RESOLUCIÓN No. 0089 DE 2021

(05 MAR 2021)

Por medio de la cual se actualiza la Política de Tratamiento de Información y Datos Personales de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda. y se dictan otras disposiciones

El Gerente General de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada -Metro de Medellín Ltda.-

En ejercicio de los deberes consagrados en la Constitución Política de Colombia, en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1074 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que con el objetivo de cumplir lo consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, normas que regulan la protección de los datos personales en el país, Metro de Medellín Ltda., mediante la Resolución No. 9901 del 09 de noviembre de 2017, expidió la Política de Tratamiento de Información y Datos Personales, para garantizar y desplegar las actividades necesarias que den fe de su compromiso con un correcto Tratamiento de los datos personales que componen sus Bases de Datos.

Que la implementación y gestión de un adecuado Programa Integral de Gestión de Datos Personales, requiere de constantes revisiones y actualizaciones, con el fin de garantizar una apropiada protección de los derechos de los Titulares.

Que, en atención de lo anterior, el 26 de junio de 2020, fue expedida la Resolución 0338 del mismo año, la cual actualizó la referida Política.

Que, en búsqueda de la implementación de las exigencias establecidas por la normativa vigente, especialmente en la definición de estrategias, lineamientos y parámetros para el tratamiento de la información y la protección de los datos, es necesario actualizar la Política de Tratamiento de Información y Datos Personales del Metro de Medellín Ltda., la cual deberá ser observada por todos los servidores públicos de la empresa, así como por sus contratistas o proveedores.

Que, conforme a lo anterior,

R E S U E L V E:

ARTÍCULO PRIMERO. Actualizar la Política de Tratamiento de Información y Datos Personales de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda, contenidas en el documento anexo, que integra la presente Resolución, denominado "Política de Tratamiento de Información y Datos Personales".

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga la Resolución 0338 del 26 de junio de 2020 y aquellas que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bello (Ant.), a los 05 MAR 2021

TOMÁS ANDRÉS ELEJALDE ESCOBAR
Gerente General

Proyectó:	Vo.Bo.	Revisó:	Vo.Bo.	Aprobó:	Vo.Bo.
María Angélica Mercado Zapata Profesional 1, Secretaría General		Robinson Roncancio Rotavista Jefe de Gestión Legal		María Clara Córdoba Uribe Secretaria General	

METRO DE MEDELLÍN
CALIDAD DE VIDA

Calle 44 N° 46-001 Bello, Antioquia
A.A. 9128 Medellín, Colombia
Tel.: 57 (4) 4548888 Fax: 57 (4) 4524450
metro@metrodemedellin.gov.co www.metrodemedellin.gov.co

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES
EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DE ABURRÁ LTDA.

ASPECTOS PRELIMINARES

La EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DE ABURRÁ LTDA., en adelante "METRO DE MEDELLIN LTDA.", actuando de conformidad y en armonía con lo estipulado en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, donde se establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas; la Ley 1581 de 2012 que dicta las disposiciones generales para la protección de datos personales, el Decreto 1074 de 2015 y las demás disposiciones relacionadas con la protección de datos personales; consciente de la importancia que representan los datos personales para sus Titulares, y de la responsabilidad que ha adquirido frente a estos, como consecuencia de las actividades de Tratamiento de información desarrolladas en ejecución de su objeto social, pone a disposición de los interesados, su política para el tratamiento de información personal y datos personales:

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

METRO DE MEDELLIN LTDA., actúa como RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO de la información y datos personales de las personas naturales que hacen parte de sus Bases de Datos, se encuentra identificado con NIT 890923668-1, con domicilio en el Municipio de Bello, Ant. (Col.), con asiento principal en la Calle 44 No. 46 - 001, teléfono (+574) 4548888 y correo electrónico metro@metromedellin.gov.co

2. OBJETO DE NUESTRA POLÍTICA

El presente documento tiene por objeto reglamentar las actividades relacionadas con el Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales de las personas naturales que componen las Bases de Datos de METRO DE MEDELLIN LTDA., principalmente en lo relacionado con la finalidad del mismo, los derechos de los Titulares de los datos personales, los compromisos adquiridos por METRO DE MEDELLIN LTDA. con estos, en su calidad de RESPONSABLE del Tratamiento y las herramientas adoptadas, para que los Titulares puedan ejercer adecuadamente sus derechos.

3. DEFINICIONES

Para efectos interpretativos y brindar mayor entendimiento de la Política para el Tratamiento de Información y Datos Personales de METRO DE MEDELLÍN LTDA., se adoptan las siguientes definiciones:

3.1. Autorización
Consentimiento previo, expreso e informado, emitido por el Titular, para efectos de llevar a cabo una actividad de Tratamiento de datos personales.

3.2. Aviso de privacidad
Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular de los datos personales, en los casos en que no sea posible poner a su disposición la Política de Tratamiento de información, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de ésta, la forma de acceder a la misma y las finalidades del Tratamiento que se dará a los datos personales.

