1. Objetivo

Establecer cómo Radio Taxi Cone Limitada RTC Limitada (en adelante, RTC) recolecta, almacena, usa, circula, transmite, transfiere, conserva y suprime los datos personales de sus titulares, y cómo estos ejercen su derecho de hábeas data, conforme al artículo 15 de la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Capítulo 25 del Título 2, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 y, en lo relativo a la información financiera y crediticia, la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

2. Alcance

Aplica a todas las bases de datos y archivos, físicos o digitales, con datos personales que RTC trata como responsable, y a los encargados que los tratan por su cuenta. Es de cumplimiento obligatorio para la Junta de Socios, el Gerente General, los trabajadores, los servicios contratados (Oficial de Cumplimiento, asesoría jurídica, abogado de cobro jurídico, contratistas de software y del SG-SST) y los proveedores que acceden a datos personales.

Cubre a los siguientes titulares: aspirantes; trabajadores, extrabajadores y sus beneficiarios; afiliados propietarios y conductores de vehículos vinculados; solicitantes de crédito, deudores y codeudores; usuarios del servicio; terceros involucrados en siniestros viales; proveedores y contratistas; socios; visitantes de las instalaciones, y visitantes y usuarios de la página web. La política protege los datos de personas naturales; cuando el afiliado, el proveedor o el contratista es una persona jurídica, se aplica a los datos de su representante legal, apoderados y personas de contacto.

No aplica a las bases de uso exclusivamente personal o doméstico ni a las que tienen por finalidad la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y la financiación del terrorismo, como el análisis y el reporte de operaciones sospechosas, que se rigen por su régimen especial (artículo 2 de la Ley 1581 de 2012). A estas bases se aplican, en todo caso, los principios del tratamiento de datos, con los límites de la reserva legal (parágrafo del mismo artículo). Los datos de conocimiento de la contraparte que RTC recolecta para el SARLAFT sí se rigen por esta política. La información financiera y crediticia se rige de manera preferente por la Ley 1266 de 2008 (numeral 9).

3. Responsable del tratamiento y canales de atención

Razón social	RADIO TAXI CONE LIMITADA RTC LIMITADA
NIT	900.073.424-7
Matrícula mercantil	148744 de la Cámara de Comercio de Cúcuta
Domicilio y dirección	Transversal 17 n.° 10-27, piso 2, barrio Cundinamarca, Cúcuta, Norte de Santander
Correo electrónico	radiotaxirtc@rtctaxis.com
Celular	310 801 8950
Página web	www.taxirtc.com
Representante legal	Ana Karina Contreras Parra, Gerente General

3.1 Área responsable y canales de atención

- El **Jefe Administrativo** recibe, tramita y responde las consultas y los reclamos, conserva su registro y mantiene el inventario de bases de datos. Si el cargo queda vacante, el Gerente General designa por escrito, de inmediato, a quien asume esta función, y esa designación se conserva como evidencia.
- Cualquier trabajador o área de RTC que reciba una consulta o un reclamo sobre datos personales lo remite el mismo día al Jefe Administrativo, con la fecha de recibo, para que el término se cuente desde esa fecha.
- El Gerente General responde por RTC como responsable del tratamiento y aprueba las respuestas que nieguen una supresión o una revocatoria.

Los titulares presentan sus consultas y reclamos únicamente por escrito, a través de dos canales: el formulario de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de la página www.taxirtc.com y el correo electrónico

radiotaxirtc@rtctaxis.com. RTC no recibe consultas ni reclamos por vía telefónica. Cada solicitud genera una constancia de recibo con fecha, y la respuesta se envía por escrito al correo electrónico o a la dirección que indique el solicitante, previa verificación proporcional de su identidad. No se exige un formato exclusivo: basta una comunicación escrita con los datos del numeral 13.2. La página www.taxirtc.com es además el medio de divulgación de esta política y de sus cambios.

4. Definiciones

Se aplican las definiciones del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y del artículo 2.2.2.25.1.3 del Decreto 1074 de 2015. Para esta política:

Término	Definición
Anonimización	Tratamiento que impide asociar los datos con una persona determinada o determinable.
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos.
Aviso de privacidad	Comunicación verbal o escrita que informa al titular quién trata sus datos, las finalidades, sus derechos y cómo acceder a esta política, conforme al numeral 11.
Base de datos	Conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento, en papel o en medio digital.
Causahabiente	Persona que sucede al titular en sus derechos, por ejemplo, sus herederos.
Cookies	Archivos que la página web almacena en el dispositivo del visitante para su funcionamiento o para medir su uso.
Dato personal	Información vinculada o que puede asociarse a una persona natural determinada o determinable.
Dato público	El que no es semiprivado, privado ni sensible, como el estado civil, la profesión u oficio y los datos de registros públicos y sentencias ejecutoriadas no sometidas a reserva.
Dato semiprivado	El que no es íntimo, reservado ni público y puede interesar a un sector o grupo de personas, como la información financiera y crediticia.
Dato privado	El que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.
Dato sensible	El que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación: origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, 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, datos de salud y de vida sexual, y datos biométricos (artículo 5 de la Ley 1581 de 2012).
Encargado	Persona natural o jurídica que trata datos personales por cuenta de RTC.
Responsable	Quien decide sobre la base de datos o el tratamiento. En esta política, RTC.
Titular	Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
Tratamiento	Cualquier operación sobre datos personales: recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
Transferencia	Envío de datos a un receptor que a su vez es responsable del tratamiento, dentro o fuera de Colombia.
Transmisión	Comunicación de datos a un encargado, dentro o fuera de Colombia, para que los trate por cuenta de RTC.
Incidente de seguridad	Violación de los códigos de seguridad, o pérdida, robo o acceso no autorizado a una base de datos.
Oficial de Protección de Datos	Persona o área designada por RTC para atender a los titulares y vigilar el cumplimiento de esta política. En RTC, el Jefe Administrativo.

