



**PROTECCION DE DATOS
PERSONALES**

**MANUAL DE POLITICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CUCUTA, MAYO DE 2016

1. INTRODUCCIÓN

El Art.15 de la C.P. establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el Tratamiento, incluir nuevos datos o excluirlos o suprimirlos de una base de datos o archivo.

Posteriormente, el 17 de octubre del año 2012 se expidió la Ley 1581 o “Ley General de Protección de Datos Personales” reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

Es así como TRANSIVIC SAS de conformidad con lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, adopta el presente manual de políticas y procedimientos para el tratamiento de datos personales

2. OBJETIVO

Proteger y asegurar el tratamiento apropiado de la información de carácter personal que, como consecuencia del desarrollo de sus actividades empresariales, obtiene de sus accionistas, clientes, empleados, proveedores, o de cualquier otra persona con la que se relaciona.

3. ALCANCE

Todos los funcionarios de TRANSIVIC SAS quedan cubiertos bajo estas políticas, por lo cual se adelantarán campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de datos personales, conozcan la Ley y las disposiciones adoptadas por la empresa para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, los contratistas y en general los terceros que obran en nombre de la compañía, que tengan acceso a los datos personales de Titulares y que los hayan suministrado a ésta, se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de estas políticas.

4. DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.

Dato Personal Sensible: Se entiende por dato sensible aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquello 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.

Dato Personal 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 Personal Privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.

Dato Personal Semiprivado: Es el dato 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, entre otros, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

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.

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.

Titular del dato: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

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

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.

5. POLITICAS GENERALES

Al compromiso de adoptar una política para el tratamiento de datos personales, **TRANSIVIC SAS** añade el establecimiento de un conjunto de normas y procedimientos específicos, con la finalidad de proteger y asegurar el tratamiento apropiado de la información de carácter personal que, como consecuencia del desarrollo de sus actividades empresariales, obtiene de sus accionistas, clientes, empleados, proveedores, o de cualquier otra persona con la que se relaciona.

5.1 OBLIGATORIEDAD

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados de **TRANSIVIC SAS**, los contratistas y en general los terceros que obran en nombre de la compañía.

Todos los empleados, los contratistas y en general los terceros que obran en nombre de la compañía, deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones. El incumplimiento originará sanciones de tipo laboral o responsabilidad contractual según el caso. Lo anterior sin perjuicio del deber de responder patrimonialmente por los daños y perjuicios que cause a los titulares de los datos o a **TRANSIVIC SAS** por el incumplimiento de esta política o el indebido tratamiento de datos personales.

5.2 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Nombre de la Organización: TRANSIVIC SAS

Domicilio y Dirección: Cúcuta, Avenida 1 1-83 Lleras

Página Web: www.transivic.com.co

Correo Electrónico: cblanco@vyc.com.co

Teléfono: 3132831816-5773594

5.3 TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y FINALIDAD

Los datos personales proporcionados a **TRANSIVIC SAS** por el titular del dato, serán tratados de manera leal, responsable y aplicados a la ley con la finalidad de:

- Una prestación adecuada de los servicios y/o productos contratados con **TRANSIVIC SAS**
- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos).
- Informar sobre el Estado del Servicio.
- Efectuar encuestas de satisfacción respecto a los productos y servicios de **TRANSIVIC SAS**.
- Proveer información en relación con nuestros productos y servicios.
- Compartir los Datos Personales con personas naturales o jurídicas con las cuales celebre contratos, convenios y/o alianzas encaminadas a prestar nuestros servicios a través de las redes de que dispongan dichos terceros con aliados estratégicos, proveedores de bienes y servicios o contratistas con el propósito de garantizar la correcta prestación de nuestros servicios y dar cumplimiento a las obligaciones adquiridas legal y contractualmente con nuestros clientes.
- Realizar procesos de selección y contratación de personal; así mismo, todas las obligaciones contractuales y reglamentarias con los empleados de la organización.

