 <p><b>Terminal de Transportes de Armenia</b> NIT 890.001.669-0</p>	<b>MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b> MN-PG-03
		<b>VERSIÓN</b> 01
		<b>Fecha:</b> 2018-10-31



# MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS [POLÍTICAS DE TRATAMIENTO] MN-PG-03

Firma

Nombre:

Revisó:

**LEIDY YOJANA NAVARRETE**

Líder del proceso


Firma

Nombre:

Aprobó:

**ALBERTO TRUJILLO RODRIGUEZ**

Gerencia

 <p><b>Terminal de Transportes de Armenia</b> NIT 890.001.669-0</p>	<b>MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b> MN-PG-03
		<b>VERSIÓN</b> 01
		<b>Fecha:</b> 2018-10-31

## 1. BASE LEGAL Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

La política de tratamiento de la información se desarrolla en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política; de los artículos 17 literal k) y 18 literal f) de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales (LEPD); del artículo 2.2.2.25.1.1 sección 1 capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 (Artículo 13 del Decreto 1377 de 2013).

Esta política será aplicable a todos los datos personales registrados en bases de datos que sea objeto de tratamiento por el responsable del tratamiento.

### 1.1 Alcance

El presente documento aplicará para todos aquellos datos personales o de cualquier otro tipo de información que sea utilizada o repose en las bases de datos y archivos de TERMINAL DE TRANSPORTES DE ARMENIA, respetando los criterios para la obtención, recolección, uso, tratamiento, procesamiento, intercambio, transferencia y transmisión de datos personales, y fijar las responsabilidades de TERMINAL DE TRANSPORTES DE ARMENIA y de sus empleados en el manejo y tratamiento de los datos personales que reposen en sus bases de datos y archivos.


### 1.2 Normatividad Aplicable

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1074 de 2015 Capítulo 25 y Capítulo 26 compilatorios de los decretos:
  - Decreto 1377 de 2013
  - Decreto 886 de 2014
- Circular 01 del 08 de noviembre 2016

## 2. DEFINICIONES


Las siguientes definiciones se encuentran establecidas en el artículo 3 de la LEPD y artículo 2.2.2.25.1.3 sección 1 Capítulo 25 del decreto 1074 de 2015 (Artículo 3 del decreto 1377 de 2013):

- 2.1 Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- 2.2 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

 <p>Terminal de Transportes de Armenia</p> <p>NIT 890.001.669-0</p>	<b>MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b> MN-PG-03
		<b>VERSIÓN</b> 01
		<b>Fecha:</b> 2018-10-31

acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

- 2.3 Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- 2.4 Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 2.5 Dato Privado:** Es un dato personal que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa a su titular y para su tratamiento requiere de su autorización previa, informada y expresa. Bases de datos que contengan datos como números telefónicos y correos electrónicos personales; datos laborales, sobre infracciones administrativas o penales, administrados por administraciones tributarias, entidades financieras y entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social, bases de datos sobre solvencia patrimonial o de crédito, bases de datos con información suficiente para evaluar la personalidad del titular, bases de datos de los responsables de operadores que presten servicios de comunicación electrónica.
- 2.6 Dato Público:** pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- 2.7 Dato Semiprivado:** Es aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como son: Bases de datos que contengan Información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.
- 2.8 Dato Sensible:** 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.
- 2.9 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.
- 2.10 Oficial de Protección de Datos:** Es la persona natural que asume la función de coordinar la implementación del marco legal en protección de datos personales, que dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

 <p>Terminal de Transportes de Armenia</p> <p>NIT 890.001.669-0</p>	<b>MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b> MN-PG-03
		<b>VERSIÓN</b> 01
		<b>Fecha:</b> 2018-10-31

- 2.11 Responsable de Administrar las Bases de Datos:** Colaborador encargado de controlar y coordinar la adecuada aplicación de las políticas del tratamiento de los datos una vez almacenados en una base de datos específica; así como de poner en práctica las directrices que dicte el responsable del tratamiento y el Oficial de Protección de datos.
- 2.12 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.
- 2.13 Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- 2.14 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.
- 2.15 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 determinado por el encargado por cuenta del responsable.
- 2.16 Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

### 3. PRINCIPIOS DE LA PROTECCIÓN DE DATOS

El artículo 4 de la LEPD establece unos principios para el tratamiento de datos personales que se han de aplicar, de manera armónica e integral, en el desarrollo, interpretación y aplicación de la Ley. Los principios legales de la protección de datos son los siguientes:

#### 3.1 Principio de Legalidad


El tratamiento de los datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la LEPD, el Decreto 1377 de 2013 Compilado en el Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 y en las demás disposiciones que la desarrollen.