3.3. Base de datos
Es el conjunto organizado de datos personales sometidos a Tratamiento.

3.4. Dato personal
Toda información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales, determinadas o determinables.

Al respecto la Corte Constitucional mediante sentencia C-748 de 2011 señaló lo siguiente: *la jurisprudencia constitucional ha precisado que las características de los datos personales*

-en oposición a los impersonales- son las siguientes: "i) estar referido a aspectos exclusivos y propios de una persona natural, ii) permitir identificar a la persona, en mayor o menor medida, gracias a la visión de conjunto que se logre con el mismo y con otros datos; iii) su propiedad reside exclusivamente en el titular del mismo, situación que no se altera por su obtención por parte de un tercero de manera lícita o ilícita, y iv) su tratamiento está sometido a reglas especiales (principios) en lo relativo a su captación, administración y divulgación."

3.5. Dato personal privado
El dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

3.6. Dato personal público
Es el dato que no es semiprivado, privado o sensible, se encuentran contenidos en registros públicos y Bases de Datos de vocación pública. 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.

3.7. Dato personal semiprivado
El dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino también a cierto sector o grupo de personas.

3.8. Dato sensible
Aquellos que afectan la intimidad del Titular y un uso indebido puede generar algún tipo de discriminación.

Serán ejemplos de datos sensibles 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.

3.9. Dato biométrico
Todos aquellos datos relativos a las características físicas, fisiológicas o comportamentales, entre otras, de una persona que faciliten su identificación.

De acuerdo a lo indicado por la Superintendencia de Industria y Comercio, los datos biométricos permiten identificar a una persona natural a través del reconocimiento de una característica física e intransferible, que al ser única de cada individuo, permite distinguir a un ser humano de otro.

3.10. Encargado del Tratamiento
Aquella 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.

3.11. 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.

3.12. Titular del dato
Aquella persona natural cuyos datos son objeto de Tratamiento.

3.13. Tratamiento
Toda operación o conjunto de operaciones que se ejecute sobre los datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

3.14. Transmisión de datos
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 parte del Encargado y por cuenta del Responsable.

3.15. Transferencia de datos

Calle 44 N° 46-001 Bello, Antioquia
A.A. 9128 Medellín, Colombia
Tel.: 57 (4) 4548888 Fax: 57 (4) 4524450
metro@metrodemedellin.gov.co www.metrodemedellin.gov.co

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.

4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para el adecuado Tratamiento de datos personales en todos los actos desplegados por METRO DE MEDELLIN LTDA. sobre la información personal que compone sus Bases de Datos, al igual que en lo referente a la interpretación y ejecución de la presente Política, se acatarán los siguientes principios:

4.1. Principio de legalidad

El Tratamiento de datos personales, es una actividad reglada, por lo tanto, durante todas las etapas y actividades de Tratamiento que realice METRO DE MEDELLIN LTDA. o quien éste designe como ENCARGADO del Tratamiento, se dará aplicación, además de lo establecido en la presente Política, a las normas que desarrollen el tema, como la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y todas aquellas que las reglamenten, adicionen, modifiquen o supriman.

4.2. Principio de finalidad

El Tratamiento de los datos personales contenidos en las Bases de Datos de METRO DE MEDELLIN LTDA., obedecerá a las finalidades legítimas establecidas para las mismas, las cuales serán informadas al Titular.

4.3. Principio de libertad

Las actividades de Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales regidos por la presente Política se ejecutarán únicamente cuando el Titular de estos haya emitido de manera previa, expresa e informada, el consentimiento para tal fin, salvo que sean de aquellos casos que, en virtud de lo dispuesto por el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no requieran su autorización.

Lo anterior no impide que, en cualquier momento, el Titular del dato personal, en ejercicio de sus derechos, solicite la supresión de este o la revocación de su autorización.

4.4. Principio de veracidad o calidad

EL METRO DE MEDELLIN LTDA. se compromete con los Titulares de la información personal que compone sus Bases de Datos, a garantizar que la misma sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible; consecuencialmente, se abstendrá de tratar datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Para este fin, pone a disposición de los Titulares de la información los mecanismos establecidos en esta Política, encaminados a garantizar que puedan, en todo momento, ejercer el derecho de Habeas Data.

4.5. Principio de transparencia

METRO DE MEDELLIN LTDA. ha adoptado los mecanismos idóneos para garantizar que el Titular obtenga, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Así mismo, al momento de recolectar datos personales, METRO DE MEDELLÍN LTDA., lo hará teniendo en cuenta la proporcionalidad, necesidad y pertinencia de estos en relación con la finalidad del Tratamiento.

4.6. Principio de acceso y circulación restringida

El Tratamiento de los datos personales que componen las Bases de Datos de METRO DE MEDELLIN LTDA., se realizará sólo en virtud de la autorización otorgada por el Titular de estos y está restringido al personal especializado y previamente capacitado para la manipulación de este tipo de información, que tenga necesidad de conocerla para realizar el Tratamiento. En caso de que METRO DE MEDELLIN LTDA. publique información personal objeto de Tratamiento en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, lo hará previa autorización del Titular de los datos.