5.4 PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales se realiza respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplican de manera armónica e integral los siguientes principios:

Principio de Legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que refiere la ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de Finalidad: El tratamiento obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual es informada al titular. Se informa al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no se recopilan datos sin una finalidad específica. Los datos son tratados de acuerdo a los usos autorizados.

Principio de Libertad: El Tratamiento se ejercerá con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no son obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Principio de Veracidad o Calidad: La información sujeta a tratamiento es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No se tratan datos parciales o incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Se adoptan medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando **TRANSIVIC SAS** lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos, siempre que sea procedente.

Principio de Transparencia: En el Tratamiento se garantiza 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 Restringido: Sólo se permite el acceso a los datos personales a las siguientes personas:

- Al Titular del Dato
- A las personas autorizadas por el titular del dato
- A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.

Los datos personales, salvo la información pública, no están 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 ley.

Principio de Circulación Restringida: Sólo se envían o suministran los datos personales a las siguientes personas:

- Al Titular del dato
- A las personas autorizadas por el titular del dato
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

En este último caso, de conformidad con la Corte Constitucional, se procede de la siguiente manera:

La entidad pública o administrativa deberá justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

Con la entrega de la información se le informará a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la regulación existente como Responsable del tratamiento.

La entidad administrativa receptora, debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la citada ley, en especial la observancia de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

Principio de Seguridad: La información sujeta a Tratamiento por **TRANSIVIC SAS** en calidad de Responsable o Encargado, se maneja con las medidas técnicas, humanas y administrativas que son necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de Confidencialidad: Todos los empleados de **TRANSIVIC SAS**, los contratistas y en general los terceros que obran en nombre de la compañía, que intervienen en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligados a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada

su relación con 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.

5.5 DEBERES DE TRANSIVIC SAS COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Todos los empleados de **TRANSIVIC SAS**, los contratistas y en general los terceros que obran en nombre de la compañía están obligados a cumplir los deberes impuestos por la ley. Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de protección de datos, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.
- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en esta política.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

5.6 DEBERES DE TRANSIVIC SAS CUANDO REALIZA EL TRATAMIENTO A TRAVÉS DE UN ENCARGADO.

- Suministrar al encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. Cuando se trate de transmisiones nacionales e internacionales se deberá suscribir un contrato de transmisión de datos personales o pactar cláusulas contractuales.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Comunicar 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 éste se mantenga actualizada.

- Informar de manera oportuna al encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- 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.

5.7 DEBERES DE TRANSIVIC SAS COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Si **TRANSIVIC SAS** realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del Tratamiento) debe cumplir los siguientes deberes:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de protección de datos.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del recibo de notificación.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
- Registrar en la base de datos las leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política.
- 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 del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.

5.8 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **TRANSIVIC SAS** o frente al Encargado designado del Tratamiento de datos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente por escrito la prohibición o no autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a **TRANSIVIC SAS** para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido en los canales dispuestos, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- Ser informado por **TRANSIVIC SAS**, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante **TRANSIVIC SAS**
- 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.
- Revocar la autorización conferida para el tratamiento de sus datos personales, salvo en aquellos casos que por disposición legal o contractual el dato deba permanecer en nuestras bases de datos.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición **TRANSIVIC SAS**
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

5.9 DERECHOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES

Sin perjuicio de lo determinado en la ley de protección de datos y en cumplimiento a lo ordenado; queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- Responder y respetar el interés superior de los menores.
- Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores.

