

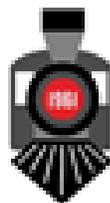
# TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. ALCANCE .....	2
3. DESTINATARIOS.....	2
4. PRINCIPIOS RECTORES .....	3
5. CATEGORIZACIÓN DE LOS DATOS.....	4
6. TRATAMIENTO Y FINALIDADES.....	5
7. DERECHOS Y CONDICIONES JURIDICAS PARA EL TRATAMIENTO .....	9
8. DEBERES.....	10
9. ÁREA RESPONSABLE .....	11
10. PROCEDIMIENTOS .....	12
11. CONTROL DE CAMBIOS .....	13

 <b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> ESTACIÓN CÚCUTA	<b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> <b>“ESTACIÓN CÚCUTA”</b>	 <b>VIGILADO</b> SuperTransporte
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO Y</b> <b>PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
Version: 1.0	Fecha: 19/08/2022	Página 1 de 14

# POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

**CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA**



**CENTRAL DE TRANSPORTES**  
 ESTACIÓN CÚCUTA

 <b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> ESTACIÓN CÚCUTA	<b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> <b>“ESTACIÓN CÚCUTA”</b>	 <b>VIGILADO</b> SuperTransporte
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
Version: 1.0	Fecha: 19/08/2022	Página 2 de 14

## 1. INTRODUCCIÓN

Tomando como referencia el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, en donde tiene como objeto conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido en las bases de datos y archivos, en el Artículo 20, encontramos una referencia a que todas las personas tenemos derecho a la información.

Dando cumplimiento a lo anterior, se hace necesario establecer para la Central de Transportes Estación Cúcuta, la conformación de una política consiente de la responsabilidad que le asiste en materia de Tratamiento y Protección de Datos Personales. La aplicación es de carácter obligatorio, para todas las personas naturales o jurídicas que hagan tratamiento a los datos personales registrados en las diferentes bases de datos de la Central de Transportes Estación Cúcuta, esto con el fin de proporcionar la línea base necesaria en aras de dar cumplimiento a las obligaciones legales en materia de protección de datos personales.

## 2. ALCANCE

La presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, se aplicará a todas las bases de datos y archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por la Central de Transportes Estación Cúcuta, considerado como responsable o encargado del tratamiento de los datos personales.

No obstante, cabe señalar que se debe brindar en primera instancia, la protección a los intereses y necesidades de los titulares de la información personal tratada por la Central de Transportes Estación Cúcuta; priorizar el cumplimiento a las exigencias de la normatividad vigente en materia de Protección de Datos Personales, al igual que cualquier exigencia originada en el principio de responsabilidad demostrada.

Todos los funcionarios, Contratistas y terceros que tengan relación la Central de Transportes Estación Cúcuta y que ejerzan tratamiento sobre las bases de datos personales, deben cumplir con esta política y los procedimientos establecidos para el tratamiento de los datos personales

## 3. DESTINATARIOS

Esta política está dirigida a toda la ciudadanía en general que tenga a su disposición la información necesaria y suficiente sobre los tratamientos y fines, sobre los que serán objeto de sus datos. Así como, los derechos que tienen como titulares y que en cualquier momento podrán ejercer la Central de Transportes Estación Cúcuta, cuando esta tenga la responsabilidad del tratamiento de los mismo.

 <b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> ESTACIÓN CÚCUTA	<b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> <b>“ESTACIÓN CÚCUTA”</b>	 <b>VIGILADO</b> SuperTransporte
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
Version: 1.0	Fecha: 19/08/2022	Página 3 de 14

La aplicación de esta política se encuentra encarada en todas las bases de datos, físicas, digitales e híbridas y que sean objeto de tratamiento por parte la Central de Transportes Estación Cúcuta, considerando como responsable. Igualmente, en los casos que funcione como encargadas del tratamiento de los datos personales.

La presente política es de carácter obligatorio cumplimiento por todas las personas naturales y jurídicas responsables de la administración y gestión de bases de datos personales la Central de Transportes Estación Cúcuta en especial los responsables encargados de gestionar las bases de datos, en especial los grupos que atienden la gestión documental, atienden y dan respuesta a las peticiones quejas y reclamos, específicamente las que tengan relación con la Ley de proyección de Datos Personales.

