



**RESOLUCIÓN 201740143 DE 2017
(23 de agosto de 2017)**

**“POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN METROPLÚS S.A.”**

LA SUPLENTE DEL GERENTE GENERAL DE METROPLÚS S.A., en ejercicio de las facultades legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO:

1. Que el Congreso de la República de Colombia, expidió la Ley Estatutaria 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", que tiene por objeto "desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma".
2. Que el Decreto Reglamentario 1377 del 27 de junio de 2013, se expidió con el fin de facilitar la implementación y cumplimiento de la Ley 1581 de 2012.
3. Que el artículo 2° de la Ley 1581 de 2012 establece dentro del ámbito de aplicación, que los principios y disposiciones contenidas en dicha ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.
4. Que Metroplús S.A. es un entidad pública que tiene registrados en sus bases, los datos personales de diferentes titulares, entendidos éstos, como personas naturales cuyos datos personales son objeto de tratamiento esto es, cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión
5. Que los responsables del tratamiento de datos personales deben ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1551 de 2012 y en el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, en una manera que sea proporcional a su naturaleza jurídica, y cuando sea del caso, a su tamaño empresarial, de acuerdo con la normativa vigente, a la naturaleza de los datos personales objeto del tratamiento, al tipo de tratamiento y a los riesgos

Wat



potenciales que el referido tratamiento podrían causar sobre los derechos de los titulares

6. Que Metroplús S.A. como responsable del tratamiento de datos personales, tiene el deber de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para proteger los datos personales de los titulares, y en especial, para la atención de consultas y reclamos, como lo establece el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales en Metroplús S.A., el cual está contenido en el anexo que forma parte integral de esta resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Corresponde a las personas sobre las cuales recae la protección de datos y que se citan a continuación:

1. Usuarios autenticados a través del portal de Metroplús S.A. www.metroplús.gov.co
2. Niñas, niños y adolescentes.
3. Ciudadanos.
4. Contratistas.
5. Proveedores.
6. Servidores.

ARTÍCULO TERCERO. Para la implementación del Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales en Metroplús S.A, se utilizarán todos los medios, a través de los cuales se pueda proveer una comunicación efectiva respecto de la política de privacidad y protección de datos personales, tales como:

1. Sede principal ubicada en la Calle 53, No. 45 – 77 Piso 3, Medellín.
1. Correo electrónico: pqr@metroplus.gov.co
2. Portal Web: www.metroplus.gov.co
3. Línea de Atención: 2107000

PARAGRAFO PRIMERO. Se establecerá una cláusula de confidencialidad en aquellos contratos de prestación de servicio, convenios interadministrativos, licitaciones o cualquier otra forma de contratar por parte de la entidad, siempre y cuando para el cumplimiento del objeto contractual deba tratarse información de usuarios, ciudadanos, contratistas, proveedores y servidores públicos.



ARTÍCULO CUARTO. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN. El Manual de Políticas y Procedimientos para el tratamiento de datos personales será revisado y actualizado cuando las circunstancias normativas lo exijan.

ARTICULO QUINTO: VIGENCIA: La presente Resolución rige a partir de su partir de la fecha de su expedición.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Medellín, a los veintitrés (23) días del mes de agosto de dos mil diecisiete (2017)


LINA MARÍA ZULUAGA OSPINA
Suplente Gerente General


Vo.Bo. JULIAN CAMILO GUZMÁN CANO
Director Jurídico



MANUAL DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN METROPLÚS S.A.

CAPITULO I

IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Metroplús S.A. es una sociedad por acciones de orden municipal constituida entre entidades públicas, de la especie de las anónimas y adscrita al municipio de Medellín, que tiene por objeto social planear, ejecutar, poner en marcha y controlar la adecuación de la infraestructura y la operación del sistema integrado de transporte masivo de pasajeros –SITM- de mediana capacidad en el Valle de Aburrá y su respectiva área de influencia.

Metroplús S.A., según las disposiciones contenidas en Ley 1581 de 2012, tiene la calidad de responsable del tratamiento de datos personales. Serán encargados del tratamiento las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas a las que Metroplús S.A. les encargue el tratamiento de datos personales.

DIRECCIÓN: Calle 53 No 45-77, Medellín - Antioquia – Colombia

CORREO ELECTRÓNICO: pqr@metroplus.gov.co

TELÉFONO: 2107000

CAPITULO II

DEFINICIONES BÁSICAS

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 y dirigida al titular, mediante la cual se le informa sobre 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 sean objeto de tratamiento.

DATO PERSONAL: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

umat



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, boletines oficiales y sentencias judiciales ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

DATOS SENSIBLES: Son aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como, 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.

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: Persona jurídica 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.



CAPÍTULO III

PRINCIPIOS

La gestión de los datos que realice Metroplús S.A. en calidad de responsable del tratamiento, estará orientado por los siguientes principios:

a. LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS: El tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.

b. FINALIDAD: El tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.

c. LIBERTAD: El tratamiento de datos personales solo 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. VERACIDAD O CALIDAD: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, en este sentido, se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

e. TRANSPARENCIA: En el tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento en cualquier momento y sin restricciones, información e la existencia de los datos que le conciernan.

f. ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA. El tratamiento de datos personales está sujeto a los límites que se derivan de la naturaleza de los mismos, de las disposiciones de Ley y la Constitución. En este sentido, su tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en Ley. Por lo anterior, 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 solo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

g. SEGURIDAD. La información personal sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento, 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.

mat



h. 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 ley y en los términos de la misma.