5. Principios y compromisos

RTC aplica de manera armónica los principios del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

Principio	Qué significa en RTC
Legalidad	El tratamiento se sujeta a la ley y a las normas que la desarrollan.
Finalidad	Cada dato se pide para una finalidad legítima que se informa al titular (numeral 6). No se usa para otra.
Libertad	Sin autorización previa y expresa no hay tratamiento, salvo mandato legal o judicial. El silencio y la aceptación tácita no valen como autorización.
Veracidad o calidad	La información es veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable. No se tratan datos parciales o que induzcan a error.
Transparencia	El titular puede saber en cualquier momento qué datos suyos tiene RTC.
Acceso y circulación restringida	Solo acceden el titular y las personas autorizadas. Los datos no se publican en internet ni en grupos de mensajería, salvo acceso técnicamente controlado.
Seguridad	Medidas técnicas, humanas y administrativas contra la adulteración, pérdida, consulta o acceso no autorizado (numeral 17).
Confidencialidad	Quien trata datos que no son públicos guarda reserva, incluso después de terminar su relación con RTC.

Además, RTC se compromete a:

- Pedir solo los datos necesarios para cada finalidad (minimización) y no condicionar ningún trámite a la entrega de datos sensibles, salvo que la ley lo exija.
- No vender ni alquilar sus bases de datos. La entrega de datos de deudores y codeudores con ocasión de la cesión, endoso o venta de créditos, o de su cobro por terceros, se hace solo para esa finalidad y conforme a la autorización otorgada en el formato de crédito.
- Mantener evidencia de lo que hace para cumplir esta política y ponerla a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) cuando la pida (responsabilidad demostrada, artículo 2.2.2.25.6.1 del Decreto 1074 de 2015).
- Adoptar y mantener un manual interno de políticas y procedimientos o Programa Integral de Gestión de Datos Personales, con el inventario de bases, la evaluación de riesgos, los controles y las evidencias de cumplimiento (literal k del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012).

6. Tratamiento y finalidades

6.1 Operaciones

RTC recolecta, almacena, consulta, usa, actualiza, circula, transmite, conserva y suprime datos personales en medios físicos y digitales: expedientes, software de despacho, de crédito, de nómina y de gestión del SG-SST, plataformas de formación, la página web y su formulario de PQRS, formularios digitales y servicios de correo y almacenamiento en la nube.

6.2 Finalidades comunes a todos los titulares

- Cumplir obligaciones legales, contractuales, contables y tributarias, y las que se derivan de la habilitación de RTC como empresa de transporte público terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi.
- Atender requerimientos de autoridades en ejercicio de sus funciones: Superintendencia de Transporte, Área Metropolitana de Cúcuta, Ministerio del Trabajo, DIAN, UIAF, Fiscalía, Policía Nacional y jueces, entre otras.
- Aplicar el SARLAFT: conocimiento de la contraparte, consulta en listas vinculantes y restrictivas, identificación de personas expuestas políticamente y del beneficiario final, y monitoreo, conforme a las Resoluciones 2328 y 16615 de 2025 de la Superintendencia de Transporte.

- Atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y el ejercicio de los derechos de los titulares.
- Proteger a las personas, los bienes y las instalaciones (numeral 16).
- Conservar soportes para auditorías y para la defensa de RTC en procesos judiciales y administrativos.
- Medir los indicadores del Sistema Integrado de Gestión con datos anonimizados o agregados, salvo que la medición exija identificar al titular.