Los derechos de los menores de edad o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

6. POLITICAS ESPECÍFICAS

- 1) Cumplir con toda la normatividad legal vigente colombiana que dicte disposiciones para la protección de datos personales.
- 2) **TRANSIVIC SAS** realiza el tratamiento de Datos Personales, previa autorización, expresa e informada del Titular; por medio de un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, sitio web, o también de manera verbal o telefónica o en cualquier otro formato que permita su posterior consulta a fin de constatar de forma inequívoca que sin el consentimiento del titular los datos nunca hubieran sido capturados y almacenados en medios electrónicos o físicos. Así mismo se podrá obtener por medio de conductas claras e inequívocas del Titular que permitan concluir de una manera razonable que este otorgó su consentimiento para el manejo de sus Datos Personales.
- 3) **TRANSIVIC SAS** solicitará la autorización a los Titulares de los datos personales y mantendrá las pruebas de ésta, cuando en virtud de las funciones de promoción, mercadeo y divulgación, realice invitaciones a eventos que impliquen el Tratamiento de Datos Personales con una finalidad diferente para la cual fueron recolectados inicialmente.
- 4) En consecuencia, toda labor de tratamiento de Datos Personales realizada en **TRANSIVIC SAS** deberá corresponder a las finalidades mencionadas en la autorización otorgada por el Titular.
- 5) El Dato Personal sometido a Tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. **TRANSIVIC SAS** mantendrá la información bajo estas características siempre y cuando el titular informe oportunamente sus novedades.
- 6) Los Datos Personales solo serán Tratados por aquellos Funcionarios de **TRANSIVIC SAS** que cuenten con el permiso para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades o por los Encargados.

- 7) **TRANSIVIC SAS** autorizará expresamente al Encargado de las bases de datos para realizar el tratamiento solicitado por el Titular de la información.
- 8) **TRANSIVIC SAS** no hará disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se trate de información pública o que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas por ley o por el titular.
- 9) Todo Dato Personal que no sea Dato Público se tratará por **TRANSIVIC SAS** como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y **TRANSIVIC SAS** haya finalizado.
- 10) El Titular, directamente o a través de las personas debidamente autorizadas, podrá consultar sus Datos Personales en todo momento y especialmente cada vez que existan modificaciones en las Políticas de Tratamiento de la información.
- 11) **TRANSIVIC SAS** suministrará, actualizará, ratificará o suprimirá los Datos Personales a solicitud del Titular para corregir información parcial, inexacta, incompleta, fraccionada que induzca al error o aquella que haya sido tratada previa a la vigencia de la ley y que no tenga autorización o sea prohibida.
- 12) Cuando le sea solicitada información, ya sea mediante una petición, consulta o reclamo por parte del Titular, sobre la manera como son utilizados sus Datos Personales, **TRANSIVIC SAS** deberá entregar dicha información.
- 13) A solicitud del Titular y cuando no tenga ningún deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de **TRANSIVIC SAS** los Datos Personales deberán ser eliminados. En caso de proceder una revocatoria de tipo parcial de la autorización para el Tratamiento de Datos Personales para algunas de las finalidades **TRANSIVIC SAS** podrá seguir utilizando los datos para las demás finalidades respecto de las cuales no proceda dicha revocatoria.
- 14) Las políticas establecidas por **TRANSIVIC SAS** respecto al tratamiento de Datos Personales podrán ser modificadas en cualquier momento. Toda modificación se realizará con apego a la normatividad legal vigente, y las mismas entrarán en vigencia y tendrán efectos desde su publicación a través de los mecanismos dispuestos por **TRANSIVIC SAS** para que los titulares conozcan la política de tratamiento de la información y los cambios que se produzcan en ella.
- 15) Los Datos Personales solo podrán ser tratados durante el tiempo y en la medida que la finalidad de su tratamiento lo justifique.
- 16) **TRANSIVIC SAS** será más rigurosa en la aplicación de las políticas de tratamiento de la información cuando se trate del uso de datos personales de los niños, niñas y adolescentes asegurando la protección de sus derechos fundamentales.
- 17) **TRANSIVIC SAS** podrá intercambiar información de Datos Personales con autoridades gubernamentales o publicas tales como autoridades administrativas, de

impuestos, organismos de investigación y autoridades judiciales, cuando la soliciten en ejercicio de sus funciones.

