MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 2
2. GENERALIDADES 2
2.1 LEGISLACIÓN APLICABLE 2
2.2 AMBITO DE APLICACIÓN 2
2.3 OBJETO 3
3. DEFINICIONES Y CONCEPTOS 3
4. PRINCIPIOS 4
5. FINALIDADES EN LA CAPTURA, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 5
6. AUTORIZACIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS 6
6.1 AUTORIZACIÓN 6
6.2 RECOLECCIÓN DE LOS DATOS: 7
7. AVISO DE PRIVACIDAD 8
8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN 8
9. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y/O DE TRATAMIENTO DE DATOS 9
10. PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTAR, RECLAMAR Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN 10
10.1 GENERALIDADES 10
10.2 PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR CONSULTAS 11
10.3 PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR RECLAMOS (ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR) 11
10.4 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REVOCATORIAS DE LA AUTORIZACIÓN 12
11. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD 13
12. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 13
13. DISPOSICIONES FINALES 13
10. VIGENCIA 13

1. INTRODUCCIÓN

La ley 1581 de 2012 estableció las reglas y principio para la protección y manejo de los datos personales y el Decreto 1074 de 2015 que reglamentó algunos aspectos de esa Ley.

El objetivo de la referida ley es aplicar el derecho constitucional que tienen todas las personas de conocer, actualizar y rectificar la información obtenida respecto de ellas en las bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere la Constitución Política de Colombia.

TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A. se acoge a las disposiciones generales contenidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, y a las demás normas que la modifiquen, y por ende pone a disposición este Manual a todas las personas que trabajan a su servicio o aquellas que tiene algún tipo de relación comercial tales como proveedores, contratistas, acreedores, clientes, deudores, accionistas, entre otros.

Los datos generales de **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.** en su calidad de responsable del Tratamiento son:

- NIT: 890.934.052-0
- Domicilio: Carrera 60 80 sur 62, La Estrella (Ant), Colombia.
- Conmutador: (4) 2791559
- Correo electrónico: estrellam@une.net.co

2. GENERALIDADES

2.1 LEGISLACIÓN APLICABLE

Este documento ha sido elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, el Decreto 1074 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”. A estas Políticas le serán aplicables todas las demás normas que complementen o sustituyan las anteriores.

2.2 AMBITO DE APLICACIÓN

Este documento se aplica al Tratamiento de datos de información personal registrados y administrados en las bases de datos de **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.**

2.3 OBJETO

Con la implementación de este Manual, se pretende garantizar la reserva de la información y la seguridad sobre el Tratamiento de los datos suministrados por los empleados, proveedores, contratistas, acreedores, clientes, deudores, accionistas entre otros, de quienes **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.** ha obtenido legalmente información y datos personales.

3. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Para efectos de la aplicación de las reglas contendidas en el presente documento y de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012, se entiende por:

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: Cualquier información vinculada o que pueda ser asociada a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Los datos personales pueden estar conformados por números de identificación, huellas dactilares y demás, datos que puedan llevar a la identificación de alguien. Es importante anotar que algunos de estos datos son públicos, bien sea porque hacen parte de la información pública de cada natural, o por decisión propia de la persona.

DATO PRIVADO: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

DATO PÚBLICO: Se considera dato público todo aquel que no sea 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.

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 promuevan 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, realiza 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, decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

TITULAR: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento. Es la persona cuyos datos personales han sido analizados, solicitados o recopilados. El titular de los datos es quien de forma legal por directriz de la constitución tiene el derecho de modificar, actualizar y conocer en que consta la información referente.

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.

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.

TRATAMIENTO: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

4. PRINCIPIOS

Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán aplicados por **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.** en los procesos de recolección, uso y tratamiento de datos personales.

a) **PRINCIPIO DE LEGALIDAD:** Los datos y el Tratamiento que se le haga a los mismos deben estar bajo las disposiciones legales y regladas por las mismas.

b) **PRINCIPIO DE FINALIDAD**: El Tratamiento de los datos personales recogidos por **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.** debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al Titular.

c) **PRINCIPIO DE LIBERTAD:** El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo 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:** Señala la Ley 1581 de 2012 lo siguiente: "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 de **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN 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:** Solo podrán tener acceso a los datos personas encargadas del tratamiento de los mismos o autorizadas por el titular.
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.

g) **PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** La información sujeta a Tratamiento por parte de **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.**, se deberá proteger mediante el uso de 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 están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

5. FINALIDADES EN LA CAPTURA, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A. en el desarrollo de su objeto social y de la relación con terceros recopila constantemente datos para llevar a cabo diversas finalidades y usos dentro de los cuales se pueden enmarcar:

