

## RIT – Red de Información del Transporte

### CODIGO DE CONDUCTA / TRÁMITE DE PETICIONES, RECLAMOS Y CONSULTAS

#### TITULO I

##### 1. Objeto

El presente Código de Conducta, trámites peticiones y consultas, tiene por objeto establecer los principios y los mecanismos para proteger los derechos de los ciudadanos cuya información reposa en el banco de datos de Grupo OET S.A.S denominado RIT “Red de Información del Transporte”, y fijar el procedimiento que se seguirá para el manejo de la información contenida en dicho banco de datos.

##### 2. Ámbito de Aplicación

El Código de Conducta se aplicará a Grupo OET S.A.S. como *encargado de la información*, sobre la base de datos RIT, a los Responsables del Tratamiento y a los Usuarios de la misma.

##### 3. Glosario

Los términos que se usan en el Código de Conducta deberán entenderse conforme las siguientes definiciones:

**Acceso a la Información.** Es el derecho que tienen los titulares de la información a conocer, y solicitar la actualización y rectificación de los registros administrados por Grupo OET S.A.S., en los términos y condiciones que fija este Código.

**Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

**Banco de Datos o Central de Información.** Es el conjunto de registros o datos referentes a una persona y administrados por Grupo OET S.A.S.

**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. Para el presente código Grupo OET S.A.S.

**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.

**Información Histórica Negativa.** Es aquella que indica situaciones de incumplimiento de obligaciones de contenido comercial respecto de sus titulares.

**Información Registrable.** Es aquella susceptible de una o varias de las siguientes actividades, de conformidad con lo previsto en este Código: Recolección, almacenamiento, procesamiento y suministro de información. Es registrable la información de carácter público.

**Información Válida.** Es aquella que cumple los requisitos de calidad, es decir, es veraz, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

**Información Pública.** Es la información que se encuentra a disposición del público o que no está sujeta a reserva, para cuya recolección, almacenamiento, procesamiento y suministro no se requiere autorización.

**Procesamiento de Información.** Es la actividad de organización y tratamiento de datos.

**Recolección de la Información.** Es la actividad consistente en el traslado físico o electrónico de la información a que se refiere este Código, por parte del Responsable del Tratamiento a Grupo OET S.A.S.

**Suministro de Información.** Es la entrega de la información por parte de Grupo OET S.A.S. a los usuarios.

**Titular de la Información.** Es toda persona natural o jurídica, pública o privada a quien se refiere la información que reposa en la base de datos de la RIT de Grupo OET S.A.S.

**Uso de la Información.** Es la facultad que tienen los usuarios de utilizar para los fines señalados en la misma, la información suministrada por Grupo OET S.A.S.

**Usuario.** Es toda persona a quien se suministra la información contenida en la base de datos de Grupo OET S.A.S.

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

#### **4. Principios que rigen el Código de Conducta**

En el desarrollo, interpretación y aplicación del presente Código de Conducta, se tendrán en cuenta los siguientes principios:

**Calidad de los Registros o Datos.** En virtud de este principio la información a que se refiere este Código de Conducta debe ser veraz, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, de tal manera que refleje la situación real presente y vigente del titular de la misma.

**Principio del Respeto de los Derechos Constitucionales.** Las actividades de recolección, almacenamiento, procesamiento y suministro de la información deben respetar las normas y principios constitucionales.

**Respeto al Buen Nombre.** En desarrollo del cual corresponde tanto a los Responsables del Tratamiento y Usuarios como a Grupo OET S.A.S., respetar el derecho al buen nombre de los titulares de la información. En tal sentido, la información que reporten, utilicen o administren deberá cumplir con las condiciones de calidad señaladas en el presente Código.

**Garantía al Acceso de la Información.** Según el cual se garantiza a los titulares de la información a que se refiere este Código, el conocimiento, actualización y rectificación de la información registrada en el banco de datos de Grupo OET S.A.S.

**Importancia y Necesidad de los Bancos de Datos.** La recolección, almacenamiento, procesamiento y suministro de la información registrable son actividades esenciales para el desarrollo de la actividad comercial la protección de la confianza pública y la economía nacional.

**Permanencia de la Información.** Según el cual los registros que contengan información histórica negativa de un titular permanecerán únicamente durante el tiempo señalado en el presente Código de Conducta.

**Titularidad de la Información.** En desarrollo del cual la persona a que se refieren los datos es el único titular de la misma, lo que le otorga los derechos previstos en el presente Código de Conducta.