6.3 Finalidades por grupo de titulares

Titulares	Datos que se tratan	Finalidades específicas
Aspirantes	Identificación, contacto, hoja de vida, formación, experiencia, referencias, resultados de pruebas de selección y certificado de aptitud del examen de ingreso.	• Adelantar el proceso de selección y verificar la información. • Consultar antecedentes públicos y listas restrictivas, cuando el cargo lo justifique y con autorización del aspirante. • Conservar la hoja de vida de quien no sea seleccionado hasta 12 meses, solo si autoriza su uso en procesos futuros; si no, eliminarla al cierre del proceso.
Trabajadores, extrabajadores y beneficiarios	Identificación, contacto, núcleo familiar y beneficiarios (incluidos menores de edad), cuenta bancaria, afiliaciones a seguridad social, desempeño, formación, procesos disciplinarios, incapacidades, ausentismo, accidentes de trabajo, certificado de aptitud con restricciones y recomendaciones, y fotografía.	• Celebrar y ejecutar el contrato de trabajo; liquidar nómina, prestaciones, seguridad social y aportes parafiscales. • Gestionar las obligaciones laborales y los procesos disciplinarios con debido proceso. • Ejecutar el SG-SST: evaluaciones médicas ocupacionales, vigilancia epidemiológica, riesgo psicosocial, reporte e investigación de accidentes, COPASST y Comité de Convivencia Laboral. • Formar, evaluar y dar bienestar al personal. • Expedir certificaciones y atender obligaciones posteriores al retiro. • Usar la fotografía para el carné y el control de acceso. Su uso en publicaciones o piezas institucionales requiere autorización separada.
Afiliados propietarios y conductores	Identificación, contacto, licencia de conducción, datos del vehículo (placa, número de móvil, SOAT, revisión técnico-mecánica, pólizas, tarjeta de operación, contrato de vinculación), estado de cuenta, comparendos, hoja de vida del conductor, capacitaciones, inspecciones preoperacionales, siniestros viales, resultados de pruebas de alcohol y sustancias psicoactivas, y ubicación del vehículo durante el servicio.	• Vincular y desvincular vehículos; tramitar la tarjeta de operación y reportar ante el Área Metropolitana de Cúcuta y la Superintendencia de Transporte. • Verificar la idoneidad del conductor y la vigencia documental del vehículo (RUNT y SIMIT). • Asignar y despachar servicios. • Gestionar la seguridad vial: hoja de vida, formación, inspección preoperacional, comparendos y siniestros. • Practicar pruebas de alcohol y sustancias psicoactivas, con autorización explícita del conductor (numeral 7). • Recaudar cuotas y administrar la cartera. • Atender PQRS de usuarios sobre el servicio prestado. • Atender siniestros y reclamaciones ante aseguradoras (SOAT y pólizas de responsabilidad civil).
Solicitantes de crédito, deudores y codeudores	Identificación, contacto, ingresos, patrimonio, garantías, historial en centrales de información (con autorización específica), comportamiento de pago con RTC y huella (solo si la autoriza).	• Estudiar, otorgar, formalizar y hacer seguimiento al crédito. • Constituir e inscribir garantías. • Gestionar la cobranza por los canales autorizados. • Ceder, endosar o vender el crédito, o entregarlo para su cobro a terceros, con los datos necesarios para ese fin. • Consultar y, cuando exista contrato con un operador, reportar a centrales de información (numeral 9).

Titulares	Datos que se tratan	Finalidades específicas
Usuarios del servicio	Nombre, teléfono, punto de recogida y destino, fecha y hora del servicio, registro de la solicitud en el sistema de despacho, vehículo y conductor asignados, y PQRS.	• Recibir, asignar y despachar el servicio e informar el vehículo asignado. • Dar trazabilidad y seguridad al viaje. • Atender PQRS, objetos olvidados e incidentes. • Medir la calidad del servicio. • Enviar información comercial o encuestas, solo con autorización separada.
Terceros en siniestros viales	Identificación, contacto, descripción del hecho, lesiones o daños informados y datos necesarios para las reclamaciones.	• Atender el siniestro y colaborar con las autoridades. • Gestionar reclamaciones ante aseguradoras y atender procesos judiciales o extrajudiciales.
Proveedores y contratistas	Identificación del proveedor, de su representante legal y contactos; RUT, certificado de existencia y representación, datos bancarios, beneficiario final, afiliación a seguridad social y ARL, y evaluaciones.	• Seleccionar, contratar, evaluar y pagar. • Verificar los requisitos de SST de contratistas. • Cumplir obligaciones tributarias y del SARLAFT.
Socios	Identificación, contacto, cuotas sociales, datos bancarios y condición de beneficiario final.	• Llevar el registro de socios, convocar y documentar la Junta de Socios y distribuir utilidades. • Reportar ante la Cámara de Comercio y la DIAN (Registro Único de Beneficiarios Finales).
Visitantes	Nombre, identificación, motivo de la visita e imagen de videovigilancia.	• Controlar el acceso. • Proteger a las personas y los bienes y atender emergencias.
Visitantes y usuarios de la página web	Datos que el usuario escribe en el formulario de PQRS (nombre, identificación, correo, teléfono y contenido de la solicitud) y datos de navegación recolectados por cookies.	• Recibir, tramitar y responder las PQRS y el ejercicio de derechos. • Administrar el funcionamiento y la seguridad del sitio. • Medir el uso del sitio con cookies analíticas, solo con aceptación del visitante (numeral 16).

7. Datos sensibles

RTC trata datos sensibles solo cuando el titular da autorización explícita, salvo los casos en que la ley no la exige; cuando es necesario para salvaguardar su interés vital y está física o jurídicamente incapacitado (autorizan sus representantes); cuando se requieren para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, o con fines históricos, estadísticos o científicos y supresión de la identidad (artículo 6 de la Ley 1581 de 2012).