Calle 44 N° 46-001 Bello, Antioquia
A.A. 9128 Medellín, Colombia
Tel.: 57 (4) 4548888 Fax: 57 (4) 4524450
metro@metrodemedellin.gov.co www.metrodemedellin.gov.co

4.7. Principio de seguridad

METRO DE MEDELLIN LTDA. ha adoptado una serie de medidas técnicas, humanas, físicas y administrativas, acorde a la naturaleza de los datos objeto de Tratamiento, para impedir que los mismos sean adulterados, extraviados, consultados, usados o accedidos por personal no autorizado o de manera fraudulenta.

4.8. Principio de confidencialidad

METRO DE MEDELLIN LTDA. ha adoptado un protocolo, que garantiza a los Titulares de la información personal que componen sus Bases de Datos, que las personas que intervienen en el Tratamiento de sus datos personales guardarán reserva sobre dicha información, aún después de finalizada la labor de Tratamiento, o su vínculo contractual con METRO DE MEDELLIN LTDA.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

5. EN QUÉ CASOS SOLICITAMOS SU AUTORIZACIÓN

Por regla general, las actividades de Tratamiento de información reglamentadas por la presente Política serán ejecutadas sobre datos personales cuyos Titulares hayan emitido su autorización de manera previa, expresa e informada.

Sin perjuicio de lo anterior, METRO DE MEDELLIN LTDA. se reserva el derecho a ejecutar actividades de Tratamiento, sobre información cuya autorización no sea requerida en virtud de las disposiciones legales que reglamentan la materia, caso en el cual continúan vigentes los compromisos establecidos en la presente Política frente a los Titulares de la información. Las autorizaciones podrán constar en documentos físicos, electrónicos, de manera verbal o de cualquier otra forma que permita garantizar su posterior consulta, en aras de dar cumplimiento a los derechos de los Titulares.

Así mismo el Titular podrá autorizar el Tratamiento de sus datos personales a través de conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que otorgó su consentimiento, como lo serán entre otras, el Tratamiento realizado a través de sistemas de videovigilancia o en los casos en que el Titular presente peticiones, solicitudes o reclamaciones ante el Responsable, ya sea por medios virtuales, telefónicos o físicos.

6. NIVEL DE INTERVENCIÓN

Por regla general, METRO DE MEDELLIN LTDA. actúa en calidad de RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO; sin embargo, atendiendo a situaciones particulares y a la ejecución de ciertas obligaciones contractuales, METRO DE MEDELLÍN LTDA. podrá adquirir la calidad de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO de información personal, respecto de otras Bases de Datos, caso en el cual, se dará plena observancia al cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos por la normatividad vigente.

Adicionalmente, METRO DE MEDELLIN LTDA. se reserva la facultad de delegar ciertas actividades de Tratamiento a terceros, para que las ejecuten en su nombre, caso en el cual estos últimos se comprometerán a dar cumplimiento a esta Política de Tratamiento de Información y Datos Personales y a la normatividad vigente.

7. ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO

Las Bases de Datos de METRO DE MEDELLIN LTDA., hacen referencia al conjunto de datos personales almacenados sistemáticamente atendiendo a las finalidades de cada una de ellas y las actividades de Tratamiento que se desarrollan sobre las mismas comprenden:

- La RECOLECCIÓN de los datos personales, teniendo en cuenta los Principios de Libertad y de Finalidad.
- El ALMACENAMIENTO de los datos personales, ya sea de manera virtual o física; con recursos propios o a través de terceros aliados.
- El USO de los datos personales para el desarrollo habitual de las finalidades establecidas por cada Base de Datos.

Calle 44 N° 46-001 Bello, Antioquia
A.A. 9128 Medellín, Colombia
Tel.: 57 (4) 4548888 Fax: 57 (4) 4524450
metro@metrodemedellin.gov.co www.metrodemedellin.gov.co

- La CIRCULACIÓN de los datos personales de manera interna y restringida, de acuerdo al Principio de Confidencialidad, con el fin de desarrollar las finalidades establecidas para cada Base de Datos.
- La SUPRESIÓN O ELIMINACIÓN de los datos personales, en caso de ser requerido por el Titular, sus causahabientes, representante legal o por autoridad competente; siempre y cuando no exista una obligación legal o contractual de que dicho dato permanezca en la Base de Datos; o cuando el ciclo del dato haya finalizado.

Las referidas actividades de Tratamiento podrán ejecutarse a través de diferentes medios como, correos electrónicos, documentos físicos, mensajes de texto, páginas de internet, aplicaciones móviles, mensajes de datos, llamadas telefónicas (celulares o teléfonos fijos), inclusión de información en dispositivos electrónicos, digitales o medios físicos; entre otras.

8. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES

METRO DE MEDELLÍN LTDA. sólo recolectará datos personales sensibles, cuando sea completamente necesario para el desarrollo de sus actividades como Empresa y de las finalidades de cada Base de Datos; adoptando todas las medidas de seguridad pertinentes para la protección de este tipo de datos, y acogiendo las siguientes medidas:

- Se deberá reforzar el cumplimiento de los Principios que regulan el Tratamiento de datos personales.
- Ninguna actividad se condicionará al suministro de datos personales sensibles.
- Se deberá obtener la autorización expresa, informada y facultativa de los Titulares de dichos datos, antes de la ejecución de actividades de Tratamiento, salvo que por ley no sea requerido dicho consentimiento.

Entre los datos sensibles se encontrarán aquellos que son recolectados durante la participación en eventos, programas o actividades realizadas por el Responsable del Tratamiento, de manera directa o a través de sus Encargados, dentro o fuera de sus instalaciones y su principal finalidad será el Uso de estos para publicaciones internas o externas del Responsable del Tratamiento.

9. TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Por regla general, en la ejecución de cualquier actividad de Tratamiento de datos personales, METRO DE MEDELLIN LTDA. se abstendrá de manipular datos cuyo Titular sea un menor, a la luz de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012.

Sin embargo y con el fin de desarrollar sus actividades, en algunos casos METRO DE MEDELLIN LTDA. requerirá someter a Tratamiento datos personales de niños, niñas o adolescentes, de acuerdo con las siguientes reglas:

- Respeto del interés superior del niño, niña o adolescente Titular del dato.
- Respeto de los derechos fundamentales del niño, niña o adolescente Titular del dato.
- Autorización emitida por el representante legal del niño, niña o adolescente Titular del dato, cuando se requiera.
- Respeto del derecho del menor a ser escuchado, teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto, así como la naturaleza de los datos sometidos a Tratamiento y finalidad perseguida con tales actividades.

10. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

METRO DE MEDELLIN LTDA., para el desarrollo de su objeto social y el cumplimiento de diversas obligaciones legales, contractuales y sociales, de carácter interno y externo, requiere de ciertas Bases de Datos cuyas finalidades varían dependiendo de las características propias y la naturaleza de cada una de ellas.

En virtud de esto, los datos personales serán recolectados y tratados para las finalidades determinadas de manera particular para cada una de las Bases de Datos, inscritas en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Calle 44 N° 46-001 Bello, Antioquia | A.A. 9128 Medellín, Colombia | Tel.: 57 (4) 4548888 Fax: 57 (4) 4524450 | metro@metrodemedellin.gov.co www.metrodemedellin.gov.co

No obstante, el Responsable del Tratamiento tratará los datos de conformidad con las siguientes finalidades de carácter general:

- Establecimiento de canales de comunicación con los Titulares de los datos personales y envío de boletines e información de carácter comercial e institucional.
- Cumplimiento de obligaciones o funciones legales y/o contractuales relacionadas con el desarrollo de actividades propias del objeto social de METRO DE MEDELLIN LTDA.
- Cumplimiento de normatividad vigente, actos jurídicos, reportes, requerimientos y de las órdenes expedidas por las autoridades competentes, sean judiciales, administrativas o particulares en ejercicio de funciones públicas.
- Ejecución de actividades administrativas, de mercadeo y gestión comercial, procesamiento de información, venta, publicidad y programas de fidelización relacionados con el objeto social de METRO DE MEDELLIN LTDA.
- Evaluación de la calidad y del nivel de satisfacción de las actuaciones del METRO DE MEDELLÍN LTDA. en el relacionamiento con sus grupos de interés, así como la creación de estrategias de mejoramiento en la prestación y desarrollo de estas.
- Organización, participación y ejecución de concursos, eventos, actividades y programas culturales, institucionales, de responsabilidad social, gestión social, de relacionamiento y formación con sus diferentes grupos de interés.
- Atención, trámite y gestión de requerimientos (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias).
- Almacenamiento de información en archivos activos y/o inactivos, con recursos propios o a través de terceros o aliados.
- Desarrollo de actividades relacionadas con el efectivo funcionamiento de Cívica como medio de pago.
- Proporcionar funciones y servicios relacionados con la tendencia de uso, ubicación y preferencias.
- Compartir la información a título de transmisión o transferencia dentro o fuera de Colombia, con otras entidades, autoridades o sociedades con las cuales METRO DE MEDELLIN LTDA. tenga relación, exista una solicitud previa y formal; o haya un encargo de por medio.
- Desarrollar y ejecutar actividades para la administración del talento humano de METRO DE MEDELLÍN LTDA.
- Gestión contable, tributaria, de seguridad social y aportes parafiscales.
- Uso de la imagen personal y/o videos donde la misma haya sido capturada por sistemas de monitoreo y/o videovigilancia dispuestos por el METRO DE MEDELLÍN LTDA. en toda su infraestructura, como medio de prueba o evidencia en procesos de investigación y procedimientos judiciales, extrajudiciales, o administrativos que surta el METRO DE MEDELLÍN LTDA. o en los que sea parte o vinculado de cualquier forma.
- Uso de la imagen del Titular para publicaciones internas y externas.
- Verificación y consulta de información relacionada con los Titulares, en listas y bases de datos de carácter público o privado, tanto nacionales como internacionales; así como la relacionada con el comportamiento crediticio, financiero, obligacional, comercial y de servicios de los Titulares.
- Desarrollo de actividades relacionadas con la gestión legal, administrativa o judicial y predial.
- Gestión y ejecución de etapas precontractual, contractual y poscontractual.
- Garantizar la seguridad de los bienes y de las personas, que ingresan a las estaciones del sistema y a las sedes del METRO DE MEDELLÍN LTDA.
- Adopción de medidas de control y protocolos en las instalaciones de METRO DE MEDELLIN LTDA., así como la gestión de los incidentes que se presenten en éstas.
- Actividades relacionadas con el efectivo funcionamiento de las aplicaciones móviles desarrolladas por METRO DE MEDELLÍN LTDA., o en las que haga parte.
- Garantizar y hacer seguimiento al cumplimiento de normas relativas a la seguridad social, Seguridad y salud en el trabajo y aspectos ambientales.