#### 4. PRINCIPIOS RECTORES

- Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos: El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrollen.
- 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.
- Principio de Libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- 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.
- 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.
- 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 ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.
- Principio de Seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley, 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.

 <b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> ESTACIÓN CÚCUTA	<b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> <b>“ESTACIÓN CÚCUTA”</b>	 <b>VIGILADO</b> SuperTransporte
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
Version: 1.0	Fecha: 19/08/2022	Página 4 de 14

- h) Principio de Confidencialidad: Todos los funcionarios y contratistas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma. La Central de Transportes Estación Cúcuta, se compromete a tratar los datos personales de los titulares tal y como lo define el literal g) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 de forma absolutamente confidencial haciendo uso de estos, exclusivamente, para Las finalidades indicadas en el apartado anterior, siempre que el titular no se haya opuesto a dicho tratamiento. La Central de Transportes Estación Cúcuta, informa que tiene implantadas las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado.
- i) Principio de temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.
- j) Interpretación integral de los derechos constitucionales: Los derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.
- k) Principio de Necesidad: Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos

## 5. CATEGORIZACIÓN DE LOS DATOS

**5.1 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 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.

### 5.1.1 Tratamiento De Datos Sensibles:

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

 <b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> ESTACIÓN CÚCUTA	<b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> <b>“ESTACIÓN CÚCUTA”</b>	 <b>VIGILADO</b> SuperTransporte
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
Version: 1.0	Fecha: 19/08/2022	Página 5 de 14

- El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

#### 5.1.2 Autorización Especial De Datos Personales Sensibles:

La Central de Transportes Estación Cúcuta, informará a través de los diversos medios de obtención de la autorización a todos sus titulares, que en virtud de la ley 1581 del 2012 y normas reglamentarias, en donde estos no están obligados a otorgar la autorización para el tratamiento de datos sensibles. En caso de tratamiento de datos relativos a la salud, la Central de Transportes Estación Cúcuta, implementará las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de la información. Los datos sensibles biométricos tratados tienen como finalidad la identificación de las personas, la seguridad, el cumplimiento de obligaciones legales y la adecuada prestación de los servicios.

**5.2 Derechos De Los Niños, Niñas Y Adolescentes:** Para el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos:

- Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal de los niños, niñas o adolescentes 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.

## 6. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

La Central de Transportes Estación Cúcuta utilizará la información suministrada única y exclusivamente para los fines indicados, por lo tanto, salvaguardará las bases de datos que contenga la información recolectada, y no permitirá el acceso a personal no autorizado, salvo las excepciones constitucionales y legales vigentes y aplicables sobre la materia.

 <b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> ESTACIÓN CÚCUTA	<b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> <b>“ESTACIÓN CÚCUTA”</b>	 <b>VIGILADO</b> SuperTransporte
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
Version: 1.0	Fecha: 19/08/2022	Página 6 de 14

En ese sentido tomará todas las precauciones y medidas necesarias para garantizar la reserva de la información, de conformidad con el principio de confidencialidad que trata la Ley 1581 de 2012, y demás información vigente sobre la materia. De igual manera el titular asiste los derechos que le otorga la normatividad aplicable y vigente respecto a la protección de datos y el derecho a la información.

La Central de Transportes Estación Cúcuta en ejercicio de su objeto social recolecta y da tratamiento a los datos personales de las bases de datos relacionadas a continuación, actuando como responsable del correspondiente tratamiento. En contexto a continuación se relacionan las bases de datos en conjunto con su tratamiento y finalidad.

