

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CÓDIGO: FTI-MN09	
			GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	

Resumen

Este documento presenta la política para tratamiento de datos personales adoptada por la TERMINAL DE TRANSPORTE S.A. para las bases de datos personales existentes en la organización, de tal forma que, se acate el marco legal vigente en privacidad y tratamiento de datos personales y se garantice el derecho habeas data, que tiene todo ciudadano en Colombia. De igual forma, la presente política acoge el control A 5.1. de la norma NTC-ISO-IEC 27001:2022, en contexto con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CÓDIGO: FTI-MN09	
	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	MANUAL	VERSIÓN N° 3 DE DICIEMBRE DE 2024	

Contenido

1. PROPÓSITO, ALCANCE Y USUARIOS	3
2. MARCO LEGAL	3
3. RESPONSABLE	3
4. DEFINICIONES	3
5. PRINCIPIOS	4
6. AUTORIZACIÓN	5
7. TRATAMIENTO	6
8. FINALIDAD	7
9. DEBERES	9
10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES	10
11. ÁREA RESPONSABLE	11
12. PROCEDIMIENTOS	11
13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	12
14. VIGENCIA	12

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CÓDIGO: FTI-MN09	
			GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	

1. PROPÓSITO, ALCANCE Y USUARIOS

Dar cumplimiento legal a las disposiciones existentes en Colombia para la protección de datos y privacidad de la información personal, particularmente a la ley estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y el Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, así como cualquier otra legislación que sea emitida en referencia al cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y en ese sentido, garantizar el derecho de habeas data que tienen las personas en Colombia, por disposición constitucional. De igual forma, la presente política se construye como parte de la implementación del Sistema de gestión de Seguridad de la Información corporativo, acorde a lo dispuesto en la norma NTC-ISO-IEC 27001:2022 y en particular al control A.5. Protección de datos y privacidad de la información personal.

Esta política tiene como alcance, todas las bases de datos que contengan datos personales que tengan un tratamiento por parte de TERMINAL DE TRANSPORTE S.A. en ejercicio de su objeto social y en calidad de responsable.

Los usuarios de esta política son todos los empleados de TERMINAL DE TRANSPORTE S.A., los titulares de los datos personales objetos de tratamiento por parte de TERMINAL DE TRANSPORTE S.A., así como todas las partes externas interesadas. Esta política es considera documento público.

2. MARCO LEGAL

- Artículo 5 de la Constitución Política de Colombia
- Ley Estatutaria 1581 de 2012
- Decreto Reglamentario 1377 de 2013
- Decreto Reglamentario 886 de 2014

3. RESPONSABLE

La TERMINAL DE TRANSPORTE S.A., con domicilio para notificaciones Diagonal 23 No. 69 -60 oficina 502 de la ciudad de Bogotá D.C., teléfono 601 - 4233630 extensión 108 - 110 y correo electrónico tratamientosdedatos@terminaldetransporte.gov.co .

4. 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.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CÓDIGO: FTI-MN09	
			MANUAL	
	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES			

- c. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e. **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 u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- f. **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.
- g. **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.
- h. **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.
- i. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- j. **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- k. **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- l. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

5. PRINCIPIOS

- a. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la Ley Estatutaria 1581 de 2012, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CÓDIGO: FTI-MN09	
			GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	

- b. **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- c. **Principio de libertad:** El Tratamiento 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.
- d. **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.
- e. **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan. Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente política, el marco legal en protección de datos y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente política y el marco legal en protección de datos. 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 presente política y el marco legal en protección de datos.
- f. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente política y el marco legal en protección de datos, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- g. **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 presente política y el marco legal en protección de datos.

6. AUTORIZACIÓN

La TERMINAL DE TRANSPORTE S.A. en cumplimiento del marco legal en protección de datos personales, utilizará mecanismos para obtener la autorización y consentimiento previo e informado del tratamiento de los datos personales, en la base de datos que aplique, de las bases de datos personales existentes en la compañía.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CÓDIGO: FTI-MN09	
			GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	
		MANUAL		

En dicha autorización se informará de forma clara y expresa al titular, el tratamiento al que serán sometidos sus datos, el carácter facultativo de las respuestas sobre datos sensibles, o sobre datos de niños, niñas y adolescentes, los derechos que le asisten como titular, la identificación, dirección física o electrónica y responsable del tratamiento.