#### 3.2 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.

#### 3.3 Principio de Libertad

El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los

 <p><b>Terminal de Transportes de Armenia</b> NIT 890.001.669-0</p>	<b>MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MN-PG-03</b>
		<b>VERSIÓN</b> <b>01</b>
		<b>Fecha:</b> <b>2018-10-31</b>

datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que revele el consentimiento. El tratamiento de los datos requiere la autorización previa e informada del Titular por cualquier medio que permita ser consultado con posterioridad.

### **3.4 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.

### **3.5 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. En el momento de solicitar la autorización al titular, el responsable del tratamiento deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente, conservando prueba del cumplimiento de este deber:


- ✚ El tratamiento al cual será sometidos sus datos y la finalidad del mismo.
- ✚ El carácter facultativo de la respuesta del Titular a las preguntas que le sean hechas cuando éstas traten sobre datos sensibles o sobre datos de niños, niñas o adolescentes.
- ✚ Los derechos que le asisten como Titular.
- ✚ La identificación, dirección física, correo electrónico y teléfono del responsable del tratamiento.

### **3.6 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 LEPD 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 y otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.

### **3.7 Principio de Seguridad**

La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o Encargado del tratamiento

 <p><b>Terminal de Transportes de Armenia</b> NIT 890.001.669-0</p>	<b>MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MN-PG-03</b>
		<b>VERSIÓN</b> <b>01</b>
		<b>Fecha:</b> <b>2018-10-31</b>

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. El responsable del tratamiento tiene la responsabilidad de implantar las medidas de seguridad correspondientes y de ponerlas en conocimiento de todo el personal que tenga acceso, directo o indirecto, a los datos. Los usuarios que accedan a los sistemas de información del responsable del tratamiento deben conocer y cumplir con las normas y medidas de seguridad que correspondan a sus funciones. Estas normas y medidas de seguridad se recogen en el PL-02 Políticas Internas de Seguridad, de obligado cumplimiento para todo usuario y personal de la empresa. Cualquier modificación de las normas y medidas en materia de seguridad de datos personales por parte del responsable del tratamiento ha de ser puesta en conocimiento de los usuarios.

### **3.8 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 solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la LEPD y en los términos de la misma.

## **4. AUTORIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO**

De acuerdo al artículo 9 de la LEPD, para el tratamiento de datos personales se requiere la autorización previa e informada del Titular. Mediante la aceptación de la presente política, todo Titular que facilite información relativa a sus datos personales está consintiendo el tratamiento de sus datos por parte de TERMINAL DE TRANSPORTES DE ARMENIA en los términos y condiciones recogidos en la misma.

No será necesaria la autorización del Titular cuando se trate de:

- 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.

 <p><b>Terminal de Transportes de Armenia</b> NIT 890.001.669-0</p>	<b>MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MN-PG-03</b>
		<b>VERSIÓN</b> <b>01</b>
		<b>Fecha:</b> <b>2018-10-31</b>

## 5. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El responsable del tratamiento de las bases de datos objeto de esta política es TERMINAL DE TRANSPORTES DE ARMENIA, cuyos datos de contacto son los siguientes:

- ✎ Dirección: CL 35 # 20 - 68 ARMENIA, QUINDIO
- ✎ Correo electrónico: protecciondedatos@terminalarmenia.com
- ✎ Teléfono: 7473355

## 6. TRATAMIENTO Y FINALIDADES DE LAS BASES DE DATOS

TERMINAL DE TRANSPORTES DE ARMENIA, en el desarrollo de su actividad empresarial, lleva a cabo el tratamiento de datos personales relativos a personas naturales que están contenidos y son tratados en bases de datos destinadas a finalidades legítimas, cumpliendo con la Constitución y la Ley.

