

1 PRESENTACIÓN

Este documento incluye las políticas de tratamiento de la Información adoptadas por Recaudo Bogotá S.A.S. en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, que regula la protección de datos personales y en especial la atención de consultas y reclamos relacionados. Igualmente, define los principios en materia de tratamiento y garantiza derechos para los Titulares de los datos personales.

2 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Nombre: Recaudo Bogotá S.A.S.

Página web: www.tullaveplus.gov.co

En la página web se encuentra la información de dirección, correo electrónico y teléfonos de contacto de Recaudo Bogotá S.A.S.

3 MARCO NORMATIVO

La presente política se expide en concordancia a lo dispuesto en las siguientes normas esenciales que conforman el marco legal de la protección y tratamiento de datos, de los cuales se destacan los siguientes:

- a. Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 15 y 20.
- b. Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- c. Decreto 1377 de 2013 por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2011.

4 OBJETO

La presente política de tratamientos de datos personales tiene por objeto exponer los alcances, finalidades y demás aspectos legales, relacionados con el tratamiento de los datos personales recolectados por Recaudo Bogotá S.A.S, en el marco de sus obligaciones como concesionario del Sistema Integrado de Recaudo, Control, Información y Servicio al Usuario (SIRCI).

5 ALCANCE

Esta política es aplicable a los datos de carácter personal, registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de Recaudo Bogotá S.A.S.

Estas políticas son de carácter obligatorio para Recaudo Bogotá S.A.S. en calidad de responsable del tratamiento de datos, así como, para los encargados que realizan el tratamiento de datos personales por cuenta de Recaudo Bogotá S.A.S, incluidas aquellas personas naturales o jurídicas con las cuales se suscriban acuerdos para compartir dichos datos personales.

Tanto el responsable como los encargados, deben salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales y guardar la confidencialidad respecto del tratamiento.

6 DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Bases de Datos Personales:** Es un conjunto organizado de datos personales que se utiliza para llevar el registro y la administración de los mismos, bien sea en medio físico (un archivo) o en medio electrónico (archivos en cualquier formato como hojas electrónicas, tratamiento de texto, con el uso o no de motores de bases de datos, etc.), e independientemente de la cantidad de datos personales que contenga. El registro y administración de datos personales implica desde almacenarlos, hasta consultarlos, actualizarlos, compartirlos con terceros o eliminarlos, para los fines que decida la empresa. Por lo general, las empresas tienen las siguientes bases de datos: de empleados, clientes y proveedores.
- **Consultas:** Solicitud de la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos usada por Recaudo Bogotá S.A.S, sobre la cual tiene la obligación de suministrar al Titular, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **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 y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el Titular de la información.
- **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.

- **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.
- **Imagen:** Figura o representación visual de algo o alguien.
- **Privacidad:** Aquello que una persona lleva a cabo en un ámbito reservado.
- **Requerimiento:** Solicitud de corrección, actualización o supresión de la información contenida en una base de datos usada por Recaudo Bogotá S.A.S, o solicitud por presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, realizada por el Titular.
- **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 o el tratamiento de los datos.
- **Sistema de Video Vigilancia:** Conjunto de elementos que permiten la captura de imágenes a través de cámaras fijas o móviles.
- **Titular:** 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.
- **Tratamiento de imágenes:** Definido como “Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, captación, grabación, transmisión, almacenamiento, conservación, o reproducción en tiempo real o posterior”.

7 PRINCIPIOS

- 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 Veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Principio de Transparencia:** El tratamiento de datos personales garantizará el derecho del Titular a obtener de Recaudo Bogotá S.A.S, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de los datos que le conciernen.
- Principio de Acceso y Circulación Restringida:** 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 a los Titulares o terceros autorizados.

- e. Principio de Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por Recaudo Bogotá S.A.S. será manejada 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.
- f. 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 algunas de las labores que comprende el tratamiento.

8 DATOS SENSIBLES

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a. 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.
- b. 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.
- c. El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- d. El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e. 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.