Al pedirlos, RTC informa que la respuesta es facultativa, cuáles datos son sensibles y para qué se piden. En particular:

- **Salud ocupacional.** La historia clínica ocupacional es reservada y la custodia el prestador de salud que practica las evaluaciones. RTC solo recibe el certificado de aptitud con las restricciones y recomendaciones (Resolución 1843 de 2025), salvo autorización expresa del trabajador. RTC no conserva bases con diagnósticos individuales.
- **Riesgo psicosocial.** Los resultados individuales los maneja el psicólogo especialista que aplica la batería; RTC recibe informes consolidados.
- **Pruebas de alcohol y sustancias psicoactivas.** Se practican conforme a la Resolución 1843 de 2025 y al Plan Estratégico de Seguridad Vial, con autorización explícita y escrita del evaluado, que para los conductores no vinculados laboralmente se otorga en el formato de vinculación. Antes de la prueba se informa quién la practica, quién conoce el resultado y por cuánto tiempo se conserva. El acceso a los resultados es restringido.
- **Huella y reconocimiento facial.** Son datos biométricos: su entrega es facultativa, requiere autorización explícita y quien no la autorice tiene un mecanismo alternativo. En crédito, la autorización biométrica se distingue de la autorización de consulta financiera y de la autorización general. Las imágenes de videovigilancia se tratan con las reglas del numeral 16.
- **Afiliación sindical.** Se trata solo para aplicar la cuota sindical y cumplir la ley.
- **Convivencia laboral.** Las quejas por acoso laboral son reservadas; las conocen el Comité de Convivencia Laboral y las instancias que fija la Ley 1010 de 2006.

Los registros con datos sensibles se conservan en archivos físicos o digitales con acceso restringido a quienes los necesitan para sus funciones, separados de los archivos de consulta general. RTC controla su consulta, utiliza canales institucionales seguros y aplica los plazos de conservación del numeral 20.

8. Datos de niñas, niños y adolescentes

RTC trata datos de menores de edad solo si el tratamiento responde y respeta su interés superior y sus derechos fundamentales (artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y artículo 2.2.2.25.2.9 del Decreto 1074 de 2015). Autoriza su representante legal, previo ejercicio del derecho del menor a ser escuchado según su madurez.

Estos datos se tratan para afiliar a los beneficiarios de los trabajadores a la seguridad social y a la caja de compensación, para actividades de bienestar y cuando un menor usa un servicio pedido por un adulto. RTC no elabora perfiles comerciales de menores.

9. Información financiera y crediticia

La consulta y el reporte a centrales de información se rigen por la Ley 1266 de 2008, modificada por la Ley 2157 de 2021:

- RTC consulta centrales solo con la autorización específica firmada por el solicitante y el codeudor, separada de la autorización general de datos.
- RTC reporta solo si tiene contrato vigente como fuente con un operador de información. Sin ese contrato no envía comunicaciones previas ni reporta.
- Antes de un reporte negativo envía la comunicación previa a la última dirección registrada del titular, que puede incluirse en el estado de cuenta, y reporta solo 20 días calendario después de su envío, con las reglas de la Ley 2157 de 2021 para obligaciones pequeñas y codeudores.
- La información negativa reportada permanece por el doble del tiempo de la mora, con un máximo de cuatro años contados desde el pago; si la obligación no se paga, caduca a los ocho años contados desde la mora (artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, modificado por la Ley 2157 de 2021).
- Los reclamos sobre información financiera se responden en 15 días hábiles, prorrogables 8; mientras se resuelven no se reporta, y si no se responden a tiempo el reclamo se entiende aceptado.

10. Autorización del titular

10.1 Cuándo y cómo se pide

RTC pide la autorización a más tardar al recolectar los datos e informa al titular el tratamiento y su finalidad, el carácter facultativo de los datos sensibles y de menores, sus derechos y los canales del numeral 3 (artículo 12 de la Ley 1581 de 2012). La autorización puede constar:

- Por escrito, en papel o en medio electrónico, con una manifestación afirmativa verificable y las finalidades informadas. Las autorizaciones para información financiera, datos sensibles y comunicaciones comerciales se identifican de manera específica, según corresponda.
- En medios digitales, como el formulario de PQRS de la página web, mediante una casilla de aceptación no premarcada, con enlace visible a esta política y al aviso de privacidad. Las autorizaciones para comunicaciones comerciales y para datos sensibles se otorgan en casillas separadas y opcionales. RTC conserva la fecha y hora de la aceptación, el identificador técnico disponible y la versión del texto aceptado (Ley 527 de 1999). En la página web no se toma como autorización la simple navegación ni el envío de un formulario sin la casilla de aceptación.
- Por conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que la otorgó, después de recibir la información correspondiente (artículo 2.2.2.25.2.4 del Decreto 1074 de 2015). Por ejemplo, cuando un usuario solicita un servicio por teléfono, se le informa el aviso de privacidad y sus datos se usan solo para prestar el servicio y atender sus PQRS; la evidencia es el registro del servicio en el sistema de despacho. El silencio no se toma como autorización. Para datos sensibles se exige autorización explícita.