El documento F-PG-45 Organización Bases de Datos, contiene la información relativa a las distintas bases de datos responsabilidad de la empresa y las finalidades asignadas a cada una de ellas para su tratamiento.


## 7. DERECHOS DE LOS TITULARES

De acuerdo con el artículo 8 de la LEPD, artículo 2.2.2.25.4.1 sección 4 capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 (Artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013), los Titulares de los datos pueden ejercer una serie de derechos en relación al tratamiento de sus datos personales. Estos derechos podrán ejercerse por las siguientes personas:

- ✎ Por el Titular, quién deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- ✎ Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- ✎ Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- ✎ Por estipulación a favor de otro y para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Los derechos del Titular son los siguientes:

 <p><b>Terminal de Transportes de Armenia</b> NIT 890.001.669-0</p>	<b>MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MN-PG-03</b>
		<b>VERSIÓN</b> <b>01</b>
		<b>Fecha:</b> <b>2018-10-31</b>

### **7.1 Derecho de acceso o consulta**

Se trata del derecho del Titular a ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud, respecto al origen, uso y finalidad que les han dado a sus datos personales.

### **7.2 Derechos de quejas y reclamos**

La Ley distingue cuatro tipos de reclamos:

- ✎ Reclamo de corrección: Es el derecho del Titular a que se actualicen, rectifiquen o modifiquen aquellos datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- ✎ Reclamo de supresión: Es el derecho del Titular a que se supriman los datos que resulten inadecuados, excesivos o que no respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- ✎ Reclamo de revocación: Es el derecho del Titular a dejar sin efecto la autorización previamente prestada para el tratamiento de sus datos personales.
- ✎ Reclamo de infracción: Es el derecho del Titular a solicitar que se subsane el incumplimiento de la normativa en materia de Protección de Datos.

### **7.3 Derecho a 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 LEPD.


### **7.4 Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones**

El Titular o causahabiente solo podrá elevar ante la SIC – Superintendencia de Industria y Comercio la petición (queja), una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o Encargado del tratamiento.

## **8. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN AL TITULAR DEL DATO PERSONAL**

Con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal, TERMINAL DE TRANSPORTES DE ARMENIA solicitará al Titular del dato su autorización para efectuar su recolección y tratamiento, indicando la finalidad para la cual se solicita el dato, utilizando para esos efectos medios técnicos automatizados, escritos u orales, que permitan conservar prueba de la



 <p><b>Terminal de Transportes de Armenia</b> NIT 890.001.669-0</p>	<b>MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MN-PG-03</b>
		<b>VERSIÓN</b> <b>01</b>
		<b>Fecha:</b> <b>2018-10-31</b>

autorización y/o de la conducta inequívoca descrita en el artículo 2.2.2.25.2.2. sección 2 del capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 (Artículo 7 del Decreto 1377 de 2013).

## **9. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES**

De acuerdo con el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012, el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, salvo lo dispuesto en el artículo 2.2.2.25.2.9 sección 2 del capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 (Artículo 12 del Decreto 1377 de 2013) y en cumplimiento de los siguientes parámetros y requisitos:

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

Cumplidos los anteriores requisitos, TERMINAL DE TRANSPORTES DE ARMENIA solicitará al representante legal del niño, niña o adolescente la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. El 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, aplicando los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias.

## **10. ATENCIÓN A LOS TITULARES DE DATOS**

El Oficial de Protección de Datos de TERMINAL DE TRANSPORTES DE ARMENIA será el encargado de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el Titular de los datos puede ejercer sus derechos. Teléfono: 7473355. Correo electrónico: [protecciondedatos@terminalarmenia.com](mailto:protecciondedatos@terminalarmenia.com).