Calle 44 N° 46-001 Bello, Antioquia
A.A. 9128 Medellín, Colombia
Tel.: 57 (4) 4548888 Fax: 57 (4) 4524450
metro@metrodemedellin.gov.co www.metrodemedellin.gov.co

11. TEMPORALIDAD DEL DATO

Los datos personales tratados por METRO DE MEDELLÍN LTDA., permanecerán en sus sistemas de información de acuerdo con la finalidad para la cual fueron recolectados y a las obligaciones legales, judiciales, comerciales, tributarias y contables que los regulen; por lo tanto, una vez la finalidad se haya agotado, o la obligación haya cesado; se deberá proceder con la eliminación o supresión de los datos a través de los medios idóneos establecidos.

En caso de considerarse necesario, los datos permanecerán en las Bases de Datos, siempre y cuando su tratamiento sea con fines históricos y estadísticos.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS FRENTE A LOS TITULARES

12. COMPROMISOS

METRO DE MEDELLIN LTDA. en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, y obedeciendo a su calidad de RESPONSABLE del Tratamiento de información personal, deberá seguir los siguientes compromisos con los Titulares de la información personal:

12.1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
12.2. Solicitar autorización del Titular en los casos en que, conforme a una disposición legal, sea necesario obtener la misma.
12.3. Conservar una copia de la autorización emitida por el Titular, cuando ésta sea necesaria.
12.4. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección de los datos.
12.5. Informar debidamente al Titular los derechos que le asisten en virtud de su calidad de tal.
12.6. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
12.7. Garantizar que la información sometida a Tratamiento y suministrada al Encargado, sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
12.8. 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.
12.9. Rectificar la información cuando sea incorrecta o parcializada y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
12.10. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la normatividad vigente.
12.11. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
12.12. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados por la ley.
12.13. Permitir el acceso a la información personal únicamente a las personas que puedan tener acceso a ella.
12.14. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
12.15. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular.
12.16. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
12.17. 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.
12.18. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Calle 44 N° 46-001 Bello, Antioquia
A.A. 9128 Medellín, Colombia
Tel.: 57 (4) 4548888 Fax: 57 (4) 4524450
metro@metrodemedellin.gov.co www.metrodemedellin.gov.co

13. COMPROMISOS ESPECIALES

Tratándose de información objeto de controversia ante una autoridad administrativa o judicial, o que este siendo objeto de reclamo por parte del Titular, o cuyo bloqueo haya sido ordenado por la autoridad competente, METRO DE MEDELLIN LTDA. se compromete a tomar todas las medidas pertinentes para impedir que dicha información continúe siendo Tratada, salvo lo referente al almacenamiento de esta, hasta que se tome una decisión de fondo.

14. COMPROMISOS DE METRO DE MEDELLIN LTDA. O DE TERCEROS EN CALIDAD DE ENCARGADOS DE LA INFORMACIÓN.

Las obligaciones que se describen a continuación serán aplicables (i) cuando por razones contractuales o legales, METRO DE MEDELLIN LTDA. delegue la realización de ciertas actividades relacionadas con el Tratamiento de datos a un tercero; o (ii) cuando METRO DE MEDELLIN LTDA. realice actividades de Tratamiento en calidad de Encargado; de acuerdo a lo consagrado en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012.