En el tratamiento de datos personales sensibles, cuando dicho tratamiento sea posible conforme a las excepciones citadas anteriormente contenidas en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

- a. Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento; al no impartir autorización, al usuario se le hace entrega una tarjeta anónima sin beneficios.
- b. Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su

consentimiento expreso, al no impartir consentimiento, al usuario se le hace entrega una tarjeta anónima sin beneficios.

En el tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

9 DERECHOS DEL TITULAR

El Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar, rectificar o eliminar sus datos personales frente a Recaudo Bogotá S.A.S. o frente al Encargado del tratamiento designado. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a Recaudo Bogotá S.A.S, salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c. Ser informado por parte de Recaudo Bogotá S.A.S. o por parte del encargado del tratamiento designado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e. Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria o supresión se hace a solicitud del usuario o cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento, Recaudo Bogotá S.A.S. o el encargado designado, han incurrido en conductas contrarias a Ley 1581 de 2012 y a la Constitución.
- f. Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato, se realiza teniendo en cuenta los tiempos establecidos por ley para ejecutar dicha supresión.
- g. Acceder en forma gratuita, en las condiciones definidas en este documento, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato cuando el usuario o entidad lo determine.

10 POLÍTICAS

10.1 Autorización del Titular

En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de los datos realizada por Recaudo Bogotá S.A.S. deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y

adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normativa vigente, salvo en los casos expresamente previstos en la Ley.

En el tratamiento de datos personales Recaudo Bogotá S.A.S. requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual debe ser obtenida por medios que puedan ser objetos de consulta posterior. Para este fin Recaudo Bogotá S.A.S. establecerá mecanismos y métodos tendientes a obtener el permiso del Titular, a través de medios que faciliten la manifestación automática; de forma oral o escrita o mediante conductas inequívocas del Titular que permiten concluir que otorgó la autorización. Sin embargo, en ningún caso el silencio puede ser asimilado a una conducta de autorización.

Recaudo Bogotá S.A.S. adoptará los procedimientos necesarios para solicitar, a más tardar en el momento de recolección de los datos, la autorización del Titular para el tratamiento de los mismos e informará los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del tratamiento para los cuales se obtiene el consentimiento a través del siguiente texto expuesto en los mecanismos (físicos o digitales) utilizados para realizar la obtención de datos personales:

“De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, RECAUDO BOGOTÁ S.A.S. requiere obtener su autorización para que de manera libre, previa, expresa, voluntaria y debidamente informada, permita recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, dar tratamiento, actualizar y disponer de los datos que han sido suministrados y que se han incorporado en distintas bases o bancos de datos, o en repositorios electrónicos de todo tipo. Según los términos dispuestos por el artículo 10 del decreto 1377 de 2013, RECAUDO BOGOTÁ S.A.S. queda autorizada de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar toda su información, a no ser que usted le manifieste lo contrario de manera directa, expresa, inequívoca y por escrito, dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir de la recepción de la presente comunicación a la cuenta de correo electrónico dispuesta para tal efecto: atencionalusuario@tullaveplus.com”.

La autorización del Titular es una declaración de reconocimiento sobre la persona o entidad que recopila la información, la clase y contenido de la información que se recopila, la finalidad para la cual se recopila y la forma cómo puede ejercer sus derechos, por cuanto la facultad de decisión del Titular sobre sus datos personales implica el reconocimiento que su información es objeto de tratamiento, conforme a las disposiciones legales.

Recaudo Bogotá S.A.S. implementa las medidas que considere necesarias para mantener y garantizar el registro de cuándo y cómo obtuvo la autorización del Titular de los datos personales.