RTC conserva la prueba de cada autorización mientras trate los datos. Para los datos recolectados antes de esta política, verifica que exista autorización y, si no consta, la pide por los medios disponibles.

10.2 Cuándo no se requiere

No se requiere autorización para (artículo 10 de la Ley 1581 de 2012):

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 autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Quien acceda a datos personales sin autorización en estos casos debe, en todo caso, cumplir las demás disposiciones de la Ley 1581 de 2012.

11. Aviso de privacidad

Cuando no sea posible entregar esta política al recolectar los datos, RTC informa mediante un aviso verbal o escrito su razón social y contacto, las finalidades concretas, los derechos del titular y los medios para consultar esta política y sus cambios. Informa el carácter facultativo de los datos sensibles cuando corresponda. El aviso se adapta a la sede, las cámaras, los formularios, la página web, las solicitudes de servicio y los canales institucionales de mensajería; no sustituye la autorización exigible. RTC conserva el modelo de cada aviso utilizado mientras trate los datos.

Aviso integrado. RADIO TAXI CONE LIMITADA RTC LIMITADA, NIT 900.073.424-7, es responsable del tratamiento. Según el trámite, utiliza los datos necesarios para prestar y dar trazabilidad al servicio de taxi; gestionar relaciones laborales, de afiliación, crédito o contratación; atender solicitudes, y proteger a las personas y los bienes, conforme a las finalidades del numeral 6. Usted puede conocer, actualizar y rectificar sus datos, solicitar prueba de la autorización, conocer su uso, revocar la autorización o pedir la supresión de sus datos cuando no exista un deber legal o contractual de conservarlos, y presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Consulte esta política y sus cambios en www.taxirtc.com y ejerza sus derechos por escrito mediante el formulario de PQRS de esa página o al correo radiotaxirtc@rtctaxis.com. En cada punto de recolección se precisan las finalidades aplicables y, cuando se piden datos sensibles, se informa que su entrega es facultativa; no se solicita una autorización indiscriminada para todas las actividades.

12. Derechos de los titulares

Conforme al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular tiene derecho a:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos frente a RTC o a sus encargados, en especial los parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o cuyo tratamiento no haya sido autorizado.
b) Solicitar prueba de la autorización, salvo cuando no se requiera.
c) Ser informado, previa solicitud, del uso que se ha dado a sus datos.
d) Presentar quejas ante la SIC, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante RTC (artículo 16).
e) Revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos en cualquier momento, siempre que no exista un deber legal o contractual que le imponga permanecer en la base de datos (sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional y artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto 1074 de 2015). La revocatoria y la supresión también proceden cuando la SIC determine que en el tratamiento se incurrió en conductas contrarias a la ley.
f) Acceder gratis a sus datos al menos una vez cada mes calendario y cada vez que cambie sustancialmente esta política. Por consultas más frecuentes, RTC solo puede cobrar el envío, la reproducción y la certificación de documentos.

Ejercen estos derechos el titular, acreditando su identidad; sus causahabientes, acreditando esa calidad; su representante o apoderado, acreditando la representación, y quien actúe por estipulación a favor de otro. Los de los menores los ejercen sus representantes legales.

13. Consultas y reclamos

Este numeral establece el procedimiento de consultas y reclamos y se aplica directamente, sin exigir al titular un formato ni un documento adicional. Las solicitudes se reciben únicamente por escrito, a través de los canales del numeral 3.1. El Jefe Administrativo registra cada solicitud en un medio digital con acceso restringido: identificación y contacto del solicitante, fecha y canal de recepción, petición, verificación de identidad o representación, responsable de atención, vencimiento, actuaciones, respuesta y constancia de envío. Acusa recibo por correo electrónico, conserva las evidencias y realiza seguimiento hasta el cierre.

13.1 Consultas

El titular o sus causahabientes pueden consultar sus datos en cualquier base de RTC. RTC entrega toda la información del registro individual o vinculada con su identificación y responde en máximo **10 días hábiles** desde el recibo. Si no puede hacerlo, informa antes del vencimiento el motivo y la nueva fecha, que no puede pasar de **5 días hábiles** después del primer término (artículo 14 de la Ley 1581 de 2012).

13.2 Reclamos

Quien considere que sus datos deben corregirse, actualizarse o suprimirse, o que RTC incumplió un deber, presenta un reclamo escrito por el formulario de PQRS o por correo electrónico, con su identificación, la descripción de los hechos, la dirección física o electrónica para notificarle y los documentos que quiera hacer valer (artículo 15 de la Ley 1581 de 2012):

a) Si el reclamo está incompleto, RTC pide completarlo dentro de los **5 días calendario** siguientes a su recepción. Si pasan **2 meses** sin respuesta del interesado, se entiende que desistió.

b) Si RTC no es competente, lo traslada en máximo **2 días hábiles** a quien corresponda e informa al interesado.

c) Con el reclamo completo, RTC marca el dato con la leyenda reclamo en trámite y su motivo en máximo **2 días hábiles**, y la mantiene hasta decidir.

d) RTC responde en máximo **15 días hábiles** desde el día siguiente al recibo. Si no puede, informa el motivo y la nueva fecha, que no puede pasar de **8 días hábiles** después del primer término.