## **11. PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR**

### **11.1 Derecho de acceso o consulta**

Según el artículo 2.2.2.25.4.2. sección 4 capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 (Artículo 21 del Decreto 1377 de 2013), el Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales en dos casos:

- A) Al menos una vez cada mes calendario.
- B) Cada vez que existan 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, TERMINAL DE

 <p><b>Terminal de Transportes de Armenia</b> NIT 890.001.669-0</p>	<b>MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MN-PG-03</b>
		<b>VERSIÓN</b> <b>01</b>
		<b>Fecha:</b> <b>2018-10-31</b>

TRANSPORTES DE ARMENIA solamente podrá cobrar al Titular gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, TERMINAL DE TRANSPORTES DE ARMENIA demostrará a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando ésta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

El Titular de los datos puede ejercitar el derecho de acceso o consulta de sus datos mediante un escrito dirigido a TERMINAL DE TRANSPORTES DE ARMENIA enviado, mediante correo electrónico a: [protecciondedatos@terminalarmenia.com](mailto:protecciondedatos@terminalarmenia.com), indicando en el Asunto “Ejercicio del derecho de acceso o consulta”, o a través de correo postal remitido a CL 35 # 20 - 68 , ARMENIA, QUINDIO. La solicitud deberá contener los siguientes datos:


- ✎ Nombre y apellidos del Titular.
- ✎ Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- ✎ Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta.
- ✎ Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- ✎ Documentos acreditativos de la petición formulada, cuando corresponda.

El Titular podrá elegir una de las siguientes formas de consulta de la base de datos para recibir la información solicitada:

- ✎ Visualización en pantalla.
- ✎ Por escrito, con copia o fotocopia remitida por correo certificado o no.
- ✎ Correo electrónico u otro medio electrónico.
- ✎ Otro sistema adecuado a la configuración de la base de datos o a la naturaleza del tratamiento, ofrecido por TERMINAL DE TRANSPORTES DE ARMENIA.

Una vez recibida la solicitud, TERMINAL DE TRANSPORTES DE ARMENIA resolverá la petición de consulta en un plazo 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. Estos plazos están fijados en el artículo 14 de la LEPD.

Una vez agotado el trámite de consulta, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la

 <p><b>Terminal de Transportes de Armenia</b> NIT 890.001.669-0</p>	<b>MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b> MN-PG-03
		<b>VERSIÓN</b> 01
		<b>Fecha:</b> 2018-10-31

Superintendencia de Industria y Comercio.

### 11.2 Derechos de quejas y reclamos

El Titular de los datos puede ejercitar los derechos de reclamo sobre sus datos mediante un escrito dirigido a TERMINAL DE TRANSPORTES DE ARMENIA enviado, mediante correo electrónico a [protecciondedatos@terminalarmenia.com](mailto:protecciondedatos@terminalarmenia.com), indicando en el Asunto “Ejercicio del derecho de acceso o consulta”, o a través de correo postal remitido a CL 35 # 20 - 68 , ARMENIA, QUINDIO. La solicitud deberá contener los siguientes datos:


- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Descripción de los hechos y petición en que se concreta la solicitud de corrección, supresión, revocación o infracción.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada que se quieran hacer valer, cuando corresponda.

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

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

TERMINAL DE TRANSPORTES DE ARMENIA resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender al 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.

Una vez agotado el trámite de reclamo, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la

 <p><b>Terminal de Transportes de Armenia</b> NIT 890.001.669-0</p>	<b>MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MN-PG-03</b>
		<b>VERSIÓN</b> <b>01</b>
		<b>Fecha:</b> <b>2018-10-31</b>

Superintendencia de Industria y Comercio.

## **12. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

TERMINAL DE TRANSPORTES DE ARMENIA, con el fin de cumplir con el principio de seguridad consagrado en el artículo 4 literal g) de la LEPD, ha implementado medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Por otra parte, TERMINAL DE TRANSPORTES DE ARMENIA, mediante la suscripción de los correspondientes contratos de transmisión, ha requerido a los encargados del tratamiento con los que trabaje la implementación de las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información en el tratamiento de los datos personales.

Las medidas de seguridad implantadas por TERMINAL DE TRANSPORTES DE ARMENIA se encuentran recogidas y desarrolladas en el documento MN-PG-04 Manual Políticas Internas de Seguridad