En su rol de responsable del tratamiento TERMINAL DE TRANSPORTE S.A. guardará prueba de la autorización otorgada por los titulares.

De acuerdo con el artículo 10 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, los casos en que no será necesaria la autorización son:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos.
- e) Estadísticos o científicos.
- f) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

7. TRATAMIENTO

Con el fin de garantizar la protección de los datos personales se describen los requisitos para su Tratamiento.

1. Consentimiento: El titular de los datos personales debe dar su consentimiento previo, expreso e informado para el tratamiento de sus datos.
2. Información: El responsable del tratamiento debe informar al titular de los datos personales sobre la existencia de tratamiento de sus datos personales y sobre los derechos que les asisten.
3. Registro: El responsable del tratamiento debe llevar un registro de las bases de datos que contengan datos personales.
4. Seguridad: El responsable del tratamiento debe implementar medidas de seguridad para proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, la alteración, la pérdida o la destrucción.
5. Transferencia internacional: La transferencia internacional de datos personales solo puede realizarse con países que tengan un nivel de protección adecuado.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CÓDIGO: FTI-MN09	
			GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	

8. FINALIDAD

La TERMINAL DE TRANSPORTE S.A. en ejercicio de su objeto social recolecta y da tratamiento a los datos personales de las bases de datos relacionadas a continuación, actuando como responsable del correspondiente tratamiento. En contexto, se relacionan las bases de datos en conjunto con su tratamiento y finalidad.

Base de datos	Tipo de Información	Finalidad
Empresas de Transporte	Datos de identificación, de ubicación y de contenido socio económico.	Los datos personales de las Empresas de Transporte serán tratados para la correcta prestación de los servicios entregados por la TERMINAL DE TRANSPORTE S.A. en cumplimiento de su objeto social, utilizándolos para identificación, contacto, facturación, cobros y pagos, cumplimiento contractual, entrega de productos y servicios, servicio al cliente, evaluaciones de calidad, entrega de información comercial, fines históricos y estadísticos y gestión contable y financiera, entre otros, dentro de una relación comercial.
Accionistas y Miembros de Junta Directiva.	Datos de identificación, de ubicación y de contenido socio económico.	Los datos personales de los Accionistas y Miembros de Junta Directiva serán utilizados para la convocatoria a juntas y asambleas y el intercambio de información necesaria para tal fin, entre otros, dentro de la relación de la organización con los Accionistas y Miembros de Junta Directiva.
Funcionarios Administración Distrital.	Datos de identificación y de ubicación	Los datos personales de los funcionarios de la Administración Distrital serán tratados para la entrega de información a la Administración Distrital, así como toda otra interacción existente entre la TERMINAL DE TRANSPORTE S.A. y la Administración Distrital a raíz de la vinculación de la organización con la Secretaria de Movilidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
Conductores	Datos de identificación, de ubicación, de contenido socio económico y sensible.	Los datos personales de los conductores serán tratados para capacitación, atención al ciudadano, permisos, autorizaciones, fines históricos y estadísticos, sanciones, amonestaciones, procedimientos administrativos, envío de información, actualización de información, custodia y gestión de su información, gestión financiera, cobros y pagos, requerimiento de organismos de control y autoridad competente, y procedimientos judiciales, entre otros dentro de la relación indirecta del conductor con La TERMINAL DE TRANSPORTE S.A. en referencia a la prestación de sus servicios.
Arrendatarios	Datos de identificación, de ubicación y de contenido socio económico	Los datos personales de los Arrendatarios serán tratados dentro de la relación comercial arrendador versus arrendatario, utilizándolos para identificación, contacto, facturación, cobros y pagos, cumplimiento