Base de datos	Tipo de información	Finalidad
<b>Empresas de transporte</b>	Datos de identificación, de ubicación y de contenido socio económico.	Los datos personales de las Empresas de Transporte serán tratados para la correcta prestación de los servicios entregados por la Central de Transportes Estación Cúcuta en cumplimiento de su objeto social, utilizándolos para identificación, contacto, facturación, cobros y pagos, cumplimiento contractual, entrega de productos y servicios, servicio al cliente, evaluaciones de calidad, entrega de información comercial, fines históricos y estadísticos y gestión contable y financiera, entre otros, dentro de una relación comercial.
<b>Accionistas y Miembros de Junta Directiva.</b>	Datos de identificación, de ubicación y de contenido socio económico.	Los datos personales de los Accionistas y Miembros de Junta Directiva serán utilizados para la

 <b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> ESTACIÓN CÚCUTA	<b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> <b>“ESTACIÓN CÚCUTA”</b>	 <b>VIGILADO</b> SuperTransporte
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
Version: 1.0	Fecha: 19/08/2022	Página 7 de 14

		convocatoria a juntas y asambleas, y el intercambio de información necesaria para tal fin, entre otros, dentro de la relación de la organización con los Accionistas y Miembros de Junta Directiva.
<b>Funcionarios municipal</b>	<b>Administración</b> Datos de identificación y de ubicación	Los datos personales de los Funcionarios de la Administración municipal serán tratados para la entrega de información a la Administración municipal.
<b>Conductores</b>	Datos de identificación, de ubicación y de contenido socio económico y sensible	Los datos personales de los conductores serán tratados para capacitación, atención al ciudadano, permisos, autorizaciones, fines históricos y estadísticos, sanciones, amonestaciones, procedimientos administrativos, envío de información, actualización de información, custodia y gestión de su información, gestión financiera, cobros y pagos, requerimiento de organismos de control y autoridad competente, y procedimientos judiciales, entre otros dentro de la relación indirecta del conductor con La Central de Transportes Estación

 <b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> ESTACIÓN CÚCUTA	<b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> <b>“ESTACIÓN CÚCUTA”</b>	 <b>VIGILADO</b> SuperTransporte
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
Version: 1.0	Fecha: 19/08/2022	Página 8 de 14

		Cúcuta. en referencia a la prestación de sus servicios.
<b>Arrendatarios</b>	Datos de identificación, de ubicación y de contenido socio económico	Los datos personales de los Arrendatarios serán tratados dentro de la relación comercial arrendador versus arrendatario, utilizándolos para identificación, contacto, facturación, cobros y pagos, cumplimiento contractual, entrega de productos y servicios, servicio al cliente, evaluaciones de calidad, entrega de información comercial, fines históricos y estadísticos y gestión contable y financiera, entre otros, dentro de una relación comercial.
<b>Pasajeros y usuarios</b>	Datos de identificación, de ubicación y de contenido socio económico	Los datos de los Pasajeros y Usuarios serán tratados para la recepción de quejas y reclamos en relación a la relación directa o indirecta que presta la Central de Transportes Estación Cúcuta con este.
<b>Empleados</b>	Datos de identificación, de ubicación y de contenido socio económico	Los datos personales de los empleados y su núcleo familiar serán tratados dentro del cumplimiento derivado de la relación laboral, utilizándolos para identificación, contacto, gestión laboral, selección de personal, cobros y pagos,

		<p>cumplimiento de parafiscales, prevención de riesgos laborales, promoción de personal y gestión contable y financiera que aplique a la relación laboral, entre otros, dentro de la relación laboral.</p>
<b>Contratistas y proveedores</b>	<p>Datos de identificación, de ubicación y de contenido socio económico</p>	<p>Los datos personales de los proveedores serán tratados para la adquisición de insumos requeridos para el ejercicio del objeto social de la Central de Transportes Estación Cúcuta utilizándolos para identificación contacto, adquisición de bienes y servicios, cobros y pagos, gestión contable y financiera que aplique a la relación cliente con proveedor, históricos, entre otros, dentro de una relación comercial.</p>

## 7. DERECHOS Y CONDICIONES JURIDICAS PARA EL TRATAMIENTO

### 7.1 Derechos Del Titular De Los Datos Personales

Como titular de datos personales, se tiene derecho a:

- Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados de la Central de Transportes Estación Cúcuta que hayan sido objeto de tratamiento.
- Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido.