14.1. Garantizar al Titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
14.2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
14.3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos cuando así sea requerido por METRO DE MEDELLIN LTDA. o directamente por el Titular, en los términos de ley.
14.4. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
14.5. Tramitar los requerimientos formulados por los Titulares, tendientes a obtener el debido Tratamiento de sus datos personales, en los términos señalados en la ley.
14.6. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
14.7. Tratándose de información objeto de controversia ante una autoridad administrativa o judicial, o que este siendo objeto de reclamo por parte del Titular, o cuyo bloqueo haya sido ordenado por la autoridad competente; tomar todas las medidas pertinentes para impedir que dicha información continúe siendo tratada, salvo lo referente al almacenamiento de la misma, hasta que se tome una decisión de fondo.
14.8. Registrar en la Base de Datos la leyenda "reclamo en trámite" de acuerdo a lo señalado en la normatividad vigente.
14.9. 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.
14.10. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
14.11. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
14.12. 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.
14.13. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
14.14. Adoptar unas políticas de Tratamiento de datos que aseguren el debido Tratamiento de los datos personales.
14.15. Suministrar las políticas de Tratamiento de datos personales descritas en el literal anterior al Responsable del Tratamiento.

Calle 44 N° 46-001 Bello, Antioquia | A.A. 9128 Medellín, Colombia | Tel.: 57 (4) 4548888 Fax: 57 (4) 4524450 | metro@metrodemedellin.gov.co www.metrodemedellin.gov.co

DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

15. DERECHOS DE LOS TITULARES

METRO DE MEDELLIN LTDA. comprometido con el respeto a los intereses de los Titulares de los datos personales sometidos a su Tratamiento y, consciente de la importancia de la protección de estos, de acuerdo con lo consagrado en la Ley 1581 de 2012, reconoce a los Titulares de los datos de sus Bases de Datos, los siguientes derechos:

- **Conocimiento y Acceso**

En virtud de este derecho, el Titular del dato está facultado para solicitar, en cualquier momento y de manera gratuita, información sobre los datos que sobre él estén siendo tratados por METRO DE MEDELLIN LTDA., y el uso que se le da a estos.

- **Rectificación**

Potestad reconocida al Titular del dato para solicitar, en cualquier momento, la corrección o rectificación de la información parcial, inexacta, incompleta, fraccionada, que induzca a error o respeto a aquellos datos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado y que repose en las Bases de Datos de METRO DE MEDELLIN LTDA.

- **Actualización**

Facultad del Titular de los datos de solicitar que estos sean actualizados, cuando por algún motivo hayan tenido algún tipo de variación.

- **Solicitar copia o prueba de autorización otorgada al Responsable**

Cuando de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, se requiera obtener autorización del Titular para que sus datos sean sometidos a actividades de Tratamiento, éste estará facultado para solicitar, en cualquier momento y de manera gratuita, copia de dicho documento.

- **Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato personal**

En los casos en que haya sido necesario solicitar autorización del Titular para el Tratamiento de sus datos personales, de acuerdo a la normatividad vigente, éste podrá en cualquier momento revocar la misma o solicitar la eliminación o supresión del dato, cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales; siempre y cuando no exista un deber legal o contractual de que sus datos permanezcan en una Base de Datos.

- **Presentar Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio**

Cuando el Titular de los Datos considere que sus derechos han sido vulnerados o se han cometido infracciones a la normatividad vigente en protección de datos personales, podrá acudir a la Entidad competente y presentar la correspondiente Queja.

PROCEDIMIENTOS PARA EL EFECTIVO EJERCICIO DE DERECHOS

16. ASPECTOS GENERALES

En orden a lo establecido por las normas sobre protección de datos personales, METRO DE MEDELLIN LTDA. ha adoptado una serie de procedimientos para el adecuado Tratamiento de información personal y el ejercicio de los derechos de los Titulares.

17. CONSULTA

El Titular del dato personal o la persona que demuestre interés legítimo de acuerdo a la normatividad vigente, podrá realizar consultas respecto de la información personal que conste o repose en los archivos de METRO DE MEDELLÍN LTDA. en calidad de Responsable o Encargado y que se encuentre vinculada con el Titular.

Calle 44 N° 46-001 Bello, Antioquia | A.A. 9128 Medellín, Colombia | Tel.: 57 (4) 4548888 Fax: 57 (4) 4524450 | metro@metrodemedellin.gov.co www.metrodemedellin.gov.co

17.1. Trámite

Recibida la consulta, el área competente la resolverá, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro del término indicado en el inciso anterior, se informará al solicitante tal situación, los motivos de la demora y la fecha en la cual será resuelta la solicitud, fecha que en ningún caso superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

17.2. Respuesta

El área competente de los trámites relacionados con el debido tratamiento de los datos personales dará respuesta a las consultas que se presenten, dentro de los términos establecidos en la sección anterior, de manera escrita a la dirección física o electrónica suministrada por el solicitante para tal efecto.

Cuando el solicitante suministre una dirección física y una electrónica, o más de una dirección de aquellas o de estas, será a entera discreción de METRO DE MEDELLIN LTDA. la decisión sobre a cuál dirección enviar la respuesta a la consulta.