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD</p>	<p>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</p>		CÓDIGO: FTI-MN09	 <p>LA TERMINAL</p>
			<p>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</p>	

Base de datos	Tipo de Información	Finalidad
		contractual, entrega de productos y servicios, servicio al cliente, evaluaciones de calidad, entrega de información comercial, fines históricos y estadísticos y gestión contable y financiera, entre otros, dentro de una relación comercial.
Pasajeros y Usuarios	Datos de identificación, de ubicación y de contenido socio económico	Los datos de los Pasajeros y Usuarios serán tratados para la recepción de quejas y reclamos en relación a la relación directa o indirecta que presta la TERMINAL DE TRANSPORTE S.A., con este.
Contratistas y Proveedores	Datos de identificación, de ubicación y de contenido socio económico.	Los datos personales de los proveedores serán tratados para la adquisición de insumos requeridos para el ejercicio del objeto social de TERMINAL DE TRANSPORTE S.A., utilizándolos para identificación contacto, adquisición de bienes y servicios, cobros y pagos, gestión contable y financiera que aplique a la relación cliente con proveedor, históricos, entre otros, dentro de una relación comercial.
Empleados	Datos de identificación, de ubicación, sensible y de contenido socio económico.	Los datos personales de los empleados y su núcleo familiar serán tratados dentro del cumplimiento derivado de la relación laboral, utilizándolos para identificación, contacto, gestión laboral, selección de personal, cobros y pagos, cumplimiento de parafiscales, prevención de riesgos laborales, promoción de personal y gestión contable y financiera que aplique a la relación laboral, entre otros, dentro de la relación laboral.
Visitantes de la oficina administrativa (por el sistema de Videovigilancia)	Datos de identificación, ubicación y biométricos.	Los datos personales de los visitantes a la oficina administrativa de TERMINAL DE TRANSPORTE S.A., serán tratados para propósitos de seguridad y control de visitantes en las instalaciones de la sede y cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, entre otros que se puedan presentar en relación a la seguridad física del edificio y la operación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
Visitantes de las sedes del Terminal de Transporte (Por el sistema de videovigilancia)	Datos de identificación, ubicación y biométricos.	Los datos personales de los visitantes a las sedes de la TERMINAL DE TRANSPORTE S.A., serán tratados para propósitos de seguridad y control de visitantes en las instalaciones de la sede y cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, entre otros que se puedan presentar en relación a la seguridad física del edificio y la operación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
Zona de parqueo pago	Datos de identificación, ubicación	Los datos de los Usuarios serán tratados para la recepción de quejas y reclamos en relación a la

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.

PRIVADA

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CÓDIGO: FTI-MN09	
			GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	

Base de datos	Tipo de Información	Finalidad
		relación directa o indirecta que presta la Terminal de Transporte con este.
Parqueaderos	Datos de identificación, ubicación	Los datos de los Pasajeros y Usuarios serán tratados para la recepción de quejas y reclamos en relación a la relación directa o indirecta que presta la Terminal de Transporte con este.

9. DEBERES

La TERMINAL DE TRANSPORTE S.A. en su rol de responsable del tratamiento de los datos de las bases de datos existentes en la compañía, cumplirá 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 política y el marco legal en protección de datos, 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 política.
- 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 el marco legal de protección de datos personales descrito en el capítulo “marco legal” de la presente política.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CÓDIGO: FTI-MN09	
			GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	
	MANUAL			

- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente política y el marco legal en protección de datos personales 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.
- p. Informar mediante mensajes publicados en sitios visibles la posibilidad de ser grabado y monitoreado por sistemas de seguridad dentro de las instalaciones.
- q. Informar las responsabilidades asociadas a la captura de imágenes personales como, biométrico, fotos o grabaciones que se realicen de personal, terceros y su finalidad.
- r. Verificar la procedencia legítima de las fotos que le suministran terceros, y sus derechos de autor.

