

Tabla de contenido

PRESENTACION	2
1. Objetivo general	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	3
4. Marco normativo	7
5. Responsabilidades	7
5.1 Alta Dirección	7
5.2 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	8
5.3 Líderes de proceso y equipos de trabajo	8
5.4 Proceso de Gestión Administrativa, Gestión de TIC y Gestión Jurídica	8
6. Principios de la política	9
7. Declaración de la Política de Protección de Datos Personales	10
8. Lineamientos de la Política Protección de Datos Personales	10
8.1 Compromiso de Tratamiento de Datos	10
8.2 Responsable del tratamiento	11
8.3 Tratamiento, datos y finalidad	11
8.4 Derechos de los titulares	12
8.5 Mecanismos para ejercer los derechos	12
8.5.1 Consultas	13
8.5.2 Reclamos	13
9. Divulgación y capacitación	14
10. Vigencia	14

PRESENTACION

La información como activo de una sociedad, es importante en el mundo actual, con el fin de reglamentar y dar lineamientos precisos, el Gobierno Nacional expidió la ley Estatutaria 1581 de 2012 y posteriormente la ley de Transparencia Ley 1712 de 2014 allí se regula el derecho fundamental de hábeas data y señala la importancia en el tratamiento del mismo, adicionalmente profiere el Decreto 103 de 2015 con el fin de integrar el tratamiento de datos personales y los derechos de datos abiertos, en las entidades públicas.

La Supertransporte tiene como misión supervisar el servicio público de transporte, la actividad portuaria y la infraestructura, por una Colombia conectada, incluyente y competitiva; la entidad para ello tiene el firme propósito de garantizar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recopilado de ellas en bases de datos o archivos, de acuerdo con lo previsto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan lineamientos generales para la protección de datos personales, así como dar cumplimiento a los demás derechos, libertades y garantías constitucionales consagrados en el artículo 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia.

Adicionalmente, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, establece los deberes que le asisten a los Responsables del Tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra “adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley”.

En este sentido, la Supertransporte como Responsable del Tratamiento, establece la Política de Protección de Datos Personales como una herramienta fundamental para la protección de los datos personales y la atención de reclamos y consultas que se generen a raíz de la gestión y administración de esta información.

1. Objetivo general

Generar los lineamientos de la Superintendencia de Transporte tendientes a cumplir con el deber legal de proteger los derechos de habeas data en su adecuado tratamiento de recolectar, almacenar, usar, circular y/o suprimir los datos de los titulares de datos personales, la ejecución de actos que permitan garantizar los derechos de los titulares.

Los datos serán usados para cumplir el objeto de la entidad establecido en el decreto 2409 de 2018 y en las demás normas que los complementen, modifiquen o adicionen.

2. Alcance

La Política de Protección de Datos Personales aplica para la información de personas naturales registrada en las diferentes bases de datos de la Supertransporte, y debe ser cumplida por los directivos, funcionarios, contratistas, colaboradores y terceros que laboren o tengan relación directa con la Entidad.

Esta política se encuentra alineada a los objetivos institucionales, los requerimientos legales y es transversal a todos los procesos institucionales.

3. Definiciones

Conforme con el artículo 3° de la Ley 1581 de 2012, el artículo 3° del Decreto 1377 de 2013, Artículo 9° de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 5° del Decreto 103 de 2015 se entiende en el presente documento por:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

- **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.
- **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.
- **Fuente de información:** Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final. Si la fuente entrega la información directamente a los usuarios y no, a través de un operador, aquella tendrá la doble condición de fuente y operador y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos. La fuente de la información responde por la calidad de los datos suministrados al operador la cual, en cuanto tiene acceso y suministra información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del titular 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.
- **Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley;
- **Información exceptuada por daño a los intereses públicos.** Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:
 - La defensa y seguridad nacional.
 - La seguridad pública.

- Las relaciones internacionales.
 - La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso.
 - El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales.
 - La administración efectiva de la justicia.
 - Los derechos de la infancia y la adolescencia.
 - La estabilidad macroeconómica y financiera del país.
 - La salud pública.
-
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
 - **Titular: Persona** natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
 - **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
 - **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o Encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
 - **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
 - **Archivo:** Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.
 - **Datos Abiertos:** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.
 - **Documento de archivo:** Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada debido a sus actividades o funciones.
 - **Documento en construcción:** No será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del proceso deliberatorio de un sujeto obligado en su calidad de tal.

