

**POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACION PERSONAL
(LEY 1581 DE 2013 REGLAMENTADA POR EL DECRETO 1377 DE 2013)**

1. POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACION PERSONAL

Metrolínea S.A., está comprometida con el respeto y garantía de los derechos de los ciudadanos, usuarios, empleados públicos, contratistas y terceros en general. Por eso adopta la siguiente política de tratamiento de información personal de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y transferencia de la información.

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento para nuestra empresa, en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, así como todos los terceros que obran en nombre de la entidad, o que sin actuar en nombre de Metrolínea S.A., tratan datos personales por disposición de ésta como encargados del tratamiento de datos personales.

Tanto el responsable como encargados, entiéndase, contratistas y terceros deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones y/o actividades aún después de terminados los vínculos legales, comerciales, o de cualquier índole. De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos tratados.

Cualquier incumplimiento de las obligaciones y, en general, de las políticas contenidas en este documento debe ser reportado a la oficina de Sistemas de Metrolínea S.A, dependencia conexas a la Secretaría General de la Entidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la ley 1377 de 2013.

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

NOMBRE: Metrolínea S.A.

DIRECCIÓN: Autopista Floridablanca N° 86-30 Barrio Diamante II, Estación de Transferencia Provenza Occidental

CIUDAD: Bucaramanga, Santander.

TELÉFONO: (076) 313535

CORREO: gerencia@metrolinea.gov.co

PORTAL WEB: www.metrolinea.gov.co

3. NORMAS QUE RIGEN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Constitución Política de Colombia en su catálogo de derechos fundamentales consagra en su artículo 15 el derecho que tienen todas las personas a su intimidad, buen nombre y al hábeas data. Aunado a lo anterior, se encuentra la Ley Estatutaria 1581 de 2012 como el principal instrumento normativo promulgado en materia de protección de datos personales, norma mediante la cual se establecen las condiciones mínimas que deben observarse para efectuar un tratamiento adecuado de datos personales por parte de los Responsables del tratamiento.

La Ley 1581 de 2012 fue reglamentada posteriormente por los decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014, los cuales complementaron y aclararon las disposiciones normativas de la Regulación General y precisaron el alcance de los deberes y obligaciones que están llamados a cumplir los Responsables y Encargados del tratamiento de datos personales.

Así mismo, la Ley 1712 de 2014, reglamentada parcialmente por el Decreto 103 de 2015 regularon el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información y constituye el marco general de la protección del ejercicio del derecho de acceso a la información pública en Colombia.

Metrolínea S.A., en su calidad de Responsable del tratamiento de Información Personal se encuentra comprometido con el cumplimiento de la normatividad referida y, en consecuencia, promoverá el respeto de los principios y normas sobre protección de datos personales por parte de sus trabajadores y Encargados del tratamiento de datos, liderando procesos de mejoramiento continuo y asegurando la conformidad con la Ley.

4. DEFINICIONES

Conforme a las definiciones dadas en los antecedentes legales expuestos, se tienen como definiciones básicas de los conceptos que implican el manejo de datos personales, los siguientes:

- **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.

- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la Ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- **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.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

- **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.
- **Oficial de protección de datos:** Persona(s) que han sido designada(s) internamente por Metrolínea S.A. para ejercer de manera formal la función de coordinar y controlar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares formulen.
- **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona natural no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.
- **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la Ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley.
- **Responsable consultas y reclamos:** Persona(s) que ha(n) sido designada(s) internamente por Metrolínea S.A para ejercer de manera formal la función de coordinar y gestionar las consultas y reclamos por datos personales que los titulares formulen.
- **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.

- **Tratamiento:** Se refiere a cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el Responsable o Encargado desde Colombia a un Responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

5. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

En el desarrollo, interpretación y aplicación del Tratamiento de Datos Personales por parte de Metrolínea S.A, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4º de la Ley Estatutaria 1581 de 2012:

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de Datos Personales por parte de Metrolínea S.A es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la presente política y en la Constitución, la ley y la decisiones judiciales adoptadas por el Estado Colombiano.
- 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 de Metrolínea S.A 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 de Metrolínea S.A, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

- f) **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 ley 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 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 controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por Metrolínea S.A, 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.
- h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.
- i) **Principio de facilidad en el acceso:** Los responsables del tratamiento deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.
- j) **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.
- k) **Principio de gratuidad:** Según el cual, el acceso a la información es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.
- l) **Principio de celeridad:** Este principio busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa.

6. DEBERES DE METROLÍNEA S.A. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Metrolínea S.A, en cumplimiento a los principios y lineamientos legales para el tratamiento de datos personales, informa a los titulares y terceros interesados que durante el

tratamiento de datos personales se dará cumplimiento a los deberes reglamentados en el Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

Cuando no sea posible poner a disposición del titular la Política de Tratamiento de la Información, Metrolínea S.A informará por medio de un Aviso de Privacidad, sobre la existencia de tales políticas.

7. DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO

Metrolínea S.A. trata información principalmente de sus usuarios y trabajadores:

- Datos de identificación.
- Datos de ubicación.
- Datos sensibles.
- Datos de contenido socioeconómico.
- Otros datos.

Metrolínea S.A. podrá solicitar información adicional (sensible), la cual podrá ser suministrada por parte del titular de manera libre y voluntaria.

8. TITULARES DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

La operación diaria de Metrolínea S.A requiere conocer y tratar datos personales. Los titulares sobre los cuales se trata dicha información son:

- Contratistas
- Conductores
- Interesados en gestión de predios
- Remitentes de correspondencia
- Asistentes de eventos
- Empleados
- Proveedores
- Peticionarios
- Visitantes
- Familiares de los trabajadores
- Sujetos procesales.

9. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Prevía autorización del titular de los datos personales, le permitirá a Metrolínea S.A. darle el siguiente tratamiento:

- a) Generar y ejercer control sobre cuentas de cobro, ejecución y vigencia del contrato.
- b) Generar control de la operación cuando llegan requerimientos de las autoridades judiciales, remitiéndolas a los operadores para que generen la información de los trabajadores, y ejercer control sobre el cumplimiento de sus funciones laborales.
- c) Realizar control sobre la caracterización predial la cual se incluye dentro del sistema de adquisición social, junto con todo los requisitos que estos trámites requieran.
- d) Realizar control de la entrada y recibido de la correspondencia física de la entidad.
- e) Realizar control de los eventos que se realizan para incentivar el uso de los productos y servicios que tiene la entidad, así como capturar datos de los asistentes para promocionar el sistema.
- f) Verificar la información de las personas naturales y jurídicas que se vinculan con la entidad mediante la contabilidad interna y que son solicitadas por el sistema financiero de la entidad.
- g) Realizar control sobre la nómina de los empleados.
- h) Realizar control sobre los documentos que se requieren para la ejecución de los contratos.
- i) Generar control sobre las PQRS recibidas con la finalidad de generar calidad y satisfacción en las respuestas a los peticionarios sobre las solicitudes interpuestas, y verificar la efectividad de la información existente en la aplicación móvil.
- j) Realizar nombramientos, retiros, certificaciones laborales, afiliaciones o cualquier otra información adicional que requiera la empresa, respecto de sus trabajadores.
- k) Generar control sobre las personas que ingresan a las instalaciones administrativas y que no tienen vínculo contractual con la entidad.
- l) Control sobre la información manejada dentro de las asambleas de accionistas.
- m) Realizar los trámites pertinentes dentro de los trámites judiciales donde se encuentra vinculada la entidad.

Sin perjuicio de lo anterior, se entiende por aceptada cualquier otra información adicional suministrada por los titulares de la información, teniendo en cuenta los principios rectores para el tratamiento de los datos personales, establecidos por la ley, los cuales, podrán ser utilizados por Metrolínea S.A como responsable del tratamiento de los datos, para el desarrollo de las funciones propias de la entidad.

10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos frente Metrolínea S.A.

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Metrolínea S.A., en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a Metrolínea S.A., en su condición de Responsable del Tratamiento.

- c) Ser informado por Metrolínea S.A., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) 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.
- e) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

11. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

En términos generales se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, exceptuando los casos 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.
- 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.

12. TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

De acuerdo a lo establecido en el artículo 12 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública y que cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Todo responsable y encargado involucrado en el Tratamiento de los Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este

fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

13. MEDIOS Y ACCIONES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS

Metrolínea S.A cumpliendo con lo reglamentado por la Ley 1581 de 2012 pone en conocimiento el procedimiento para realizar las consultas y reclamos a los usuarios de la siguiente manera:

A) CONSULTAS:

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

Metrolínea S.A. 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 y reclamos administrado por los funcionarios de la Entidad dispuestos para la atención de las solicitudes externas.

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, Metrolínea S.A. 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. A continuación, se relaciona el diagrama correspondiente:



B) RECLAMOS:

Los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo del mismo. Metrolínea S.A podrá prorrogar este término en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no podrá

superar los ocho (8) días hábiles siguientes. A continuación, se relaciona el diagrama correspondiente:



C) CANALES DE ATENCION

- **Punto de atención personal:**
 - Oficina de atención al Usuario
Túnel de la Estación de Provenza Occidental
Autopista Floridablanca N° 86-30
Barrio Diamante II en Bucaramanga.
- **Virtual**
 - Formulario PQR ubicado en el portal www.metrolinea.gov.co
 - Enlace <http://www.metrolinea.gov.co/v3.0/pqrsdAplicación> móvil de Metrolínea en el módulo de PQRSD, descarga gratuita para teléfonos inteligentes

14. CAPTURA DE IMÁGENES POR CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA

Metrolínea S.A podrá utilizar diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de su domicilio. Por ese motivo, se informa la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia que contendrán como mínimo la información sobre el responsable del tratamiento y sus datos de contacto, se indicara el tratamiento que se dará a los datos y la finalidad del mismo, se incluirán los derechos de los titulares, y finalmente se indicara donde esta publicada la política de tratamiento de la información, dichos anuncios serán ubicados de manera estratégica para su fácil identificación. El sistema de video vigilancia no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular prime.

El sistema es utilizado para velar por la seguridad de las instalaciones y las personas. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

15. PERSONA O GRUPO RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

El Área encargada de atender las Quejas, Reclamos, Consultas y Denuncias sobre el tratamiento de datos personales es la Oficina de Atención al Usuario, ubicado en Túnel de la Estación de Provenza Occidental Autopista Floridablanca N° 86-30 Barrio Diamante II en Bucaramanga en el horario de 7:30 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua, en el teléfono (037) 6439090.

16. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los lineamientos y directrices contenidos en la presente política tendrán vigencia a partir del mes de mayo de 2018 y deja sin efectos cualquier otra Política de Tratamiento de Datos Personales adoptada previamente por Metrolínea S.A

17. VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS

Las bases de datos que almacenen información de titulares que posean relaciones contractuales o deban permanecer por virtud de Ley, se mantendrán vigentes hasta que finalice la necesidad del tratamiento. Lo anterior sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al Titular.

18. CAMBIOS Y MODIFICACIONES

Los cambios y modificaciones de orden sustancial que se incorporen en la presente política con posterioridad a su entrada en vigor serán comunicados al titular con diez (10) días de anticipación a la implementación de las variaciones. La notificación sobre las modificaciones que serán efectuadas podrá remitirse por los medios de comunicación idónea, tales como: correos electrónicos o en las instalaciones físicas de Metrolínea S.A