13.3 Revocatoria y supresión

La revocatoria puede ser total o parcial (por ejemplo, solo para comunicaciones comerciales) y se tramita como un reclamo. La existencia de una relación laboral, una vinculación de vehículo o un crédito no impide retirar autorizaciones para finalidades opcionales. RTC conserva únicamente los datos sujetos a un deber legal o contractual vigente o a los plazos aplicables del numeral 20, restringe su uso a la finalidad que justifica conservarlos y explica por escrito cualquier negativa, con aprobación del Gerente General.

13.4 Resumen de términos

Trámite	Término	Prórroga o efecto
Consulta	10 días hábiles desde el recibo	Hasta 5 días hábiles, informando el motivo
Reclamo	15 días hábiles desde el día siguiente al recibo	Hasta 8 días hábiles, informando el motivo
Completar un reclamo	5 días calendario para pedirlo	Desistimiento a los 2 meses sin respuesta
Traslado por falta de competencia	2 días hábiles	—
Leyenda reclamo en trámite	2 días hábiles desde el reclamo completo	Se mantiene hasta decidir
Reclamo sobre información financiera	15 días hábiles	Hasta 8; si no se responde, se entiende aceptado

14. Deberes de RTC, de los encargados y del personal

14.1 RTC como responsable

RTC cumple los deberes del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012: garantizar el ejercicio del hábeas data; pedir y conservar la autorización; informar la finalidad y los derechos; conservar la información con seguridad; mantenerla veraz y actualizada y comunicar las novedades a los encargados; entregarles solo datos autorizados y exigirles seguridad; tramitar consultas y reclamos; adoptar un manual interno de políticas y procedimientos; informar al encargado cuando un dato esté en discusión; informar a la SIC los incidentes de seguridad, y cumplir sus instrucciones.

14.2 Encargados

Los proveedores y contratistas que tratan datos por cuenta de RTC cumplen el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012. Antes de permitirles acceso, RTC verifica las condiciones de seguridad y formaliza las obligaciones de transmisión: tratar los datos solo según sus instrucciones, protegerlos, no usarlos para fines propios, reportar los incidentes y devolver o suprimir la información al terminar, salvo conservación legal. La revisión jurídica comprueba estas obligaciones antes de la firma. Cuando un prestador actúe como responsable independiente, RTC verifica la base legal de la entrega y sus responsabilidades, sin atribuirle automáticamente la condición de encargado.

14.3 Trabajadores y contratistas

Quien accede a datos personales los usa solo para las funciones de su cargo o contrato; guarda reserva incluso después del retiro; no extrae ni comparte bases por canales no institucionales (memorias USB, correos o cuentas de mensajería personales), y reporta de inmediato al Jefe Administrativo cualquier incidente. El incumplimiento se tramita conforme al régimen laboral o contractual aplicable, con debido proceso y sin perjuicio de la responsabilidad penal (artículo 269F del Código Penal).

15. Transmisión y transferencia

- **Transmisión.** RTC transmite datos a encargados, dentro o fuera de Colombia, solo para las finalidades autorizadas por el titular y con contrato de transmisión que cumpla el artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015. Son encargados, entre otros, los proveedores de software de despacho, de nómina y de crédito, de correo y almacenamiento en la nube, de cobranza y del SG-SST. Las transmisiones internacionales que cuentan con ese contrato no requieren ser informadas al titular ni su consentimiento adicional.
- **Transferencia internacional.** Solo hacia países con nivel adecuado de protección según la SIC, o en los casos del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, como la autorización expresa e inequívoca del titular o la ejecución de un contrato entre el titular y RTC. En los demás casos se requiere la declaración de conformidad de la SIC (parágrafo 1 del mismo artículo).
- **Transferencia nacional.** RTC entrega datos a otros responsables en Colombia, como aseguradoras, cesionarios o endosatarios de créditos y operadores de información, solo para las finalidades del numeral 6 y con la autorización del titular, salvo que una norma la exima.
- **Entregas obligatorias.** RTC entrega datos a las autoridades que los pidan en ejercicio de sus funciones o por orden judicial, y a los prestadores de salud en casos de urgencia médica o sanitaria, sin necesidad de autorización (artículo 10 de la Ley 1581 de 2012). La entrega a aseguradoras para atender un siniestro se hace con la autorización otorgada por el titular.

16. Videovigilancia, llamadas, geolocalización y página web

- **Videovigilancia.** Las cámaras están en las instalaciones de RTC con fines de seguridad, nunca en baños, vestidores, zonas de descanso ni espacios donde exista una expectativa razonable de intimidad, y se anuncian con un aviso visible con la información del numeral 11. Las imágenes tienen acceso restringido y se conservan **30 días calendario como plazo interno adoptado por RTC**, salvo que se necesiten como prueba de un incidente o una reclamación, las pida una autoridad o exista una obligación legal de conservación. No se usan con fines publicitarios. Cuando RTC instale o administre cámaras o micrófonos dentro de los vehículos, lo informa al conductor en el formato de vinculación y al pasajero con un aviso visible en el vehículo, y aplica las mismas reglas de acceso y conservación.