- **Gestión documental:** Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
- **Información pública:** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
- **Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi-privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 o las demás normas que lo modifiquen, reglamenten, corrijan o deroguen.
- **Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.
- **Operador de información:** Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley. Por tanto el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. Salvo que el operador sea la misma fuente de la información, este no tiene relación comercial o de servicio con el titular y por ende no es responsable por la calidad de los datos que le sean suministrados por la fuente;
- **Publicar o divulgar:** Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las, formas electrónicas de difusión.
- **Sujetos obligados:** Se refiere a cualquier persona natural o jurídica, pública o privada incluida en el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014.
- **Usuario:** El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la presente ley, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. El usuario, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. En el caso en que el usuario a su vez entregue la información directamente a un operador, aquella tendrá la doble condición de usuario y fuente, y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos.

4. Marco normativo

La Superintendencia de Transporte por ser una entidad pública del orden Nacional de la rama ejecutiva, debe cumplir con la regulación y la normativa que establece el Estado Colombiano en materia de Protección de datos personales:

- Constitución Política de Colombia, artículo 15.
- Ley 1266 de 2008, en la que se dictan las disposiciones generales de habeas data y se regula el manejo de la información contenida en las bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012, hoy Decreto 1074 de 2015 y demás decretos reglamentarios que definan el ámbito de aplicación en los derechos a la intimidad, el buen nombre y la autodeterminación informativa.
- Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 103 de 2015 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Sentencia C- 1011 de 2008 - Definición de la naturaleza del dato asentado en los Registros Públicos de las Cámaras de Comercio, como dato público.
- Sentencia C - 748 de 2011 - Constitucionalidad del proyecto de Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales.
- Y las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de la función establecida en el artículo 21 de la Ley 1581.

5. Responsabilidades

Para la debida implementación de la Política de Protección de Datos Personales, se establecen la siguiente organización interna:

5.1 Alta Dirección.

Se compromete con el desarrollo e implementación de la de Protección de Datos Personales, a través del aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad.

Se compromete con Administrar y llevar las bases de datos y registros asignados a la entidad y que resulten de competencia de la Superintendencia.

5.2 Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- Aprueba la Política de Protección de Datos Personales
- Realiza el seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la Política de Protección de Datos Personales.

5.3 Líderes de proceso y equipos de trabajo.

- Implementan los lineamientos, procedimientos y protocolos establecidos para protección de datos personales.
- Efectúan seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de la política en cada uno de los procesos acorde con su competencia y responsabilidad.

5.4 Proceso de Gestión Administrativa, Gestión de TIC y Gestión Jurídica.

- Propone al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la Protección de Datos Personales
- Coordinan la implementación de la Protección de Datos Personales.
- Efectúa monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la Protección de Datos Personales
- Presenta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el resultado de los resultados obtenidos.

5.4.1. Gestión Administrativa

- Coordina la implementación de la Protección de Datos Personales
- Administra el registro de las bases de datos
- Coordina la actualización de las bases de datos

5.4.2. Gestión TIC

- Determina los parámetros técnicos para la gestión de los datos personales
- Gestiona y administra las plataformas para la difusión y divulgación del Tratamiento de Datos Personales
- Administra, dispone y ejecuta los equipos técnicos utilizados para la recolección, mantenimiento y acceso de los datos personales

5.4.3. Gestión Jurídica

- Acompañar a las áreas en la mitigación del riesgo legal por el uso adecuado de los datos personales
- Acompañar la elaboración de respuestas a consultas que surjan relacionadas con el tratamiento de datos personales

6. Principios de la política

El presente Manual Interno de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento y Protección de los Datos Personales, es celoso del respeto y aplicación armónica e integral de los principios legales establecidos en el artículo 4º de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 a saber:

- **Acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones legales 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 1712 de 2014.
- 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 presente ley.
- **Confidencialidad:** todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.
- **Legalidad:** El tratamiento a que se refiere la presente política es una actividad reglada sujeta a lo establecido en la ley y en las disposiciones que la desarrollen.
- **Finalidad:** El tratamiento obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.
- **Libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Veracidad o Calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

- **Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

7. Declaración de la Política de Protección de Datos Personales

La Supertransporte como entidad que supervisa el servicio público de transporte, la actividad portuaria y la infraestructura, por una Colombia conectada, incluyente y competitiva, se compromete a:

