

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



**Bogotá, D.C., mayo de 2017**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. GENERALIDADES</b> .....	<b>3</b>
1.1. Objetivo .....	3
1.2. Alcance .....	3
1.3. Marco Normativo .....	3
1.4. Definiciones.....	4
1.5. Principios.....	5
<b>2. TRATAMIENTO DE DATOS Y RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO</b> .....	<b>7</b>
2.1. Identificación del Responsable.....	7
2.2. Finalidad y términos del Tratamiento .....	7
2.2.1. Usuarios del SITP-Tarjetas personalizadas .....	7
2.2.2. En relación con el funcionamiento de Recaudo Bogotá S.A.S.....	8
2.2.2.1. Recurso Humanos .....	8
2.2.2.2. Proveedores de Recaudo Bogotá.....	8
2.2.2.3. Operadores del SITP.....	8
2.3. Tratamiento particular de datos.....	8
2.3.1. Datos Sensibles.....	8
2.3.2. Datos de menores de edad .....	9
<b>3. DERECHOS DEL TITULAR</b> .....	<b>10</b>
3.1. Derechos de los titulares.....	10
3.2. Datos sensibles.....	11
3.3. Datos de menores de edad.....	11
3.4. Autorización del Titular .....	11
<b>4. DEBERES DE RECAUDO BOGOTÁ S.A.S.</b> .....	<b>12</b>
<b>5. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PETICIONES Y RECLAMOS</b> .....	<b>14</b>
5.1. Descripción del procedimiento .....	14
5.1.1. Consultas .....	14
5.1.2. Reclamos .....	15
5.1.3. Otras peticiones y quejas .....	16
5.2. Áreas responsables .....	16
<b>6. VIGENCIA</b> .....	<b>17</b>

## **1. GENERALIDADES**

### **1.1. OBJETIVO**

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

### **1.2. ALCANCE**

Las disposiciones contenidas en la presente Política serán aplicables a cualquier registro de datos personales capturados de manera presencial o virtual, directamente por Recaudo Bogotá o por terceros debidamente autorizados, cuyo tratamiento esté a cargo de Recaudo Bogotá, que actúa como responsable de los datos personales.

En atención a lo anterior y en concordancia a su calidad de responsable del tratamiento de los datos personales, Recaudo Bogotá se reserva el derecho de delegar en un tercero la recolección y tratamiento de los mismos, exigiendo de este la sujeción e implementación de los lineamientos y procedimientos contenidos en la presente Política que asegure la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

### **1.3. 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 las cuales se destacan las 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 reglamente parcialmente la Ley 1581 de 2011.

#### 1.4. DEFINICIONES

Para fines prácticos en la aplicación de la presente Política, es importante precisar las definiciones dadas por la ley y la Superintendencia de Industria y Comercio, relacionadas con los datos personales y su tratamiento:

**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 y/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.

**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 sólo es relevante para el titular de la información.

**Dato 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.

**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, la pertenencia a población en situación de discapacidad, la pertenencia a población beneficiaria de incentivos Sisbén, 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.

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

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

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de 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.

**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.

#### 1.5. **PRINCIPIOS**

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012, y demás normas complementarias, Recaudo Bogotá realizará el tratamiento de datos personales en el marco de los siguientes principios:

**a) Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El Tratamiento a efectuarse de los datos recolectados por Recaudo Bogotá o tercero autorizado, deberá sujetarse a lo dispuesto en la Ley y normas complementarias, al igual que lo señalado en la presente Política.

**b) Principio de finalidad:** El manejo de los datos debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular de la información suministrada.

**c) Principio de libertad:** El Tratamiento de los datos personales sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular, de conformidad a lo señalado en la Ley. Los datos personales capturados por la empresa o por terceros autorizados, no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

**d) Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento, por parte de Recaudo Bogotá o tercero autorizado, debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

**e) 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 recolectados por Recaudo o terceros avalados por la empresa y sobre los cuales sea titular.

**f) 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 conforme a la ley.

**g) Principio de seguridad:** Los datos personales sujetos a Tratamiento por Recaudo Bogotá o por la persona autorizada para ello, 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.

**h) Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales recolectados por Recaudo Bogotá o terceros autorizados, 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.

## 2. TRATAMIENTO DE DATOS Y RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

### 2.1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

Recaudo Bogotá S.A.S., sociedad existente y legalmente constituida bajo las leyes de la república de Colombia, identificada con NIT 900.453.688-5, con domicilio principal en la Carrera 7 No. 24-89 Piso 30, de la ciudad de Bogotá.

Líneas de atención al usuario 018000 11 55 10 o 4823304.

