

1. Objetivo

Definir un manual que cumpla con las condiciones legales de protección de datos personales, en especial la señalada en literal k del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012; la posibilidad que tiene los titulares de los datos personales, al libre ejercicio del derecho de habeas data, consagrado en el artículo 15 de la constitución política.

2. Definiciones

Para efectos de comprensión de este manual, se precisan definiciones en términos consignados en el numeral 5 capitulaciones.

3. Responsable

Es responsable de todos los colaboradores de **TRANES** cumplir con este manual.

4. INTRODUCCION

TRANES (en adelante compañía) es una empresa a nivel nacional de transporte especial de pasajeros y carga, identificado con Nit 900.540.783 con domicilio principal en la ciudad de Medellín y quien actúa en calidad de responsable/encargado del tratamiento de datos personales. y otras sedes en las ciudades de Bogotá, Pereira.

5. Capitulaciones

5.1. Definiciones

5.1.1. Artículo 1 Definiciones

Para efectos de la comprensión de este manual se precisan con su definición los siguientes términos, definiciones que se ajustan a las horas legales aplicable.

Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Base de datos: conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Encargado del tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.

Titular: persona natural cuyos datos sean objeto de Tratamiento, cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o suspensión.

Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o suspensión.

Consultas: solicitud de la información personal del titular que reposa en cualquier base de datos usada por la compañía, sobre la cual tiene la obligación de suministrar al titular o sus causahabientes, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

Reclamos: solicitud de corrección, actualización o suspensión de la información contenida en una base de datos organizada por la compañía, o solicitud.

5.1.2. Artículo 2 Principios

En el desarrollo, interpretación y aplicación del manual, así como el tratamiento de la compañía realizase a los datos personales, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios contenidos en la ley 1581 de 2012:

Legalidad en materia de tratamiento de datos: el tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella u en las demás disposiciones que la desarrollen.

Finalidad y tratamiento: el tratamiento debe obedecer a una finalidad de acuerdo con la constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular. El tratamiento y la finalidad de la información de las bases de datos de la compañía se encuentran relacionados con la prestación del servicio, relación contractual, fines comerciales y/o publicitarios. La compañía podrá transmitir la información a terceros proveedores.

Libertad: el tratamiento solo 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 revele el consentimiento.

Velocidad 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 induzca a error.

Transparencia: en el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

Acceso y circulación restringida: el tratamiento se sujeta a los límites que se deriven de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y /o por las personas previstas en la Ley. 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 contable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados conforme la Ley.

Seguridad: la información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento, se deberá manejar tomando las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean

razonables para otorgar seguridad a los registros procurando evitar su adulteración, pedida consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Confidencial: todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligados a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con laguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos esponsales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley y en los términos de la misma.

5.1.3. Artículo 3. Categoría de Datos

Para los efectos de este manual se tendrá en cuenta las siguientes categorías de Datos:

Dato público: es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión y oficio calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros en registros públicos, documetnos públicos, gacetas o boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Dato privado: es el dato que por su naturaleza intima reserva, solo es relevante para el titular.

Datos sensibles: son aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo debido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenecía a sindicatos, organizaciones sociales de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de paridos políticos de oposición así como los datos relativos de la salud, la vida sexual y los datos biométricos.

Dato semiprivado: es aquel que no tiene naturaleza intima, reservada, ni publica y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.

5.2. DERECHOS DE LOS TITULARES Y DEBERES DEL RESPNSABLE

5.2.1. Artículo 4. Derechos de los titulares

De acuerdo a lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros 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 al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;
- c) Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales;

- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato 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 el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

5.2.2. Artículo 5. Deberes de la organización con el tratamiento de datos personales.

La compañía tendrá presente en todo momento, que los datos personales son propiedad de los titulares y que solo ellos pueden decidir sobre los mismos. Por ende, solo hará uso de ellos para aquellas finalidades en las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la ley 1581 de 2012, la compañía se compromete a cumplir de manera permanente con los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por 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 este 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 de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- k) 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;
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;

- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.3. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSLTAS Y RECLAMOS PRO PARTE DE LOS TITULARES

El titular o sus causas habitantes tiene derecho a presentar ante la compañía, consultas y/o reclamos, a través de cualquier de los siguientes mecanismos de atención al usuario dispuestos por la compañía:

La línea (604) 4483197

Correo electrónico: calidad@tranes.com.co

La compañía responderá la consulta y/o reclamo por el mismo medio que fue formulado.

5.3.1. Artículo 6. Consultas:

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en la base de datos del responsable. La compañía suministrara al solicitante toda la infracción contendía en el registro individual o que esta vinculada con la identificación del titular.

El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales:

- Al menos una vez cada mes calendario
- Cada vez que exista modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información, que motiven nuevas consultas.
- Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario. La compañía solamente cobrara los gastos de envío, reproducción y en su caso, certificación de documetos.