10.2 Casos en que no es Necesaria la Autorización

- 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 incluida pero sin limitarse a aquella para fines tributarios, contables, históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

10.3 Deberes del Responsable o el Encargado del Tratamiento

Los deberes de Recaudo Bogotá S.A.S. así como de cualquier tercero que la conozca en los términos de la presente política, al momento de solicitar la autorización al Titular, son los siguientes:

- Informar al Titular en forma expresa y clara el tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo; el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas tratan sobre datos sensibles, los derechos que le asisten como Titular y la identificación, número telefónico de contacto, dirección física o electrónica.
- Conservar la prueba de la autorización del Titular y de la información que le suministró al momento de obtener dicha autorización, así como la información bajo condiciones de seguridad para impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso fraudulento o no autorizado.
- La vigencia de la conservación de los datos se dará siempre y cuando el usuario no solicite la supresión de la información.
- Limitar la recolección y tratamiento de datos a la estrictamente necesaria con previa autorización del Titular por medio de los diferentes mecanismos propuestos por Recaudo Bogotá S.A.S.
- Actualizar la información e informar de ello al encargado del tratamiento.
- Rectificar la información y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al encargado del tratamiento la información autorizada.
- Exigir al encargado del tratamiento el respeto de las normas sobre datos personales para garantizar la seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos del Titular sobre el tratamiento de datos personales.
- Informar al Titular sobre el uso dado a sus datos.

- Poner a disposición del Titular mecanismos de fácil acceso para presentar la solicitud de manipulación de datos o la revocatoria de la autorización.
- Responder los requerimientos de la SIC mediante una descripción del proceso usado para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de la información; una descripción de las finalidades para las cuales es recolectada la información y una explicación sobre la necesidad de recolectar los datos.
- 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.
- Designar el área encargada de asumir la función de protección de datos personales.

10.4 Revocatoria de la Autorización o supresión del dato:

Los Titulares podrán en todo momento solicitar a Recaudo Bogotá S.A.S, la supresión de sus datos personales o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de una solicitud o reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012. La supresión de los datos implica el bloqueo de la(s) tarjeta(s) personalizada (s) asociadas al número de documento de identidad.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de Recaudo Bogotá S.A.S. o los encargados de datos designados.

El procedimiento para presentar reclamos, se encuentra establecido en el presente documento numeral 11.2 “Para efectuar solicitudes o reclamos”.

10.5 Datos personales recibidos en ejercicio de la operación de Recaudo Bogotá S.A.S.

Proveedores: Estas bases de datos tienen como objetivo contactar a posibles proveedores de bienes y servicios, registrar la información correspondiente a los proveedores de bienes y servicios para el cumplimiento de obligaciones vigentes y para efectos de registros contables de las operaciones que se realicen con ellos.

Colaboradores: Recaudo Bogotá S.A.S. cuenta con una base de datos con la información correspondiente a sus colaboradores, cuyo tratamiento está dentro del marco del contrato laboral y de la normatividad vigente en la materia, con el fin de garantizar los derechos y deberes de los colaboradores de acuerdo con lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo, también cuenta con contratos y cláusulas de confidencialidad para la seguridad de la información durante y después del vínculo laboral del Colaborador con la empresa.

Ex-empleados: Recaudo Bogotá S.A.S. almacena indefinidamente los datos personales de los Colaboradores que hayan terminado su relación laboral con la empresa. Este archivo tendrá como finalidad:

- Servir como base para la expedición de los certificados laborales de que trata el Artículo 57, numeral 7° del Código Sustantivo del Trabajo, a solicitud del ex-empleado o sus causahabientes.
- Servir de base para el otorgamiento de referencias laborales a potenciales empleadores del ex-empleado, cuando este así lo autorice al momento de su desvinculación de Recaudo Bogotá S.A.S.
- En caso de presentarse alguna novedad de que involucra al ex-empleado, hacer las investigaciones necesarias con base a la información resguardada en la base de datos.

Usuarios: Recaudo Bogotá S.A.S. cuenta con una base de datos con la información correspondiente a los usuarios del sistema SIRCI que han aprobado compartir sus datos personales en virtud de lo establecido en el Contrato de Concesión 001 de 2011 y cuyo tratamiento está dentro del marco del referido contrato y del objeto social de Recaudo Bogotá S.A.S.