**Seguridad.** En virtud del cual la información que reposa en las fuentes de información y en Grupo OET S.A.S., se manejará con las medidas técnicas necesarias para garantizar la seguridad de los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.

**Utilidad Pública de la Información.** En desarrollo del cual es de interés público la información comercial, la relacionada con el cumplimiento e incumplimiento de obligaciones, y los datos adicionales que amplíen o complementen dicha información, siempre y cuando se garanticen los derechos constitucionales a sus titulares y se cuente con la autorización de los mismos, cuando sea del caso.

## **5. Condiciones para la recolección, almacenamiento y suministro de la información que reposa en Grupo OET S.A.S.**

Para llevar a cabo la recolección, almacenamiento, procesamiento y suministro de la información que repose en Grupo OET S.A.S., deberá cumplirse el siguiente requisito:

**Contrato de suministro de información:** Entre el Responsable del Tratamiento y Grupo OET S.A.S., existirá un contrato escrito en el cual se establezca el alcance y contenido de los deberes y responsabilidades de cada parte.

## **6. Suministro de Información**

La información que reúna las condiciones establecidas en el presente Código de Conducta, se podrá suministrar a las siguientes personas:

- I. A los titulares de la información, a sus representantes legales o a cualquier persona debidamente autorizada por los anteriores. En caso de que el titular hubiere fallecido se podrá suministrar a los herederos o legatarios, siempre que acrediten tal calidad.
- II. A las autoridades públicas que tengan la facultad legal de exigirla. En este caso, no se requiere autorización.

A los usuarios, de acuerdo a lo previsto en el presente Código.

## **TITULO II DEBERES DE LA BASE DE DATOS, FUENTES Y USUARIOS**

### **7. Deberes de Grupo OET S.A.S. como Encargado de la Información.**

Grupo OET S.A.S. se compromete a:

- I. Garantizar, en todo momento, a los titulares de la información el pleno ejercicio del derecho al acceso a la misma, es decir a conocer, y a solicitar la actualización y rectificación de los registros que sobre ellos se almacenen.
- II. Establecer las políticas, procedimientos y controles necesarios para la adecuada administración de la información, así como para su oportuna actualización.
- III. Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.
- IV. Permitir el acceso a la información únicamente a los titulares de la misma, Usuarios, personal autorizado por Grupo OET S.A.S. y a las autoridades en ejercicio de sus funciones legales o constitucionales.

- V. Actualizar de manera permanente y oportuna los registros de la información, una vez haya sido suministrada por el Responsable del Tratamiento.
- VI. Garantizar que la información que se registra corresponde a la información reportada por las fuentes, siempre y cuando cumpla las condiciones técnicas necesarias para su registro.
- VII. Establecer mecanismos que garanticen la rectificación oportuna de los registros cuando se haya verificado que contienen información incorrecta.
- VIII. Atender con prioridad, prontitud y diligencia las solicitudes presentadas por los titulares de la información dentro de los términos señalados en el presente Código.
- IX. Respetar el término de permanencia de la información histórica negativa establecido en este Código de Conducta.
- X. Indicar en el respectivo reporte que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado ante Grupo OET S.A.S., la solicitud de rectificación o actualización de la misma y no haya finalizado el trámite previsto en el presente Código de Conducta, por lo tanto cuando determinada información se encuentre en discusión se registrará en la base de datos la leyenda "*reclamo en trámite*" o "*información en discusión judicial*" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- XI. Establecer una instancia de atención al titular que atienda las peticiones, quejas y reclamos, mediante un procedimiento rápido y eficaz atendiendo, en todo caso, los principios y plazos señalados en este Código de Conducta.
- XII. Mantener sistemas informáticos y administrativos, adoptar manuales y realizar auditorías que garanticen el desarrollo adecuado de su actividad, en especial el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Código de Conducta.
- XIII. Designar un funcionario encargado de asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código.
- XIV. Dar cumplimiento a las demás disposiciones del presente Código de Conducta.
- XV. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- XVI. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

- XVII. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- XVIII. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **8. Deberes de los Responsables del Tratamiento**

Sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones que rijan su actividad, los Responsables del Tratamiento están obligados a:

- I. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- II. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en el contrato suscrito con el encargado de la información, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- III. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- IV. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- V. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- VI. 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.
- VII. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- VIII. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado por parte del titular de la información.
- IX. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- X. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en el presente código de conducta.