- **Llamadas.** RTC no graba las llamadas a la central. Los datos de la solicitud del servicio quedan registrados en el sistema de despacho para su prestación y trazabilidad.
- **Geolocalización.** La ubicación del vehículo se trata durante el servicio o mientras el conductor esté conectado a la plataforma de despacho, para asignar servicios, por seguridad y para la seguridad vial. No se usa para seguir al conductor fuera del servicio.
- **Página web y cookies.** La página www.taxirtc.com recibe PQRS y solicitudes mediante formularios que exigen la autorización del numeral 10.1. El sitio usa cookies técnicas, necesarias para su funcionamiento, y solo con la aceptación del visitante, cookies analíticas o de terceros, que se informan en un aviso visible al ingresar, con la opción de rechazarlas. El sitio no está dirigido a menores de edad. Si los servidores del sitio o de sus formularios están fuera de Colombia, se aplican las reglas de transmisión del numeral 15.

17. Seguridad de la información e incidentes

RTC adopta medidas técnicas, humanas y administrativas proporcionales a la naturaleza de los datos, las finalidades y los riesgos. Evalúa la privacidad desde el diseño de nuevos tratamientos y configura el acceso mínimo necesario por defecto. Aplica los siguientes controles y conserva evidencia de su ejecución:

- Acceso por roles y con usuario individual en los sistemas; nada de usuarios compartidos para bases con datos personales.
- Permisos restringidos en las carpetas de registros con datos sensibles (salud, Comité de Convivencia, expedientes laborales, de crédito y de debida diligencia).
- Cláusulas de confidencialidad con trabajadores, contratistas y encargados.
- Archivo físico bajo llave y copias de respaldo periódicas de la información crítica.
- Formación en protección de datos en la inducción y al menos una vez al año, con la capacitación anual de SARLAFT y PTEE.
- Destrucción segura de documentos y borrado seguro de medios al terminar su conservación.
- Revisión periódica de permisos y retiro oportuno de accesos; autenticación reforzada para accesos remotos o privilegiados cuando el sistema lo permita; protección de la transmisión de datos, actualización de sistemas y comprobación de la recuperación de respaldos, según el riesgo.

Ante un incidente, el Jefe Administrativo coordina con el personal de tecnología su contención y análisis, preserva la evidencia, evalúa el alcance y el riesgo e informa a los titulares afectados cuando haya riesgo para sus derechos. Lo reporta a la SIC dentro de los **15 días hábiles** siguientes a su detección, a través del Registro Nacional de Bases de Datos o del canal que la SIC disponga. Conserva un registro con las fechas, los datos y sistemas afectados, las causas, las medidas de contención, las comunicaciones, el responsable y las acciones correctivas, y verifica su cierre.

18. Inteligencia artificial y decisiones automatizadas

Si RTC usa inteligencia artificial o herramientas automatizadas (asignación automática de servicios, analítica, asistentes virtuales o agentes de mensajería), aplica la Circular Externa 002 de 2024 de la SIC: evalúa antes el impacto en la privacidad, usa solo los datos necesarios, excluye los sensibles que no se requieran y lo informa al titular. Las decisiones con efectos jurídicos o que afecten de manera significativa al titular, como la desvinculación de un conductor o la negación de un crédito, tienen revisión humana.

19. Comunicaciones comerciales y canales de contacto

RTC envía información comercial, promociones o encuestas solo a quien lo autorizó, por el canal que eligió, y le permite retirar esa autorización por un medio sencillo y gratuito, incluidos los canales del numeral 3.1. Conserva evidencia de la elección y de sus cambios. Estas comunicaciones y las gestiones de cobro respetan la Ley 2300 de 2023: el contacto se hace de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., nunca los domingos ni festivos, salvo autorización expresa del titular en documento separado; una vez establecido el contacto directo, no se contacta al titular por varios canales en la misma semana ni más de una vez en el mismo día, y no se hacen visitas de cobranza a su domicilio o lugar de trabajo. La autorización para prestar un servicio no se utiliza como autorización automática para publicidad.

20. Conservación y supresión

Las bases de datos de RTC están vigentes mientras subsistan las finalidades del tratamiento y durante los plazos de conservación que exige la ley. Cumplidos estos, los datos se suprimen o se anonimizan de forma segura.

Información	Plazo mínimo	Fundamento
Libros y soportes contables, incluido el expediente de crédito	10 años desde el último asiento o documento, y mientras la obligación pueda exigirse o discutirse	Art. 28 Ley 962 de 2005
Registros del SG-SST (conceptos de exámenes, perfiles epidemiológicos, mediciones, capacitación, EPP)	20 años desde que termina la relación laboral	Art. 2.2.4.6.13 Decreto 1072 de 2015
Historia laboral, nómina y seguridad social	Durante la relación laboral y los términos laborales, pensionales y de archivo aplicables	Normas laborales, pensionales y de archivo aplicables
Conocimiento de la contraparte y soportes del SARLAFT	El plazo que exija el régimen SARLAFT aplicable de la Superintendencia de Transporte	Resoluciones 2328 y 16615 de 2025 de la Superintendencia de Transporte
Conductores y vehículos (operación y seguridad vial)	Durante la vinculación y los términos que exijan las autoridades de transporte	Ley 1503 de 2011; Res. 40595 de 2022
Hojas de vida de aspirantes no seleccionados	Hasta 12 meses con autorización; sin ella, eliminación al cierre	Principio de finalidad
Imágenes de videovigilancia	30 días calendario, plazo interno, con las excepciones del numeral 16	Principios de finalidad y necesidad
Consultas, reclamos y PQRS sobre datos personales, con sus respuestas	Mientras subsista la relación con el titular y el término para formular quejas o reclamaciones	Principio de responsabilidad demostrada