18. RECLAMOS

El Titular del dato personal o la persona que demuestre interés legítimo de acuerdo a la normatividad vigente, podrá presentar reclamos en los casos en que desee solicitar una corrección, actualización o supresión de información contenida en los archivos o servidores de METRO DE MEDELLÍN LTDA. en calidad de Responsable o Encargado, o cuando considere que se ha presentado una vulneración a sus derechos o un incumplimiento a las obligaciones consagrados en la Ley 1581 de 2012 o en las normas que la reglamenten, modifiquen o adicionen.

18.1. Trámite

- **Reclamo incompleto**

Cuando METRO DE MEDELLIN LTDA. considere que el reclamo presentado por el Titular o por quien considere estar facultado o legitimado para hacerlo, se encuentra incompleto por falta de los requisitos establecidos, requerirá, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la petición, al interesado para que subsane las fallas.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento por parte de METRO DE MEDELLIN LTDA. al interesado, sin que este último presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo, sin perjuicio de poder presentar una nueva reclamación en el mismo sentido; caso en el cual los términos para resolver comenzarán a contarse a partir de la nueva petición.

- **Reclamo completo**

Recibido el reclamo completo o subsanados los vicios dentro del término establecido en el párrafo anterior, se incluirá en la respectiva Base de Datos de METRO DE MEDELLIN LTDA. una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá hasta tanto el reclamo sea decidido.

Sin perjuicio de lo anterior, el área competente resolverá la reclamación dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma.

Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro del término indicado en el inciso anterior, se informará al Titular sobre tal situación, los motivos de la demora y la fecha en la cual será resuelta la solicitud, fecha que en ningún caso superará los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- **Traslado por competencia**

En los casos en que METRO DE MEDELLÍN LTDA. no sea el competente para resolver el reclamo, realizará el respectivo traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de esto al interesado.

Calle 44 N° 46-001 Bello, Antioquia
A.A. 9128 Medellín, Colombia
Tel.: 57 (4) 4548888 Fax: 57 (4) 4524450
metro@metrodemedellin.gov.co www.metrodemedellin.gov.co

18.2. Decisión

El Oficial de Privacidad de METRO DE MEDELLIN LTDA., dará respuesta a las reclamaciones de los Titulares del dato, dentro de los términos establecidos en la sección anterior, de manera escrita a la dirección física o electrónica suministrada por el solicitante para tal efecto.

Cuando el solicitante suministre una dirección física y una electrónica, o más de una dirección de aquellas o de estas, será a discreción de METRO DE MEDELLIN LTDA. la decisión sobre a cuál dirección enviar la respuesta al reclamo.

En los casos en que exista un deber legal o contractual de que los datos del Titular permanezcan en la Base de Datos, no será procedente la solicitud de supresión de la información, ni la revocatoria de la autorización.

19. CANALES PARA LA PRESENTACIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS:

Las consultas y reclamaciones se elevarán al Oficial de Privacidad de METRO DE MEDELLIN LTDA. por cualquiera de los siguientes medios habilitados:

- Correo electrónico: contactenos@metrodemedellin.gov.co
- Dirección física: Calle 44 No. 46 - 001, Bello, Antioquia (COL.). Ventanilla única documental.
- Teléfono: 444-95-98 - Línea Hola METRO.
- Puntos de Atención al Cliente (PAC): Estaciones del Metro de Medellín: San Antonio, San Javier, Niquía e Itagüí del Departamento de Antioquia.
- Chat en Línea a través del siguiente link: https://asistencia.webv2.allus.com.co/WebAPI802/ChatMetro/AdvancedChat/formchat.jsp.
- Formulario electrónico por medio del link: https://www.metrodemedellin.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/pqrsdf.
- La Aplicación móvil METRO DE MEDELLÍN.

20. LEGITIMACIÓN Y CONTENIDO

Las consultas y reclamos se realizarán por las personas que de acuerdo a la norma de protección de datos vigente, se encuentran legitimadas para hacerlo, describiendo brevemente la información sobre la cual desea tener acceso o los hechos que motivan el reclamo, dirección de correspondencia, datos de identificación del Titular, adjuntando los documentos que acrediten la legitimidad para obrar y en caso de considerarlo pertinente, acompañando los documentos que soporten su solicitud y quiera hacer valer.

Se encuentran legitimados para ejercer los derechos establecidos en esta Política y los demás reconocidos por la ley, el Titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales y las personas autorizadas por aquel o estos; en los dos últimos casos, se deberá acreditar la calidad cuyo reconocimiento se solicita, a través de mecanismos idóneos.

21. COMPETENCIA

METRO DE MEDELLIN LTDA. ha designado un Oficial de Privacidad, quien se encargará de velar por el cumplimiento de las obligaciones y deberes emanados del Régimen de Protección de Datos Personales y su normatividad, así como de gestionar la solución a los requerimientos, consultas y reclamos presentados por los Titulares o por quien se encuentre legitimado, con el apoyo de las áreas involucradas y sobre las cuales verse la situación; tomando para este fin, medidas técnicas, humanas y administrativas que garanticen la confidencialidad y seguridad de la información.