10.6 Sistema de Videovigilancia

Recaudo Bogotá S.A.S. utiliza diversos medios de videovigilancia en diferentes sitios internos y externos de sus instalaciones, así como áreas concesionadas con fines de seguridad y control organizacional.

La existencia de estos mecanismos es informada mediante la difusión visible de anuncios de videovigilancia, todos ubicados de manera estratégica para su fácil identificación.

El sistema de vídeo vigilancia no inspecciona áreas en la que la intimidad del Titular sea prioritaria.

El sistema es utilizado para garantizar la seguridad de los bienes, instalaciones y personas que estén en las instalaciones de Recaudo Bogotá S.A.S, puntos externos o áreas concesionadas.

Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales y procesos disciplinarios con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

Los datos tratados mediante sistemas de video vigilancia son resguardados cumpliendo las disposiciones legales que garanticen la privacidad de los mismos. El suministro de estos puede estar limitado por motivos de seguridad.

- **Finalidad**

Controlar el ingreso de colaboradores, usuarios y visitantes a las oficinas de Recaudo Bogotá S.A.S. y áreas concesionadas a la empresa por TM.

Establecer medidas de seguridad que garanticen el desarrollo y cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Supervisar el proceso de recolección del dinero recaudado durante la operación.

Disuadir a personal propio de Recaudo Bogotá S.A.S. y terceros de la realización de conductas irregulares.

Contar con medidas de seguridad para el monitoreo de incidentes.

11 PROCESO

11.1 Para efectuar consultas

El Titular puede consultar sus datos que reposan en las bases de datos de Recaudo Bogotá S.A.S. Para lo anterior la Compañía pone a disposición el call center para gestionar las solicitudes o la página web www.tullaveplus.gov.co previa autenticación en el sistema.

Recaudo Bogotá S.A.S. debe dar trámite a las solicitudes en relación con el tratamiento a sus datos personales, para esto es necesario que el Titular se identifique y haga una descripción clara de los datos a los cuales genera su solicitud, con el fin de garantizar una respuesta efectiva y oportuna.

En el caso de consultas, reclamos, actualizaciones o eliminación de datos, Recaudo Bogotá S.A.S. debe dar respuesta a los solicitantes en un plazo de 10 días hábiles contados a partir del momento que se recibe la solicitud. En caso de que no sea posible atender la consulta dentro de este término, se informa al solicitante, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se procede a atender la solicitud, que en ningún caso puede superar los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Las consultas son suministradas siempre y cuando los datos reposen en la Base de datos de Recaudo Bogotá S.A.S. cumpliendo con la vigencia del tratamiento respectivo.

11.2 Para efectuar solicitudes o reclamos

El Titular que considere que la información contenida en nuestra base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar una solicitud o reclamo a través de:

- Línea de atención al usuario (1) 4824304.
- Línea de atención al usuario 195 recibida por el distrito.

- Peticiones en puntos de personalización.
- Derecho de Petición recibido a través de Transmilenio.
- Carta radicada en la dirección de Recaudo Bogotá S.A.S. registrada en la página web: www.tullaveplus.gov.co.
- Peticiones por correo al correo electrónico atencionalusuario@tullaveplus.com.

Para mayor información acerca de la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 consulte nuestra página web “www.tullaveplus.gov.co”.

En caso de que quien reciba la solicitud o el reclamo no este autorizado para resolverla o deba acudir a otras instancias, debe dar traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informar de la situación al interesado.

La solicitud o reclamo se formulará mediante comunicación dirigida a Recaudo Bogotá S.A.S, con la debida identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud o reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si la solicitud o reclamo resulta incompleta, se requerirá al interesado los faltantes dentro de los cinco (5) días calendarios 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 para la gestión. 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.

Es importante que el Titular en cuenta que solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante Recaudo Bogotá S.A.S.