- Gestión contable, fiscal y administrativa y cualquier otra actividad necesaria para el cumplimiento del objeto social de la empresa.
- Desarrollar actividades comerciales, de mercadeo, promocionales y/o publicidad.
- Desarrollar actividades de venta, facturación, gestión de cobranzas, recaudo, programación, soporte técnico, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio/o producto, verificaciones, consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra actividad relacionada con los productos y servicios de la empresa, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de su objeto social.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el Titular.
- Realizar tratamientos estadísticos de sus datos.
- Responder requerimientos legales de entidades administrativas y judiciales.
- Ejecutar el contrato de trabajo.
- Garantizar la seguridad de la empresa.
- Desarrollar actividades de capacitación
- Búsqueda de un conocimiento más cercano con todos sus clientes, proveedores, empleados y terceros vinculados.

6. AUTORIZACIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS

6.1 AUTORIZACIÓN

La recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales por parte de **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.**, requiere de la autorización libre, previa, expresa e informada por parte del titular de los mismos.

Para ello **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.**, en su condición de Responsable del Tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los Titulares de los datos, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización. En caso de cambiar la finalidad del Tratamiento, **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.** solicitará una nueva autorización al Titular.

La autorización del Titular no es necesaria en los siguientes casos:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- Datos de naturaleza pública;
- Casos de urgencia médica o sanitaria;
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca (cierta) dicha autorización, que de no haberse surtido una conducta del Titular, los datos nunca hubieren sido recolectados y almacenados en la base de datos. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

El formato para la autorización ha sido elaborado por **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.** y será puesto a disposición del Titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2102 y el Decreto 1377 de 2013.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del Titular de los datos personales, que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, y el derecho que le asiste para solicitar el acceso, la actualización, rectificación y eliminación de sus datos personales en cualquier momento, a través de los mecanismos puestos a su disposición por **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.**

Una vez obtenida la autorización del Titular, **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.** podrá ejecutar las siguientes acciones:

- Obtener, almacenar, compilar, intercambiar, actualizar, recolectar, procesar, verificar, comparar, validar, reproducir y/o disponer de los datos o información parcial o total de aquellos titulares que le otorguen la debida autorización en los términos exigidos por la ley y en los formatos que para cada caso estime convenientes.
- Extender la información que obtenga en los términos de la ley de habeas data, a las empresas con las que contrata los servicios de captura, almacenamiento y manejo de sus bases de datos previas las debidas autorizaciones que en ese sentido obtenga.
- Transferir los datos o información parcial o total a sus filiales, comercios, empresas y/o entidades afiliadas y aliados estratégicos.

TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A. ha adoptado las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo la autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

6.2 RECOLECCIÓN DE LOS DATOS:

Basados en los principios instaurados en este Manual, **la recolección de los datos personales,** deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a normatividad vigente.

Los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, pueden ser tratados por cualquier persona siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

El **Tratamiento de los Datos Sensibles** a los cuales se refiere el Artículo 5° de la Ley 1581 de 2012 está prohibido, excepto que el Titular haya dado la autorización explícita para dicho Tratamiento, de todas formas nuestra siempre se le informará al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.

En atención a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.** asegura que el **Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes** será realizado respetando sus derechos, razón por la cual, **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A., D**eberá contar con la autorización previa, expresa e informada del padre o la madre o del representante legal de la niña, niño o adolescente.

7. AVISO DE PRIVACIDAD

TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A. cuenta con el Aviso de Privacidad, que contiene la información exigida mediante el Decreto 1374 de 2015, el cual es comunicado al Titular de Datos Personales a través de medios de comunicación de la empresa. Para facilitar la divulgación, su contenido podrá ser incluido dentro de la Autorización.

8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013 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 Encarados 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 le ha dado a sus datos personales.
d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o

complementen, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.

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.

El Titular de los Datos Personales debe mantener actualizada su información y garantizar, en todo momento, la veracidad de la misma. Corona no se hará responsable, en ningún caso, por cualquier tipo de responsabilidad derivada por la inexactitud de la información suministrada por el Titular.

TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A. mantendrá habilitados medios de contacto para que los Titulares de datos puedan ejercer sus derechos y dar aplicación a los procedimientos previstos en este Manual.

9. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y/O DE TRATAMIENTO DE DATOS

TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A. tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014 y las demás normas aplicables sobre protección de datos personales

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013, **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.** se encuentra en la obligación de dar cumplimientos a los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

- Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la referida ley.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la referida ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- 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 o detalles del dato personal.
- Insertar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en la forma en que lo regula la referida ley.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

10. PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTAR, RECLAMAR Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN

10.1 GENERALIDADES

- Cualquier consulta o reclamo frente a derechos inherentes de los titulares sobre datos de carácter personal se debe realizar mediante comunicación escrita, adjuntando fotocopia del documento de identidad del Titular interesado o cualquier otro documento equivalente que acredite su identidad y titularidad conforme a Derecho.
- Los derechos de consulta, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización de datos personales podrán ser ejercidos únicamente por el Titular. No obstante, el Titular podrá actuar a través de representante legal o apoderado cuando aquel se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad hechos que le imposibiliten el ejercicio personal de los mismos, en cuyo caso será necesario que el representante legal o apoderado acredite tal condición.

10.2 PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR CONSULTAS

Requisitos

Las consultas deben ser realizadas mediante comunicación escrita enviada a la sede principal de la empresa ubicada en la Carrera 60 80 sur 62 La estrella, Antioquia o mediante comunicación electrónica al correo estrellam@une.net.co

Toda consulta debe contener como mínimo la fecha de solicitud, fotocopia del documento de identificación, teléfono y dirección de contacto (física o electrónica) para efectos de notificación; para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es del caso.

Términos para la atención de consultas:

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. 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 plazo.

10.3 PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR RECLAMOS (ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR)

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de **corrección, actualización, supresión**, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normatividad sobre Protección de Datos Personales, podrán presentar un reclamo, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante comunicación escrita enviada a la sede principal de la empresa ubicada en la Carrera 60 80 sur 62 La estrella, Antioquia o mediante comunicación electrónica al correo estrellam@une.net.co
- La comunicación debe contener como mínimo la fecha de solicitud, fotocopia del documento de identificación, teléfono y dirección de contacto (física o electrónica) para efectos de notificación, la descripción de los derechos que dan lugar al reclamo, así mismo debe venir acompañado de los documentos que se quiera hacer valer; para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es del caso.
- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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.
- Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.,** se dará traslado, en la medida de sus

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

- En las solicitudes de **rectificación y/o actualización** de datos personales, el Titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale dicha petición.
- Las solicitudes de **supresión** (eliminación) pueden ser realizadas por el Titular en cualquier momento, lo cual implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular, sin embargo 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 del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

Si resulta procedente la cancelación de los datos personales, **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.** realizará operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

Términos para la atención de Reclamos

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 antes del vencimiento del referido plazo, los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

10.4 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REVOCATORIAS DE LA AUTORIZACIÓN

Todo titular de datos personales puede revocar, en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de éstos siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. En todo caso, el Titular debe indicar en su solicitud si se trata de una revocatoria total o parcial, esto último cuando sólo quiera eliminarse alguna de las finalidades para la cual se autorizó el Tratamiento, escenario en el que el Titular debe indicar la finalidad que desea eliminar.

Requisitos

Las revocatorias deben ser realizadas mediante comunicación escrita enviada a la sede principal de la empresa ubicada en la Carrera 60 80 sur 62 La estrella, Antioquia o mediante comunicación electrónica al correo estrellam@une.net.co

La comunicación sea física o electrónica, debe contener como mínimo la fecha de solicitud, fotocopia del documento de identificación, teléfono y dirección de contacto (física o electrónica) para efectos de notificación, indicar si la revocatoria es total o parcial; para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es del caso.

Términos para la atención de Revocatorias:

El término máximo 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 antes del vencimiento del referido plazo, los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

11. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD

Es importante que el titular o causahabiente tenga en cuenta que sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante **TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A.**

12. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A. ha desarrollado medidas de seguridad y procedimientos internos para ofrecer medidas de seguridad en la protección y tratamiento de los datos personales consignados en sus bases de datos y mitigar el riesgo de acceso y/o uso indebido, fraudulento o no autorizado sobre los datos personales.

13. DISPOSICIONES FINALES

TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A. ha designado al Departamento Administrativo o quien haga sus veces, para cumplir con la función de protección de datos personales. El Departamento Administrativo o quien haga sus veces dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la presente ley.

TRANSPORTES ESTRELLA MEDELLIN S.A. podrá modificar los términos y condiciones del presente Manual o cualquier política o procedimiento relativo al Tratamiento de datos personales, evento que comunicará oportuna y debidamente.

10. VIGENCIA

El presente Manual de Políticas y Procedimientos sobre Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 01 de Noviembre de 2016 y con duración indefinida.