5.3.2. Artículo 7. Reclamos

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contendía en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o suspensión, o cuando advierten el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2021, podrán presentar un reclamo ante la compañía, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida da la compañía, como mínimo con la siguiente infracción:
 - Nombre del proveedor responsable del tratamiento o al encargado de tratamiento
 - Nombre del peticionario
 - Número de identificación del peticionario
 - Hechos en que se fundamenta la solicitud
 - Objeto de la petición

- Dirección de envío de la correspondencia
- Aportar los documentnos que se pretenda hacer valer
- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las gallas.
- Transcurridos dos meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presenta 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 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 días hábiles, dicha leyenda deberá mantenerse hasta que reclamo sea decidido.
- El termino máximo para atender el reclamo será de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha a su recibo.
- Cuando no fuera posible atender el reclamo dentro de dicho termino, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los procedimientos de acceso, actualización, suspensión y rectificación de datos personales y de revocatoria de la autorización deben darse a conocer o ser fácilmente accesible a los titulares de la información.

Parágrafo 1. Rectificación y actualización de datos: la compañía esta obligada a rectificar ya actualizar a solicitud del titular y/o su representante, la información de este que resulte ser incompleta o inexacta.

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

Cada vez que la compañía ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de la información modifique las existentes. Lo informará a través de su página web o correo electrónico.

Parágrafo 2. Suspensión de datos: el titular tiene derecho, en todo momento a solicitar a la compañía la suspensión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están tratados conforme a los principio, deberes y obligaciones previstas en la ley 1581 de 2012.
- Hayan de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recibidos.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta suspensión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, base de datos o tratamientos realizados por La compañía. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación 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.

- 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 de interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular. En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, la compañía debe realizar operativamente la suspensión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

Parágrafo 3. Revocatoria de la información: los titulares 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, la compañía deberá establecer mecanismo sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Será necesario que el titular al momento de llevar la solicitud de revocatoria indique en esta, si es total o parcial, y llegado el caso en el que el titular no este conforme con algún tratamiento, deberá indicarlo.

Los mecanismos o procedimientos que la compañía establezca para atender las solicitudes de revocatorias del consentimiento no podrán exceder los plazos previsto para tender las reclamaciones conforme se señale en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

5.4. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

5.4.1. Artículo 8.

Los datos personales suministrado por los titulares a la compañía serán tratados para:

- Atender o formalizar cualquier tipo de producto o servicio que el titular solicite o requiera.
- Informarle al titular cualquier cambio en los productos o servicios ofrecidos.
- Ofrecer o informarle al titular nuevos productos o servicios.
- Evaluar la calidad del servicio ofrecido al titular, lo cual se hará a través de encuestas de satisfacción al cliente
- Para fines del sistema de gestión integral de la empresa, seguridad y salud en el trabajo y plan estratégico de seguridad vial.
- Informarle al titular sobre eventos, promociones, descuentos y novedades del servicio.
- Para fines estadísticos.

5.5. AUTORIZACION Y AVISO DE PRIVACIDAD

5.5.1. Artículo 9. Autorización:

Conforme con el artículo 9 de la ley 1581 de 2012, la recolección, almacenamiento, uso, circulación o suspensión de datos personales por parte de la compañía requiere del consentimiento libre,

	POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: DG-23 Versión: 00 Emisión doc.: 18/08/2021
---	---	---

previo y expreso del titular de los mismos. La compañía en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización del titular o de quien se encuentre legitimado, garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

5.5.2. Artículo 10. Forma y mecanismo para otorgar la autorización.

Los mecanismos podrán ser determinadas a través de medios técnicos o tecnológicos que faciliten al titular su manifestación automatizada. La autorización puede constar en forma oral, un documento físico, electrónico o mediante conductas inequívocas del titular que permita concluir de forma razonable que otorga la autorización. La autorización será emitida por la compañía y será a disposición del titular previo, al tratamiento de sus datos personales de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.

Con el procedimiento de autorización consentida, se garantizará que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho de que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, así como cuenta con la posibilidad de conocer cualquier modificación los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal.

La autorización es una declaración que informa al titular sobre:

- Quien recopila (responsable encargado)
- Que recopila (datos personales que se recaudan)
- Para que se recopilan los datos (finalidad del tratamiento).
- Como ejercer los derechos de acceso, corrección, actualización o suspensión de los datos personales suministrados.

5.5.3. Artículo 11. Prueba de la autorización

La compañía, adoptara las medidas necesarias para mantener y conservar registros técnicos tecnológicos idóneos de cuando y como se obtuvo la autorización otorgada por los titulares.

5.5.4. Artículo 12. Aviso de privacidad.

Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato el cual la compañía informa al titular sobre la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas de manera oportuna y las características del tratamiento que se le pretende dar a los datos personales.

5.6. SEGURIDAD DE LA INFORMACION

5.6.1. Artículo 13. Medidas de seguridad

La compañía adoptara las medidas necesarias (técnicas, humanas y administrativas) para otorgar seguridad a los registros, evitando su pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Lo anterior acorde con el principio de seguridad consagrado en la Ley 1581 de 2012.