Correo electrónico: [atencionalusuario@tullaveplus.com](mailto:atencionalusuario@tullaveplus.com)

### 2.2. FINALIDAD Y TÉRMINOS DEL TRATAMIENTO

Los datos personales capturados y manejados por Recaudo Bogotá o por un tercero autorizado por este, serán tratados para alguna de las siguientes finalidades:

#### 2.2.1. USUARIOS DEL SITP-TARJETAS PERSONALIZADAS

En el marco del Contrato de Concesión No. 001 de 2011, celebrado entre Recaudo Bogotá y Transmilenio S.A., Recaudo Bogotá tiene a su cargo proporcionar a los usuarios del Sistema Integrado de Transporte de Bogotá (SITP) el medio de pago para el acceso al servicio de transporte público zonal y troncal, para lo cual, se hace necesario la recolección de datos de los usuarios cuando estos pretenden la obtención de las tarjetas inteligentes sin contacto – TISC personalizadas de conformidad a la población o beneficios otorgados por parte de Transmilenio S.A. o el Distrito.

La finalidad del tratamiento de los datos personales de los usuarios del SITP que tengan tarjetas personalizadas:

- Generar mecanismos de comunicación eficientes y mantener contacto permanente para informarles sobre novedades del medio de pago para acceder al SITP además de servicios y ofertas especiales relacionadas con el servicio de transporte público.
- Proveer productos y/o servicios e informar sobre cambios en estos, a los usuarios de los servicios ofrecidos por Recaudo Bogotá.
- Realizar estudios estadísticos y de conocimiento del usuario.
- Utilizar los datos recolectados por Recaudo Bogotá, sus empresas asociadas y por terceros que tengan vínculos comerciales con nosotros, para el desarrollo de actividades comerciales, de mercadotecnia y transaccionales para fines del desarrollo de las funciones propias de la prestación de sus servicios tales como enviar información y publicidad de productos y/o servicios disponibles.
- Entregar reportes a las autoridades de vigilancia y control o cualquier otro fin

- legítimo de acuerdo con las leyes vigentes.
- Entregar los datos personales a terceras personas para que estos efectúen el envío de información de interés general.
- Almacenar datos recolectados en servidores ubicados en Estados Unidos.

## **2.2.2. EN RELACIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO DE RECAUDO BOGOTÁ S.A.S.**

En el marco de las acciones desarrolladas por Recaudo Bogotá para el cumplimiento del objeto contractual, Recaudo Bogotá tiene diferentes bases de datos relacionadas con su personal administrativo y operativo (Recurso Humano), personas naturales contratistas que tienen una vinculación comercial con la Recaudo Bogotá (Proveedores) y Operadores del SITP.

### **2.2.2.1. Recurso Humano**

Los datos recolectados en esta base de datos corresponden a los empleados de Recaudo Bogotá. El Tratamiento estos datos se realizará para la vinculación, evaluación de desempeño de funciones, retiro o terminación del contrato de trabajo. Igualmente, se establece que en atención a la particularidad que puede presentar los datos recolectados (públicos, privados, semiprivados, sensibles y de menores de edad), serán tratados conforme a las exigencias y autorizaciones requeridas por la Ley.

Dentro de las bases de datos pertenecientes al área de Recurso Humano de Recaudo Bogotá se encuentra la base de datos de trabajadores pertenecientes al sindicato, los cuales, al tratarse de datos sensibles son tratados de conformidad con lo establecido con los artículos 5 y 6 de la Ley 1581 de 2012.

### **2.2.2.2. Proveedores de Recaudo Bogotá**

En relación con el tratamiento de estos datos se realizará para los fines relacionados con el desarrollo el proceso de gestión contractual de productos o servicios que Recaudo Bogotá S.A.S. requiera para su operación.

## **2.3. TRATAMIENTO PARTICULAR DE DATOS**

### **2.3.1. Datos sensibles**

El tratamiento de datos sensibles se encuentra prohibido por la ley, a excepción de las siguientes:

- 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. De esta manera, Sin embargo, en el caso de empleados, podrá realizarse el tratamiento de datos sensibles en cumplimiento de las obligaciones propias del contrato de



trabajo, y siempre que el empleado hubiese autorizado de manera expresa el tratamiento de dichos datos.

- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado, evento en el cual los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- 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.
- 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.

### **2.3.1. Datos de menores de edad.**

El tratamiento de datos personales de los niños, niñas y adolescentes está prohibido, salvo aquellos datos de naturaleza pública, o cuando el tratamiento que se les dé cumpla con los siguientes requisitos:

- Autorización previa otorgada por el representante legal, contando, en lo posible, con la opinión del menor.
- La finalidad del tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Se asegure el respeto de sus derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.

### 3. DERECHOS DEL TITULAR

#### 3.1. **DERECHOS DE LOS TITULARES**

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales suministrados a Recaudo Bogotá, como Responsable del tratamiento de los datos. Este derecho se podrá ejercer entre otros, ante 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 como Responsable y Encargado del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado por Recaudo Bogotá, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a los datos personales del Titular.
- 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 y/o solicitar la supresión del dato personal 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 el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento de acuerdo al procedimiento establecido en el acápite 5 de esta Política.
- g) Conocer la política de tratamiento de datos de la Recaudo Bogotá y a través de ella, el uso o finalidad que se le dará a sus datos personales.
- h) Tener acceso a los procedimientos señalados por Recaudo Bogotá para la atención de las peticiones, quejas y reclamos, relacionados con el tratamiento de sus datos, por los canales dispuestos para ello.
- i) Los demás que se establezcan en el Ley 1581 de 2012 y el Decreto Único 1074 de 2015, y demás normas que complementen o modifiquen.