Para los registros sujetos a plazos legales variables, RTC identifica y deja constancia del fundamento y del término aplicable antes de eliminarlos. No conserva información indefinidamente por la sola posibilidad de utilizarla en el futuro. Cuando una obligación legal, una reclamación o un requerimiento exige prolongar la conservación, documenta el motivo, limita el acceso y revisa la necesidad hasta que termine esa causa.

21. Registro Nacional de Bases de Datos

Cada año, con los estados financieros, el Gerente General verifica con el contador si RTC está obligada a inscribir sus bases en el Registro Nacional de Bases de Datos de la SIC. Para las sociedades, el Decreto 090 de 2018 establece activos totales **superiores a 100.000 UVT**. Cuando corresponda, RTC realiza la inscripción, actualiza la información inscrita cada año entre el 2 de enero y el 31 de marzo y cuando se produzcan cambios sustanciales en las bases, conforme a las instrucciones de la SIC, y conserva evidencia de la verificación y los trámites. La ausencia de obligación de inscripción no exime de cumplir esta política ni las normas de protección de datos.

22. Marco legal

Norma	Para qué en esta política
Constitución Política, arts. 15 y 20	Intimidad, buen nombre, hábeas data e información
Ley Estatutaria 1581 de 2012	Régimen general de protección de datos personales
Corte Constitucional, sentencia C-748 de 2011	Alcance de la Ley 1581: revocatoria, supresión y excepciones
Decreto 1074 de 2015, Parte 2, Título 2, Capítulos 25 y 26	Reglamentación (compila los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014)
Decreto 090 de 2018	Obligados a inscribir bases en el RNBD

Norma	Para qué en esta política
Circular Única de la SIC, Título V; Circular Externa SIC 002 de 2024	Instrucciones de la SIC; inteligencia artificial
Ley 1266 de 2008, modificada por la Ley 2157 de 2021	Hábeas data financiero: consulta y reporte a centrales
Ley 2300 de 2023	Canales, horarios y frecuencia de contacto comercial y de cobranza
Ley 527 de 1999	Validez de la autorización por medios electrónicos
Ley 1273 de 2009 (Código Penal, art. 269F)	Violación de datos personales
Ley 1098 de 2006	Interés superior de niñas, niños y adolescentes
Ley 1010 de 2006	Reserva de las quejas de acoso laboral
Decreto 1072 de 2015 y Resolución 1843 de 2025	SG-SST, evaluaciones médicas ocupacionales y conservación de registros
Ley 1503 de 2011 y Resolución 40595 de 2022	PESV
Resoluciones 2328 y 16615 de 2025 de la Superintendencia de Transporte	Conocimiento de la contraparte y exclusión de las bases de LA/FT

23. Divulgación, revisión y cambios

- Se publica en la página web www.taxirtc.com, con enlace permanente y descargable, en la sede y en los medios institucionales disponibles, y se divulga en la inducción y en la capacitación anual.
- La revisa el Gerente General con el Jefe Administrativo una vez al año, o antes si cambia la ley o una finalidad del tratamiento.
- Los cambios sustanciales se publican en www.taxirtc.com, con indicación de la fecha en que empiezan a regir, y se comunican por correo electrónico a los titulares con dirección registrada antes de aplicarlos. Si cambia la finalidad del tratamiento, RTC pide una nueva autorización.
- **Vigencia.** Esta política rige a partir del 17 de Noviembre del 2026, fecha de su publicación en www.taxirtc.com. Las bases de datos permanecen vigentes por el tiempo indicado en el numeral 20.

24. Aplicación y seguimiento

Esta política contiene las reglas aplicables al tratamiento de datos y a la atención de los titulares, quienes no necesitan documentos ni formatos adicionales para ejercer sus derechos. RTC mantiene internamente el manual o Programa Integral de Gestión de Datos Personales y conserva las autorizaciones, solicitudes, respuestas, verificaciones, contratos y evidencias en medios físicos o digitales seguros. El Gerente General y el Jefe Administrativo verifican anualmente los canales de atención, los plazos de respuesta, los permisos de acceso, la conservación, los encargados, la gestión de incidentes y los trámites del RNBD, y registran los hallazgos y las acciones de mejora.

25. Control de cambios

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	09/11/2026	Emisión de la política de tratamiento de datos personales de RTC.

APROBÓ



Firma: _____
Ana Karina Contreras Parra
Gerente General