- 18) Los Datos Personales sujetos a tratamiento deberán ser manejados proveyendo para ello todas las medidas tanto humanas como técnicas para su protección, brindando la seguridad de que ésta no pueda ser copiada, adulterada, eliminada, consultada o de alguna manera utilizada sin autorización o para uso fraudulento.
- 19) Cuando finalice alguna de las labores de tratamiento de Datos Personales por los empleados, contratistas o Encargados del tratamiento, y aun después de finalizado su vínculo o relación contractual con **TRANSIVIC SAS**, éstos están obligados a mantener la reserva de la información de acuerdo con la normatividad vigente en la materia.
- 20) **TRANSIVIC SAS** divulgará en sus empleados, contratistas y terceros encargados del tratamiento las obligaciones que tienen en relación con el tratamiento de Datos Personales mediante campañas y actividades de capacitación.
- 21) **TRANSIVIC SAS** no realizará transferencia de información relacionada con Datos Personales a países que no cuenten con los niveles adecuados de protección de datos.
- 22) El Titular de los datos personales puede ejercer, principalmente, sus derechos mediante la presentación de consultas y reclamos ante, **TRANSIVIC SAS** en sus oficinas cuyo domicilio es Avenida 1 1-83 Barrio Lleras y por el correo electrónico mperez@transivic.com.co
- 23) Cuando exista un Encargado del Tratamiento de Información de Datos Personales, **TRANSIVIC SAS** deberá garantizar que la información que le suministra sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Adicionalmente le comunicará de manera oportuna todas las novedades a que haya lugar para que la información siempre se mantenga actualizada.
- 24) Cuando exista un Encargado del Tratamiento de información de Datos Personales, se exigirá que en todo momento, se respeten las condiciones de seguridad y confidencialidad de la información del Titular establecidas por la **TRANSIVIC SAS**.
- 25) **TRANSIVIC SAS** registrará las bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos, en cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 de 2012.
- 26) **TRANSIVIC SAS** implementará procedimientos para garantizar el cumplimiento de sus políticas de tratamiento de la información personal.
- 27) El incumplimiento de las políticas de tratamiento de la información acarreará sanciones disciplinarias según las normas concordantes.

7. PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos para que los titulares de los datos puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información o revocar la autorización, podrán adelantarse por las siguientes personas legitimadas de conformidad con la regulación existente:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición **TRANSIVIC SAS**
- 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 o para otro.

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

7.1. CONSULTAS

Todas las consultas que realicen las personas legitimadas para conocer los datos personales que reposen en **TRANSIVIC SAS** se canalizarán a través de los canales que tiene la compañía para tal efecto. En todo caso es necesario dejar prueba de lo siguiente:

- Fecha de recibo de la consulta
- Identidad del solicitante

Una vez verificada la identidad del titular se le suministrarán los datos personales requeridos. La respuesta a la consulta deberá comunicarse al solicitante 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.

7.2. RECLAMOS

Los reclamos tienen por objeto corregir, actualizar, o suprimir datos o elevar una queja por el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la regulación existente y en esta política

El reclamo debe presentarse mediante solicitud dirigida a **TRANSIVIC SAS** que contenga la siguiente información:

- Nombre e identificación del titular del dato o la persona legitimada.
- Descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite.
- Documentos y demás pruebas pertinentes que quiera hacer valer.

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 2 meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si el reclamo está completo, se incluirá en la base de datos o sistema de información con una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Ésta 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.

Esta política será de aplicación preferente en caso de existir eventual inconsistencia sobre tratamiento de datos personales entre los anteriores documentos y la presente.

7.3. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

EL AREA ADMINISTRATIVA será la encargada de tramitar las solicitudes de los titulares de los datos.

Todas las peticiones, consultas y reclamos se canalizarán a través de los medios habilitados por **TRANSIVIC SAS** quien adoptará mecanismos de prueba de la radicación y trámite de los mismos:

- Medio Escrito
- Línea Telefónica: 5773594
- Correo de contacto: mperez@transivic.com.co
- Página Web: **www.transivic.com.co**

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
No	Nombre
1	Política de Tratamiento de Datos Personales
2	Aviso de Privacidad
3	Documento de Autorización