

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



Contenido

1. MARCO LEGAL	2
2. DEFINICIONES	3
3. PRINCIPIOS RECTORES.....	4
4. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	5
5. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y LA FINALIDAD DEL MISMO	5
6. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES	7
7. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS Y ADOLESCENTES	7
8. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES	7
8.1. Medios para otorgar la autorización	8
8.2. Prueba de la autorización	8
8.3. Revocatoria de la autorización.	8
9. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN.....	8
10. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.....	9
11. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR	10
11.1. Consultas	10
11.2. Reclamos (Actualización, Rectificación, Supresión o Revocación)	11
12. VIGENCIA	12

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

EMPRESA TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., se compromete a realizar el tratamiento de datos personales bajo los principios rectores de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Es por esto que, dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013, adopta la siguiente política para que todas las personas que, en desarrollo de sus actividades contractuales o comerciales, suministren información o datos personales, puedan conocerlos, actualizarlos y rectificarlos.

El alcance de esta Política será a los datos personales recolectados o que se recolecten en el futuro, registrados en cualquier base de datos de EMPRESA TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A, en el marco de su actividad económica, de igual manera, será informada a sus titulares.

Esta es la información general de la Empresa:

- a. **Razón Social:** EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO SA
- b. **Nit:** 805.022.092-2
- c. **Domicilio y Dirección:** Avenida 5 Norte No 26 N 62 Barrio San Vicente – Cali Valle
- d. **Teléfono:** 52+382 74 90
- e. **Encargado del Tratamiento:** Oficial Protección de Datos Personales
- f. **Correo electrónico:** protecciondatostepsa@tepsavalle.com.co
- g. **Página web:** www.tepsavalle.com.co

1. MARCO LEGAL

- **Ley 1266 de 2008:** Por la cual se dictan las disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios.
- **Decreto 1729 de 2009:** Por el cual se determina la forma en la cual los operadores de los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información.
- **Decreto 2952 de 2010:** Por el cual se reglamentan los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008.

- **Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Decreto 1377 de 2013:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- **Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo el 26 de Mayo de 2015.

2. DEFINICIONES

Para efectos de la presente Política, se tienen en cuenta las siguientes definiciones establecidas por la normatividad vigente de protección de datos personales.

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. (*Ley 1581 de 2012*).
- **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. (*Decreto 1377 de 2013*).
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento. (*Ley 1581 de 2012*).
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. (*Ley 1581 de 2012*).
- **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. (*Decreto 1377 de 2013*).
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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. (*Decreto 1377 de 2013*).
- **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. (*Ley 1581 de 2012*).

- **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. (*Ley 1581 de 2012*).
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento. (*Ley 1581 de 2012*).
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. (*Ley 1581 de 2012*).
- **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. (*Decreto 1377 de 2013*).
- **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. (*Decreto 1377 de 2013*).

3. PRINCIPIOS RECTORES

Siguiendo lo establecido en la Ley 1581 de 2012,

EMPRESA TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A, aplicará los siguientes principios rectores para el tratamiento de los datos personales:

- Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a la normatividad vigente aplicable.
- Principio de finalidad:** El Tratamiento de datos que realice EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual deberá ser informada al Titular de dichos datos.
- Principio de libertad:** El Tratamiento de datos 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 revele el consentimiento.
- Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- Principio de transparencia:** En el Tratamiento de los datos personales, EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., garantiza 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.

- 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 normatividad vigente 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 normatividad vigente.

- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., 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 de EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., 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 normatividad vigente.

4. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- h. **Razón Social:** EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO SA.
- i. **Nit:** 805.022.092-2
- j. **Domicilio y Dirección:** Avenida 5 Norte No 26 N 62 Barrio San Vicente – Cali Valle.
- k. **Teléfono:** 52+ 382 74 90
- l. **Encargado del Tratamiento:** Oficial de Cumplimiento
- m. **Correo electrónico:** protecciondatostepsa@tepsavalle.com.co

5. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y LA FINALIDAD DEL MISMO

EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., realizará el tratamiento de los datos de empleados, ex empleados, clientes, contratistas, proveedores u otros con los cuales tenga o tendrá establecida alguna relación permanente o temporal, bajo la normatividad vigente y aplicable.