 <b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> ESTACIÓN CÚCUTA	<b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> <b>“ESTACIÓN CÚCUTA”</b>	 <b>VIGILADO</b> SuperTransporte
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
Version: 1.0	Fecha: 19/08/2022	Página 10 de 14

- c) Presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio 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 reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento de datos personales.
- d) Solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que de la Central de Transportes Estación Cúcuta en el tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente.
- e) Conocer la política de tratamiento de datos de la entidad y a través de ella, el uso o finalidad que se le dará a sus datos personales.
- f) Identificar al responsable en de la Central de Transportes Estación Cúcuta que dará trámite y respuesta a sus solicitudes.
- g) Los demás señalados por el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012

## 8. DEBERES

La Central de Transportes Estación Cúcuta. en su rol de responsable del tratamiento de los datos de las bases de datos existentes en la entidad, cumplirá los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente política y el marco legal en protección de datos, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- 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 este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

 <b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> ESTACIÓN CÚCUTA	<b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> <b>“ESTACIÓN CÚCUTA”</b>	 <b>VIGILADO</b> SuperTransporte
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
Version: 1.0	Fecha: 19/08/2022	Página 11 de 14

- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente política.
- 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 el marco legal de protección de datos personales descrito en el capítulo “marco legal” de la presente política.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente política y el marco legal en protección de datos personales 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.

## 9. ÁREA RESPONSABLE

La Central de Transportes Estación Cúcuta, informa por medio de la presente que: los datos personales que se obtengan en virtud de la operación en donde se celebren con la Entidad, serán tratados conforme a los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas y decretos que tengan relación y regulen la materia. Para tales fines, se tendrá como domicilio de la Central de Transportes Estación Cúcuta:

- Central de Transportes Estación Cúcuta con domicilio en la Av. 8 # 1- 25 barrio El Callejón – San José de Cúcuta – Norte de Santander - Colombia,
- Número de Identificación Tributaria NIT 890.501.433-5.
- PBX: (607) 5481719: De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 p.m.
- Correo electrónico: [radicacion@terminalcucuta.gov.co](mailto:radicacion@terminalcucuta.gov.co)
- Página web: [www.terminalcucuta.gov.co](http://www.terminalcucuta.gov.co)

 <b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> ESTACIÓN CÚCUTA	<b>CENTRAL DE TRANSPORTES</b> <b>“ESTACIÓN CÚCUTA”</b>	 <b>VIGILADO</b> SuperTransporte
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO Y</b> <b>PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
Version: 1.0	Fecha: 19/08/2022	Página 12 de 14

## 10. PROCEDIMIENTOS

Para efecto de atender las peticiones, consultas y reclamos que el titular pueda tener sobre el tratamiento de sus datos personales y en garantía de sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, la Central de Transportes Estación Cúcuta, ha dispuesto los siguientes procedimientos:

- a) Atención a consultas: El titular podrá realizar una consulta en referencia al tratamiento de sus datos, existentes en una de las bases de datos tratadas por la Central de Transportes Estación Cúcuta.

Para esto deberá enviar una solicitud escrita dirigida a la Central de Transportes Estación Cúcuta a algunos de los dos canales dispuestos, correo electrónico o dirección física, descritos en el capítulo “Área Responsable” de la presente política.

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.

- b) Atención de Quejas y Reclamos: El titular que tenga una queja en relación al tratamiento de sus datos o que considere que los datos deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes de las leyes, podrán presentar una queja o reclamo.

Las quejas y reclamos se formularán mediante solicitud dirigida a la Central de Transportes Estación Cúcuta a algunos de los dos canales dispuestos, correo electrónico o dirección física, descritos en el capítulo “Área Responsable” de la presente política, 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 hábiles 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 se reciba reclamo y la Terminal de Transporte S.A. 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 en el registro asociado al titular 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.

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
19/08/2022	1	Versión original

ELABORO: Ing. María Teresa Casadiego Reyes	REVISÓ: Giara Carolina Morales Trujillo	APROBÓ: Dr. Andrés Posada Peñaranda
<b>Contratista</b>	<b>Secretaria General</b>	<b>Gerente</b>