- XI. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar la adecuada función como Responsable del Tratamiento y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- XII. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- XIII. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- XIV. 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.
- XV. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- XVI. Guardar reserva sobre la información, políticas, procedimientos u operaciones que les sea dada a conocer por Grupo OET S.A.S.
- XVII. Designar un funcionario encargado de asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código.
- XVIII. Dar cumplimiento a las demás disposiciones del presente Código de Conducta.

## **9. Deberes de los Usuarios**

Sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones que rijan su actividad, los Usuarios de la información deberán:

- I. Guardar reserva sobre toda la información que les sea suministrada por Grupo OET S.A.S. y utilizar la información únicamente para el propósito que se recibe en los términos del presente Código y conforme lo dispuesto en el contrato suscrito con Grupo OET S.A.S.
- II. Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.
- III. Guardar reserva sobre la información, políticas, procedimientos u operaciones que les sea dada a conocer por Grupo OET S.A.S.

- IV. Designar un funcionario encargado de asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código.
- V. Dar cumplimiento a las demás disposiciones del presente Código de Conducta.

**Parágrafo.** En el evento de que el Usuario de la información se constituya en Responsable del tratamiento o viceversa, se le aplicarán a éste las disposiciones relativas a cada caso.

### **TITULO III DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACION**

#### **10. Frente a los Responsables del Tratamiento.**

Conocer los reportes que se encuentren vigentes en la base de datos, así como la identificación de los Encargados de la Información a los que se les haya suministrado el reporte personal del titular en los últimos seis meses;

- I. Presentar las reclamaciones a que haya lugar por mantener o suministrar información incorrecta, conforme al procedimiento establecido en el presente Código.
- II. Exigir la actualización y rectificación de la información, conforme al procedimiento establecido en el presente Código.
- III. Exigir la exclusión de la información negativa, conforme al procedimiento establecido en el presente Código.
- IV. Exigir el cumplimiento del presente Código de Conducta.

#### **11. Frente a los Encargados de la Información**

- I. Conocer, por intermedio de Grupo OET S.A.S., la información que se haya suministrado sobre ellos.
- II. Exigir el cumplimiento del procedimiento para el trámite de reclamos previsto en el Capítulo V del presente Código.
- III. Solicitar y obtener, la rectificación o actualización de la información incorrecta.
- IV. Exigir el cumplimiento del presente Código de Conducta.

#### **12. Frente a los Usuarios de la información**

- I. Exigir el cumplimiento del presente Código de Conducta.

## **TITULO IV PERMANENCIA DE LA INFORMACION**

### **13. Terminó de permanencia**

El término de permanencia de la información histórica negativa contenida en la base de datos de Grupo OET S.A.S. no podrá exceder de cuatro (04) años contados a partir del momento en que se haya producido el respectivo hecho constitutivo de reporte. El término de permanencia de la información histórica positiva será cuando menos el mismo de la información histórica negativa.

## **TITULO V CONSULTAS, PETICIONES Y RECLAMOS**

### **14. Procedimiento para el trámite de consultas**

Las consultas de los titulares para conocer los reportes contenidos en el sistema de información deberán ser elevadas ante Grupo OET S.A.S., mediante una solicitud por escrito que deberá radicarse en la Carrera 13 No. 76 – 12 Oficina 101 en la ciudad de Bogotá D.C., o mediante documento adjunto al Correo electrónico [rit@eltransporte.com](mailto:rit@eltransporte.com), el cual deberá contener los requisitos exigidos adelante en el punto de reglas comunes a consultas y reclamos.

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, 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.

### **15. Procedimiento para el trámite de reclamos**

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la RIT debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento en el presente caso Grupo OET S.A.S., mediante una solicitud por escrito que deberá radicarse en la Carrera 13 No. 76 – 12 Oficina 101 en la ciudad de Bogotá D.C., o mediante documento adjunto al Correo electrónico [rit@eltransporte.com](mailto:rit@eltransporte.com), el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, 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.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. 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.

### **Reglas comunes a las consultas y los reclamos**

Para la realización de consultas o reclamos el titular elevará su solicitud mediante documento escrito que deberá indicar:

- I. Nombres y dos apellidos completos.
- II. Número de cédula o documento de identificación.
- III. Una explicación precisa de los hechos que dan lugar a su solicitud (consulta o reclamo) y de la petición o solución pretendida.
- IV. Firma del titular de la información o su representante anexando documento que así lo acredite.
- V. Las solicitudes que no incluyan la información en mención serán devueltas inmediatamente para que sean completadas.

### **TITULO VI VIGENCIA**

El presente Código Versión 2.0 entrará en vigencia el primero (1) de Agosto de 2017.