10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales de los cuales el responsable del tratamiento es la TERMINAL DE TRANSPORTE S.A. 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 a TERMINAL DE TRANSPORTE S.A., salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el Artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 "Casos en que no es necesaria la autorización".
- c. Ser informado por la TERMINAL DE TRANSPORTE S.A., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en el marco legal de protección de datos descrito en el "2. Marco Legal" de la presente política y todas las normas existente y futura 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

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CÓDIGO: FTI-MN09	
			GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	

la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento, el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y a la constitución.

- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales, que hayan sido objeto de Tratamiento.

11. ÁREA RESPONSABLE

La TERMINAL DE TRANSPORTE S.A., dispone que el área encargada de tramitar las peticiones, consultas y reclamos, ante la cual el titular de la información, puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización, es la Dirección de Recursos Tecnológicos.

Para contactar al área encargada se ha dispuesto el buzón de correo electrónico tratamientodedatos@terminaldetransporte.gov.co y la dirección física, Diagonal 23 No. 69 -60 Oficina 502, en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.

12. PROCEDIMIENTOS

Para efecto de atender las peticiones, consultas y reclamos que el titular pueda tener sobre el tratamiento de sus datos personales y en garantía de sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, la TERMINAL DE TRANSPORTE S.A., ha dispuesto los siguientes procedimientos:

- a. Atención a consultas: El titular podrá realizar una consulta en referencia al tratamiento de sus datos, existentes en una de las bases de datos tratadas por TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

Para esto deberá enviar una solicitud escrita dirigida a la TERMINAL DE TRANSPORTE S.A. a algunos de los dos canales dispuestos, correo electrónico o dirección física, descritos en el capítulo “Área Responsable” de la presente política.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- b. Atención de Quejas y Reclamos: El titular que tenga una queja en relación al tratamiento de sus datos o que considere que los datos deben ser objeto de corrección, actualización o supresión o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes de las leyes, podrán presentar una queja o reclamo.

Las quejas y reclamos se formularán mediante solicitud dirigida a la TERMINAL DE TRANSPORTE S.A. a algunos de los dos canales dispuestos, correo electrónico o dirección física, descritos en el capítulo “Área

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CÓDIGO: FTI-MN09	
			GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	
		MANUAL		

Responsable” de la presente política, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles 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 se reciba reclamo y la Terminal de Transporte S.A. 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 en el registro asociado al titular 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 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 atender el reclamo dentro de dicho término, 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 (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La TERMINAL DE TRANSPORTE S.A., acatando el principio de seguridad en el tratamiento de los datos personales proporcionará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

En ese sentido, la TERMINAL DE TRANSPORTE S.A., ha implementado el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información acorde a la norma NTC ISO-IEC 27001:2022, que gestionará el riesgo en seguridad de la información propendiendo por minimizar la ocurrencia de amenazas, todo esto en un proceso de mejora continua, que buscará mantener el nivel de riesgo aceptado por la organización.

De esta forma, La TERMINAL DE TRANSPORTE S.A., se encuentra comprometida por salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus activos de información y entre ellos los datos y privacidad de la información personal. A pesar de lo anterior la seguridad de la información no es absoluta y en el caso de materializarse un incidente de seguridad, este se tratará de una acción infortunada que no compromete la debida diligencia de la TERMINAL DE TRANSPORTE S.A., en su actuar en relación a la seguridad de la información.

14. VIGENCIA

La presente política de Protección para el Tratamiento de Datos Personales es aprobada y vigente desde el 31 de diciembre de 2024.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CÓDIGO: FTI-MN09	
			GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	

CONTROL DE CAMBIOS		
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	VERSIÓN
Actualización de Política, versión, bases de datos, fecha, responsables del tratamiento.	16/03/2023	2
Se actualiza la versión de la norma ISO de Seguridad de la información pasando de ISO 27001:2013 a ISO 27001:2022 y la referencia a los controles de acuerdo con la nueva norma. Se hace la actualización de los lineamientos para Tratamiento y la finalidad de recolección de los datos. Se incluyen los deberes p, q y r.	31/12/2024	3

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.

PRIVADA