y consultar la información del titular del dato que reposen en bases de datos de entidades públicas o privadas.
- f. Adelantar encuestas de satisfacción de usuarios.
- g. Envío de información de interés general.
- h. Recopilar información de clientes, proveedores o empleados asistentes a capacitaciones o actividades desarrolladas por la entidad.

La información y datos personales suministrados por el titular de los mismos, podrán ser utilizados por la Sociedad Transportadora El Retiro como responsable del tratamiento de los datos, para el desarrollo de las actividades propias de la empresa.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

Cualquier otro tipo de finalidad que se pretenda dar a los datos personales, deberá ser informado previamente, en el aviso de privacidad y en la respectiva autorización otorgada por el titular del dato, según sea el caso, y siempre teniendo en cuenta los principios rectores para el tratamiento de los datos personales, establecidos por la Ley, el presente documento y las demás normas que desarrollen la materia.

### **XIII. Derechos de los Titulares de los Datos Personales**

La Sociedad Transportadora El Retiro garantiza al titular de datos personales, el pleno ejercicio de los derechos que se enlistan a continuación:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.  
Este derecho se podrá ejercer también, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Sociedad Transportadora El Retiro para el tratamiento de sus datos personales.
- c. Ser informado del uso y tratamiento dado a sus datos personales, previa solicitud elevada a través de los canales de servicio.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de uno a más datos cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.  
La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento de los datos se ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

#### **XIV. Autorización**

La Sociedad Transportadora El Retiro solicitará a más tardar en la recolección de la información, autorización del titular para el uso y tratamiento de sus datos personales, salvo en los casos exceptuados por la ley; dicha autorización deberá estar contenida en un documento físico o electrónico.

a. Autorización para el Tratamiento de datos personales sensibles.

La recolección, uso y tratamiento de datos sensibles (aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación ej. origen racial, religión, adscripción ideológica, etc.) está prohibido, a excepción de los casos señalados por la ley; cuando el tratamiento sea posible, se deberá:

1. Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
2. Informar al titular previamente y de forma explícita, los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, los datos sensibles que serán objeto de tratamiento, y la finalidad del tratamiento, así como obtener del titular su consentimiento expreso.

b. Revocatoria de la autorización.

El titular de los datos personales podrá en todo momento solicitar a la Sociedad Transportadora El Retiro la revocatoria de la autorización otorgada, mediante la presentación de un reclamo.

La revocatoria de la autorización no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la(s) base(s) de datos de la empresa.

Si vencido el término legal para atender el reclamo, la Sociedad Transportadora El Retiro no ha eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización.

#### **XV. Consultas**

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

Los titulares, sus causahabientes o representantes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, por lo que la Sociedad Transportadora El Retiro como responsable del tratamiento, suministrará a éstos, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La Sociedad Transportadora El Retiro garantiza los medios de comunicación electrónica para la formulación de consultas, los cuales serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y/o felicitaciones.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

De cumplirse el término sin que sea posible atender la consulta, la Sociedad Transportadora El Retiro como responsable del tratamiento de los datos, informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término

## **XVI. Reclamos**

Los titulares o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley y demás normas que la desarrollan, podrán presentar un reclamo que será tramitado bajo las siguientes reglas:

Contenido:

1. Identificación del titular del dato.
2. Descripción precisa de los hechos que dan lugar al reclamo.
3. Datos de notificación, dirección física y/o electrónica.
4. Los demás documentos que se quiera hacer valer.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

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

Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El reclamo será atendido en quince (15) días hábiles como máximo, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

Si no fuere posible atender el reclamo dentro del término establecido, la Sociedad Transportadora El Retiro informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, el cual no podrá superar a ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **XVII. Derecho de Acceso a los Datos.**

La Sociedad Transportadora El Retiro garantiza el derecho de acceso a los datos personales, una vez se haya verificado la identidad del titular, su causahabiente y/o representante, poniendo a disposición de éste, los respectivos datos personales.

Para tal efecto se garantiza el establecimiento de medios y mecanismos electrónicos y/o presenciales sencillos y con disponibilidad permanente, los cuales permitan el acceso directo del titular a los datos personales, los cuales serán informados en el Aviso de Privacidad o en el Formato de Autorización para el tratamiento de datos personales.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

### **XVIII. Actualización y Rectificación de Datos**

La Sociedad Transportadora El Retiro, como responsable del tratamiento de los datos, deberá rectificar y actualizar a solicitud del titular toda información que de éste resulte ser incompleta o inexacta.

Para estos efectos, el titular o su causahabiente y/o representante, señalará las actualizaciones y rectificaciones a que dieran lugar, junto a la documentación que soporte su solicitud.

La Sociedad Transportadora El Retiro habilitará los medios electrónicos existentes en la empresa, encaminados a garantizar este derecho, que serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y/o felicitaciones.

### **XIX. Supresión de Datos**

Los Titulares podrán en todo momento y cuando consideren que los datos no están recibiendo un tratamiento adecuado o los mismos no son pertinentes o necesarios para la finalidad para la cual fueron recolectados, solicitar a la Sociedad Transportadora El Retiro la supresión de sus datos personales mediante la presentación de un reclamo.

No obstante, la solicitud de supresión de datos no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la(s) base(s) de datos o la supresión de los datos represente un impedimento en actuaciones administrativas o judiciales.

Si vencido el término legal respectivo, no se han eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la supresión de los datos personales.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020

La Sociedad Transportadora El Retiro garantiza los medios de comunicación electrónica u otros para solicitud de supresión de datos, que serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y/o felicitaciones.

## **XX. Seguridad de la Información**

La Sociedad Transportadora El Retiro garantiza el uso de medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los datos personales y demás información sujeta a tratamiento, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

## **XXI. Vigencia y Aviso de Posible Cambio Sustancial en las Políticas de Tratamiento**

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir de la fecha de su expedición, se divulgará a través de carteleras o páginas web estará sujeto a actualizaciones en la medida en que se modifiquen o se dicten nuevas disposiciones legales sobre la materia.

Cuando se cumplan estas condiciones, la Sociedad Transportadora El Retiro informará a los titulares de los datos personales, sus causahabientes o representantes, las nuevas medidas dictadas sobre la materia, antes de implementar las nuevas políticas.

Además, deberá obtener del titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	CODIGO:	DG-DE-22
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	25/06/2020



---

**JORGE ORLANDO TOBON ECHEVERRY**

**CC: 15.480.740**

**REPRESENTANTE LEGAL SOCIEDAD TRANSPORTADORA EL RETIRO S.C.A**

**NIT 890 913 182-1**