CAPÍTULO IV

DERECHOS DEL TITULAR

En virtud de la normativa de tratamiento de la información, el titular de la información tendrá derecho a:

- a.** Acceder a sus datos personales de forma gratuita.
- b.** Acceder a la prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de su información, salvo cuando ésta no sea necesaria.
- c.** Ser informado, previa solicitud, respecto del uso o finalidad que se le ha dado a sus datos personales. Igualmente, tendrá derecho a responder o no las preguntas que le sean hechas cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- d.** Actualizar sus datos personales cuando sean parciales, fraccionados o incompletos.
- e.** Rectificar sus datos personales cuando estos sean inexactos, induzcan a error o cuando su tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- f.** 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 se ha incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución. No procederá la revocatoria cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanencia en la base de datos.
- g.** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en las normas sobre protección de datos.
- h.** Suministrar sus datos personales solo cuando ha mediado autorización previa y expresa, excepto en aquellos casos donde dicha autorización no sea necesaria.



CAPITULO V

DERECHOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes estará prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

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

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará 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.

CAPÍTULO VI

DEBERES DE METROPLÚS S.A.

a. Garantizar al titular de la información, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

b. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular. La autorización del titular no será necesaria 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. La autorización se podrá solicitar 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. La autorización también se podrá obtener por medio de conductas claras e inequívocas del titular que permitan concluir que ha dado la autorización.

c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada. Las principales, más no únicas finalidades para las cuales Metroplús S.A. recolecta datos son:



- ✓ **Encuestas de satisfacción y conocimiento de productos:** para evaluar la calidad de nuestros servicios y la creación de la estrategia de mejoramiento de la prestación del mismo, para realizar estudios internos sobre hábitos de consumo, para la divulgación de información institucional.
- ✓ **Envío de beneficios y campañas institucionales:** orientadas a la fidelización de usuarios ofreciéndoles diferentes beneficios para posicionar e incrementar el uso del Sistema.
- ✓ **Para cumplir obligaciones laborales:** para el pago de salarios, para la vinculación al Sistema General de Seguridad Social y, en general, para el cumplimiento de las obligaciones laborales, para los procesos de selección de personal.
- ✓ **Para asuntos contractuales:** ejecución y liquidación de los contratos suscritos con proveedores, acreedores o clientes.

El uso determinado por los fines antes indicados, podrá ejercerse a través de (i) por escrito, verbal (ii), correos electrónicos, (iii) mensajes de texto (SMS) y/o (iv) llamadas telefónicas (celulares o teléfonos fijos).

d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

e. Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.

g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.

h. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley.

i. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.

j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley.



k. Adoptar un procedimiento interno para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley y la presente POLÍTICA y, en especial, para la atención de consultas y reclamos.

l. Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

m. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.

n. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

p. Eliminar los datos personales cuando su titular lo requiera, siempre que dichos datos no deban permanecer en la base de datos por disposición legal o contractual que así lo exija. En caso de proceder una revocatoria de tipo parcial de la autorización para el tratamiento de datos personales para algunas de las finalidades, Metroplús S.A. podrá seguir utilizando los datos para las demás finalidades respecto de las cuales no proceda dicha revocatoria.

q. Advertir a sus servidores, contratistas o encargados del tratamiento, que al finalizar su vínculo o relación contractual con Metroplús S.A., continúan obligados a mantener la reserva de la información de acuerdo con la normatividad vigente en la materia.

r. Darle publicidad a la presente política, para lo cual debe publicarla, como mínimo, en la página web institucional.

s. Modificar la presente política cuando las circunstancias normativas lo exijan.

t. Tener especial cuidado con el tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, ya que éstos tienen una especial protección. Por lo tanto, su tratamiento está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, cuando dicho tratamiento responda y respete el interés superior de los menores, y cuando asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

lms



CAPITULO VII

PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Metroplús S.A. ha designado como área responsable de velar por el cumplimiento de esta política al interior de la entidad a la Dirección Administrativa, área funcional que maneja los datos personales de los titulares.

Esta dependencia estará atenta para resolver peticiones, consultas y reclamos por parte de los titulares y para realizar cualquier actualización, rectificación y supresión de datos personales, a través del correo electrónico pqr@metroplus.gov.co

CAPÍTULO VIII

PROCEDIMIENTO PARA CONSULTA DE INFORMACIÓN

Los titulares, sus causahabientes, sus representantes legales o en virtud de la estipulación por otro, las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial y los terceros autorizados por el titular o por la Ley, tendrán derecho a solicitarle a Metroplús S.A. la información relativa a sus datos personales.

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

Los medios habilitados por Metroplús S.A. para la presentación de consultas son: la Línea (2107000); correo pqr@metroplus.gov.co, las consultas también podrán ser presentadas en las oficinas de Metroplús S.A

CAPÍTULO IX

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS

El titular, sus causahabientes o representantes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, rectificación, actualización, supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, o cuando pretendan revocar su



autorización, podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

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

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los medios habilitados por Metroplús S.A para la presentación de reclamos son:

La Línea de atención: 2107000
Correo electrónico: pqr@metroplus.gov.co

Portal web: www.metroplus.gov.co

Las consultas también podrán ser presentadas en las oficinas de Metroplús S.A

CAPÍTULO X

VIGENCIA.

La presente política rige a partir del veintitrés (23) de agosto del dos mil diecisiete (2017)