- Designar el Oficial de Protección de datos Personales en la Secretaria General para que asuma la función de Protección de Datos Personales en la entidad.
- Disponer de diferentes canales de atención para que los titulares de los datos personales ejerzan sus derechos.
- Disponer de mecanismos idóneos para que los titulares de los datos personales realicen consultas, modificaciones, aclaraciones y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales.
- Asegurar que los datos recolectados serán tratados únicamente para cumplir con las finalidades y funciones asignadas a la Supertransporte.
- Disponer de las medidas de seguridad técnica y organizativas establecidas en la Ley 1581 de 2012 para garantizar la seguridad de los datos.
- Promover el cumplimiento de los lineamientos de la política de seguridad de la información por parte de todos los funcionarios y contratistas de la entidad.
- Actualizar las bases de datos y su registro correspondientemente.
- Almacenar y cuidar debidamente los datos personales, que hace tratamiento en la entidad.

8. Lineamientos de la Política Protección de Datos Personales

8.1 Compromiso de Tratamiento de Datos

Con el propósito de tener un panorama más amplio de los controles y acciones que aplica para proteger la información, será obligación de todos los funcionarios y contratistas de la entidad atender

los lineamientos de la política de seguridad de la información gestionada por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

El incumplimiento de las políticas y procedimientos adoptados en materia de protección de datos personales por parte de los funcionarios se considera falta disciplinaria y como tal será sancionado de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002 y 1474 de 2011. En cuanto a los contratistas, la no aplicación de las políticas y procedimientos será considerado como un posible incumplimiento a sus obligaciones contractuales.

8.2 Responsable del tratamiento

Por lo anterior, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013 se dispone la información de acceso de la Superintendencia de Transporte:

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE.

- Sede Administrativa: Calle 63 #9 a - 45 Piso 2 y 3 Bogotá, D.C. - Colombia - Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m,
- Centro Integral de Atención al Ciudadano: Calle 37 # 28 B - 21 Bogotá, D.C - Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
- Teléfono conmutador 018000 915 615 Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.,
- Línea ¿Como conduzco? #767 Opción 3 Horario 24/7
- Correo notificaciones jurídicas: notificajuridica@supertransporte.gov.co
- Correo Institucional: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co o atencionciudadano@supertransporte.gov.co

8.3 Tratamiento, datos y finalidad

En cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente de Tratamiento de Datos Personales, la Superintendencia de Transporte realiza un tratamiento de los Datos Personales, encaminados a promover los siguientes usos:

- Recolección
- Almacenamiento
- Uso
- Circulación

- Administración

8.4 Derechos de los titulares

De acuerdo con lo dispuesto en artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables o encargados del tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable 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;
- Ser informado por el responsable o encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias de la ley y a la Constitución;
- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

8.5 Mecanismos para ejercer los derechos

La Supertransporte pone a disposición los mecanismos para que se puedan ejercer los derechos sobre los datos personales a los cuales realiza tratamiento de los titulares, causahabientes, representante y/o apoderado, a favor de otro y a las personas que estén facultadas para representar a los niños, niñas y adolescentes.

Los derechos de acceso, actualización, rectificación, solicitud de prueba de autorización, supresión y revocación de la autorización son personales y podrán ser ejercidos únicamente por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente, o a través de representante legal o apoderado debidamente acreditado.

8.5.1 Consultas

La Superintendencia de Transporte deberá suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular. La petición, consulta de información se formulará verbalmente, por escrito, o por cualquier canal de comunicación, siempre y cuando se mantenga evidencia de la consulta por medios técnicos.

El titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, por medio escrito en el cual deberán aclarar objeto de la solicitud y el requerimiento. reclamaciones recibidas serán tratadas.

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

8.5.2 Reclamos

El reclamo deberá formularse mediante solicitud escrita con la identificación y nombres del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, los datos de contacto (dirección de correspondencia y teléfono de contacto), y acompañando los documentos que soportan la solicitud.

El titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado que consideren que la información contenida en una base de datos deba 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 un reclamo escrito.

Las reclamaciones recibidas serán tratadas bajo las siguientes reglas:

- Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- 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.

9. Divulgación y capacitación.

La Secretaría General definirá los procesos de divulgación y capacitación del contenido de esta Política tanto para los colaboradores y terceros que tengan relación directa con la misma, como para los titulares de los datos.

10. Vigencia

Esta Política ha sido aprobada y adoptada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 18 de diciembre de 2020 y con vigencia desde su aprobación.

1. Control de cambios		
Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	18-Dic-2020	Versión inicial del documento