Calle 44 N° 46-001 Bello, Antioquia | A.A. 9128 Medellín, Colombia | Tel.: 57 (4) 4548888 Fax: 57 (4) 4524450 | metro@metrodemedellin.gov.co www.metrodemedellin.gov.co

DISPOSICIONES FINALES

22. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS

En los casos en que sea necesario para el desarrollo de sus funciones, de su objeto y gestión social o el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, METRO DE MEDELLÍN LTDA., podrá transmitir o transferir datos personales que hagan parte de cualquiera de sus Bases de Datos, a terceros aliados, contratistas o proveedores, con quienes suscribirá el respectivo Acuerdo de Protección de Datos (sea de Transmisión o Transferencia), de acuerdo a lo estipulado en la normatividad vigente, garantizando la continuidad de la protección de los datos y el respeto a los derechos de sus Titulares.

23. ENTREGA DE DATOS PERSONALES A ENTIDADES PÚBLICAS O ADMINISTRATIVAS

En los casos en que una entidad pública o administrativa solicite información en ejercicio de sus funciones legales, que contenga datos personales de cualquiera de las Bases de Datos de METRO DE MEDELLÍN LTDA., la misma podrá ser enviada previa verificación de la validez y pertinencia de los datos solicitados, de acuerdo al objetivo o finalidad de la petición.

Además de esto, se dejará constancia de la solicitud realizada y se informará a la entidad su deber de garantizar la protección de los datos personales entregados a través de medidas de seguridad apropiadas.

24. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

METRO DE MEDELLÍN LTDA. realiza gestión permanente de los riesgos relacionados con la seguridad de los activos de información y Bases de Datos personales, para los cuales cuenta con controles tanto técnicos como administrativos para su mitigación. Algunos de los controles implementados por la Empresa para proteger las Bases de Datos personales, y en general, todos los sistemas de información, documentos físicos y electrónicos, servicios e infraestructura necesaria para su operación y funcionamiento son los siguientes:

- Normas para la seguridad de los activos de información de obligatorio cumplimiento para empleados, practicantes, aprendices y contratistas, entre esas, para la seguridad de los equipos informáticos y la información contenida en estos, para el manejo de la información física y electrónica, para el manejo de la cuenta de usuario y contraseña de acceso a redes y sistemas de información, para el uso del servicio de internet corporativo, para el uso del correo electrónico y herramientas colaborativas, para el uso de redes inalámbricas, para la compra, instalación, desinstalación y mantenimiento de software y hardware.
- Formación y sensibilización del personal frente a las normas de seguridad de la información física y electrónica y protección de datos personales.
- Infraestructura de hardware y software especializado para la seguridad de las redes y los dispositivos de usuario final, con gestión permanente por parte de personal capacitado.
- Procedimientos y protocolos para la gestión de accesos a sistemas de información, redes de datos y centros de datos, respaldo, consulta, acceso y recuperación de información física y electrónica, monitoreo de la tecnología, incorporación y desincorporación de tecnologías de información.
- Procedimientos para identificar, analizar, valorar y dar un tratamiento adecuado a los incidentes de seguridad informática.
- Procedimientos para la administración y gestión documental de la Empresa, a través de la descripción de lineamientos que cubren el ciclo de vida de la información física y electrónica, desde su planeación, producción, gestión, organización, transferencia, disposición, valoración y preservación a largo plazo.
- Adopción del índice de información clasificada y reservada como instrumento que permite soportar las decisiones de acceso a la información.
- Gestión de documentos a partir de las Tablas de Retención Documental – TRD.

Calle 44 N° 46-001 Bello, Antioquia
A.A. 9128 Medellín, Colombia
Tel.: 57 (4) 4548888 Fax: 57 (4) 4524450
metro@metrodemedellin.gov.co www.metrodemedellin.gov.co

25. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

METRO DE MEDELLÍN LTDA. es autónomo y se reserva el derecho a realizar los cambios que considere procedentes, oportunos y pertinentes a la Política de Tratamiento de Información y Datos Personales, de acuerdo con modificaciones de tipo interno, legal, normativo, jurisprudencial y tecnológico.

Todo cambio que se realice, en especial los sustanciales, que puedan afectar o modificar la identificación de METRO DE MEDELLIN LTDA. como Responsable y/o las finalidades del Tratamiento de los datos personales, serán comunicados oportunamente a los Titulares de una manera eficiente, antes de implementar la nueva Política.

26. VIGENCIA

La presente política rige a partir de la fecha de su publicación, el 5 de marzo de 2021 y estará vigente durante el tiempo que el METRO DE MEDELLIN LTDA. ejecute las actividades correspondientes a su objeto social y de Tratamiento de datos personales.

Calle 44 N° 46-001 Bello, Antioquia
A.A. 9128 Medellín, Colombia
Tel.: 57 (4) 4548888 Fax: 57 (4) 4524450
metro@metrodemedellin.gov.co www.metrodemedellin.gov.co