De conformidad a lo dispuesto en el Decreto 1074 de 2015, 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 Recaudo Bogotá.
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

### 3.2. DATOS SENSIBLES

El Titular tiene derecho a optar por no suministrar cualquier información sensible solicitada por Recaudo Bogotá, relacionada, entre otros, con datos sobre su origen racial o étnico, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, convicciones políticas, religiosas, de la vida sexual, biométricos o datos de salud.

### 3.3. DATOS DE MENORES DE EDAD

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos, lo anterior en el marco de lo dispuesto por la ley.

### 3.4. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, para efectuar el tratamiento de los datos recolectados por la Recaudo Bogotá o terceros autorizados para ello, se requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior, de conformidad a lo señalado en la Ley 1581 de 2012.

#### **4. DEBERES DE RECAUDO BOGOTÁ**

De conformidad a lo establecido en los artículos 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012, Recaudo Bogotá, como responsable y encargado del tratamiento de datos personales, acatará los siguientes deberes frente a los titulares de los datos y con relación al tratamiento de los mismos:

- 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 ley, 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, en el evento que se presente, 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.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley y el presente manual.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular, contempladas en la ley y el presente manual.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares de los datos suministrados a Recaudo Bogotá.
- k) 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.

l) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

m) 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.

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

o) El Encargado del Tratamiento deberá realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.

## **5. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTA Y RECLAMOS**

De conformidad a lo dispuesto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, el cual señala: “k) *Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.*”, Recaudo Bogotá, dispone del siguiente procedimiento para la atención de las peticiones, consulta y reclamos presentados por los titulares de los datos personales capturados por la empresa, tendientes a conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos o revocar la autorización otorgada.

El Titular o sus causahabientes, puede utilizar cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

En la sede de Recaudo Bogotá:	Carrera 7 No. 24-89 Piso 30 en Bogotá, D.C. De lunes a viernes en el horario de atención al público (8:00 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 p. m. a 4:00 p. m.)
Centro de contacto:	482 33-04
Línea Gratuita Nacional:	018000 11 55 10
Correo electrónico:	atencionalusuario@tullaveplus.com

### **5.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

#### **5.1.1. Consultas**

Los titulares o las personas autorizadas por éste, podrán consultar los datos suministrados a Recaudo Bogotá, por lo que éste suministrará de manera oportuna y garantizará el acceso a dicha información. Para lo anterior, se establecen como canales o medios para radicar las consultas las anteriormente señaladas.

Igualmente, se establecerá por parte del área encargada los correspondientes formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán ser informados en el aviso de privacidad, para poder acceder a este derecho.

Para la atención de estos casos, la empresa contará con el término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo para poder responder lo consultado por el titular.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento del término referido con anterioridad, los motivos que soportan el no poder dar respuesta en los días arriba señalados, e indicando que la

misma será atendida a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

### 5.1.2. Reclamos

En ejercicio de sus derechos, el Titular podrá presentar ante Recaudo Bogotá reclamos relacionadas con el Tratamiento de sus datos (corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley y el presente manual), lo anterior se adelantará por medio de los canales anteriormente descritos.

Para la presentación y atención de los mismos, se deberán tener en cuenta los siguientes requisitos, en atención a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a Recaudo Bogotá 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.
2. 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 presentado por el titular.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

**Nota:** *El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento. (Artículo 16. Ley 1581 de*

2012).

### 5.1.3. Otras peticiones

Para la atención a las demás peticiones que se presenten ante Recaudo Bogotá por parte de los Titulares de la información suministrada a Recaudo Bogotá, y que la misma se relacione con ésta sin que verse sobre los anteriores puntos, se atenderán por los canales enunciados, y serán atendidos según el procedimiento establecido en el Manual – Manejo de la Correspondencia (AF-M01. Versión 01).

Sin embargo, se resalta que las mismas serán atendidas máximo en quince (15) días hábiles.

## 5.2. ÁREAS RESPONSABLES

En atención a las diferentes bases de datos que maneja Recaudo Bogotá, y destacándose que la empresa por regla general ostenta la calidad de Responsable del Tratamiento de la información, a continuación se relacionan cada una de las áreas internas encargadas del tratamiento de los datos recolectados:

<b>BASE DE DATOS</b>	<b>ÁREA INTERNA ENCARGADA</b>
Usuarios	Gerencia de Operaciones
Empleados	Gestión Humana
Proveedores	Gerencia Administrativa



## **6. VIGENCIA**

La presente Política rige a partir del 31 de mayo de 2017 y deja sin efectos cualquier disposición anterior contraria o existente al interior de Recaudo Bogotá que reglamente el tratamiento de datos personales.

Recaudo Bogotá podrá modificar las disposiciones contenidas en la presente Política en aras de dar cumplimiento a las normas vigentes y que modifiquen el actual marco legal referente sobre esta materia, en el evento de hacerse dichas modificaciones, las mismas serán publicadas y comunicadas a los titulares y al público en general, por los medios más expeditos.