Los datos personales que se recolectan y tratan en EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., podrán ser para:

- Remitir la información objeto de tratamiento a diferentes entidades inherentes al negocio jurídico celebrado tales como, entidades financieras, empresas de servicio público, notarías, entidades oficiales tales como juzgados, fiscalías, contraloría, entre otras.
- Realizar campañas de promoción, comercialización y fidelización de los bienes y servicios que se ofrecen. Así como otros proyectos y/o productos de la Empresa, con la información objeto de tratamiento.
- Suministrar la información objeto de tratamiento a los terceros que se requieran para efectos de consolidar, promocionar, verificar, fidelizar y tratar sin limitación alguna la mencionada información.
- En el caso de los Proveedores y Contratistas, se busca conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera, perfil comercial y al comportamiento de éstos para hacerlos partícipes de actividades, campañas comerciales, publicitarias y de marketing relacionadas con productos y servicios de la Empresa que puedan resultar de su interés.
- La información de la hoja de vida de los candidatos o empleados servirá para que EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., se forme una opinión sobre las calidades de la persona.
- Los aspirantes a ingresar a EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., que por algún motivo no fueron seleccionados, su hoja vida, permanecerá en nuestro Dpto de Recursos Humanos por un tiempo de 1 mes, pasado este tiempo se destruirá dicha información.
- Los datos recogidos de los empleados tienen como finalidad desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos. Entre ellas, hacerlos partícipes de las actividades de bienestar previstas por la Empresa.
- Envío de cualquier comunicación telefónica, electrónicos (SMS, CHAT, correo electrónico y demás medios considerados electrónicos, físicos y/o personales, videos, imágenes, redes sociales).

6. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Se podrá hacer uso y tratamiento de datos sensibles, solo cuando EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A.:

- Informe al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informe al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

7. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS Y ADOLESCENTES

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

8. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La autorización a EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., para el tratamiento de los datos personales será otorgada por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

8.1. Medios para otorgar la autorización

EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos el documento físico o electrónico, o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos.

La autorización siempre será solicitada por EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., de manera previa al tratamiento de los datos personales.

8.2. Prueba de la autorización

En EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., se conservará la prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, asegurándose de mantener los registros controlados y plenamente identificados, sean físicos o digitales, de esta forma EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., cumple con la Responsabilidad Demostrada frente al Tratamiento de Datos Personales (Artículo 26 y 27 Decreto 1377/2013).

8.3. Revocatoria de la autorización.

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., pone a disposición del titular de los datos personales, mecanismos gratuitos y de fácil acceso, para que pueda revocar su autorización o solicitar la supresión de sus datos personales o la revocatoria de la autorización otorgada (*Ver numeral 11 Procedimientos para ejercicio de derechos*).

9. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

10. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

Cumpliendo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, a continuación, se relacionan los derechos de los titulares de los datos personales:

- a) Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización. (*Ver numeral 9. Casos en que no se requiere autorización*).
- c) Ser informado por EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A.
- e) 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.

- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento por parte de EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A.

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 EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A.
- Los causahabientes¹ del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

11. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo tratados por EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

11.1. Consultas

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información de datos personales que repose en EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A. Para ello se han establecido los siguientes mecanismos:

- Comunicación dirigida a EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., Área Administrativa, Avenida 5 Norte No 26 N 62 Barrio San Vicente – Cali Valle.
- Solicitud presentada al correo electrónico protecciondatostepsa@tepsavalle.com.co
- Diligenciamiento del formato “Peticiones Datos Personales” en las instalaciones de EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., Avenida 5 Norte No 26 N 62 Barrio San Vicente – Cali Valle
- La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., informará al interesado, expresando los motivos de la

¹ Persona que ha sucedido o se ha subrogado por cualquier título en el derecho de otra u otras. (RAE)

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.

- El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

11.2. Reclamos (Actualización, Rectificación, Supresión o Revocación)

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, cuando considere que la autorización deba ser revocada o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normatividad vigente aplicable, podrán presentar un reclamo ante EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., a través de cualquiera de los siguientes mecanismos:

- Comunicación dirigida a EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., Área Administrativa, Avenida 5 Norte No 26 N 62 Barrio San Vicente – Cali Valle.
- Solicitud presentada al correo electrónico protecciondatostepsa@tepsavalle.com.co
- Diligenciamiento del formato “Petición Datos Personales” en las instalaciones de EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., Avenida 5 Norte No 26 N 62 Barrio San Vicente – Cali Valle.

- b) El reclamo se formulará con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días 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.

- c) Una vez recibido el reclamo completo por parte de EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., 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.

- d) 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 por parte de EMPRESA DE TRANSPORTES ESPECIALES EMPRESARIALES Y TURISTICOS DEL PACIFICO S.A., 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.

12. VIGENCIA

Las presentes directrices de tratamiento de la información personal rigen desde el 20 de Abril de 2017. La vigencia de las Bases de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Artículo 11 del decreto 1377 de 2013.