CONTENIDO

Pág

1 ANTECEDENTES 2
2 GLOSARIO DE TÉRMINOS 3
3 PRINCIPIOS RECTORES PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 5
4 OBJETIVO DEL PROTOCOLO 6
5 ALCANCE 6
6 PROCESO ENCARGADO DEL SERVICIO 7
7 CLIENTE, USUARIO, BENEFICIARIO O DESTINATARIO DEL SERVICIO 7
8 APLICATIVOS DE CONSULTA 8
9 DESARROLLO DEL PROTOCOLO 8
9.1 ¿CÓMO SOLICITAR LA CONSULTA? 8
9.2 ¿QUÉ HACER SI SU SOLICITUD ES RESPONDIDA NEGATIVAMENTE? 8
9.3 ¿EN CUÁNTO TIEMPO Y DÓNDE PUEDEN CONSULTARSE LAS GRABACIONES? 9
9.4 ¿CÓMO CONCLUYE LA CONSULTA? 9
9.5 RECOMENDACIONES FINALES 9
10 DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS GENERADOS 10

1 ANTECEDENTES

MEGABÚS S.A. cómo Ente Gestor del Transporte Masivo en las ciudades de Pereira y Dosquebradas, participa en la actividad de seguridad y vigilancia de las instalaciones físicas de las estaciones de ingreso y salida al sistema de transporte masivo, así como de los usuarios que permanecen en dichas estaciones en las ciudades de Pereira y Dosquebradas.

Para el cumplimiento de este servicio se estableció como apoyo a la vigilancia con medio humano, la implementación de un sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) con cámaras análogas e IP con monitoreo y grabación permanente.

La información registrada por el CCTV es un mecanismo de apoyo que **no tiene por objeto** la custodia de bienes u objetos personales o que se encuentren bajo la responsabilidad exclusiva de algún servidor público.

El CCTV es un elemento de persuasión y disuasión que contribuye al esquema de vigilancia y seguridad a través de cámaras de diversa índole, ubicadas estratégicamente con el fin de monitorear el acceso y recorridos de:

a) Usuarios validados.
b) Usuarios ingresados fraudulentamente al sistema.
c) Los vehículos que circulan por el carril Solo Bus en las cercanías de la estación.

De esta forma se ejerce control sobre las siguientes zonas:

a) Zonas de ingresos y salidas peatonales
b) Zonas de ingreso y salida vehiculares

El Proceso de OPERACIONES de MEGABÚS S.A., tiene bajo su tutela la Sala de Monitoreo y Grabación de las cámaras de seguridad y vigilancia física de las instalaciones del sistema.

MEGABÚS S.A. recibe con frecuencia solicitudes de terceros sobre el suministro de copias de videos obtenidos a través del CCTV, o consulta de los mismos por múltiples razones.

La Ley 057 de 1985 por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales, en su título II ACCESO CIUDADANO A LOS DOCUMENTOS, determina los casos y el procedimiento para consultar documentos oficiales y para expedir copias o fotocopias, autenticadas si el interesado así lo desea.

Mediante la Ley 1581 de 2012, se establecieron los principios de protección de datos personales en Colombia. En el Artículo 25 se crea el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) y designa a la Superintendencia de Industria y Comercio como la encargada de establecer y administrar dicho registro.

El Objetivo principal del Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) es contar con un directorio público de las bases de datos personales sujetas a tratamiento que operan en el país, acorde con lo

establecido en la Ley 1581 de 2012, Régimen General de Protección de Datos Personales de Colombia, cuya administración está a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.[1]

El Manual del RNBD publicado por la Superintendencia de Industria y Comercio, agrupa la información personal protegida en las siguientes categorías:

1. DATOS GENERALES
2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN
3. DATOS DE UBICACIÓN
4. DATOS SENSIBLES
5. DATOS DE CONTENIDO SOCIOECONÓMICO
6. OTROS DATOS.

En el numeral 2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN, establece:

"…3. Datos biométricos de la persona. Ej: huella, ADN, iris, Geometría facial o corporal, fotografías, **videos**[2], fórmula dactiloscópica, voz, etc. …"

Con lo que se precisa que las imágenes de una persona captadas en video, forman parte de los datos personales y están protegidas por la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios.

2 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Definiciones dadas en el Artículo 3 de la Ley 1581 de 2012:

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

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

c) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

d) **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.

e) **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.

f) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

---

[1] Manual de Usuario del Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD

[2] Negrilla y subrayado fuera de texto.

g) **Tratamiento**: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

3.2. CÁMARA ANALÓGICA[3]

Su principal característica es la necesidad de conectar su cable. El cable utilizado para las cámaras analógicas es el coaxial, lo cual lo hace algo incómodo para manejarlo. Ya que se debe enviar por cada cámara un cable, y hacer una conexión punto a punto, por lo tanto si son varias cámaras, se va incrementando el diámetro del canal por donde se envía el cable

3.3. CÁMARA IP[4]

Una Cámara IP (también conocidas como cámaras Web o de Red) son videocámaras especialmente diseñadas para enviar las señales (video, y en algunos casos audio) a través de Internet desde un explorador (por ejemplo el Internet Explorer) o a través de concentrador (un HUB o un SWITCH) en una Red Local (LAN).

En las cámaras IP pueden integrarse aplicaciones como detección de presencia (incluso el envío de mail si detectan presencia), grabación de imágenes o secuencias en equipos informáticos (tanto en una red local o en una red externa (WAN), de manera que se pueda comprobar por qué ha saltado la detección de presencia y se graben imágenes de lo sucedido.

3.4. CCTV- CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN[5]

El Circuito cerrado de televisión o su acrónimo CCTV, que viene del inglés: Closed Circuit Television, es una tecnología de vídeo vigilancia visual diseñada para supervisar una diversidad de ambientes y actividades.

Se le denomina circuito cerrado ya que, al contrario de lo que pasa con la difusión, todos sus componentes están enlazados. Además, a diferencia de la televisión convencional, este es un sistema pensado para un número limitado de espectadores.

El circuito puede estar compuesto, simplemente, por una o más cámaras de vigilancia conectadas a uno o más monitores o televisores, que reproducen las imágenes capturadas por las cámaras. Aunque, para mejorar el sistema, se suelen conectar directamente o enlazar por red otros componentes como vídeos u ordenadores.

Las cámaras se encuentran fijas en un lugar determinado. En un sistema moderno las cámaras que se utilizan pueden estar controladas remotamente desde una sala de control, donde se puede configurar su panorámica, enfoque, inclinación y zoom.

3.5. ZONAS COMUNES

Lugares en los cuales pueden ingresar las personas libremente, previa identificación u autorización de acceso.

---

[3] http://www.ttcs.es/faqs/que-es-una-camara-analogica.html

[4] http://www.domodesk.com/a-fondo-camaras-ip

[5] http://www.ttcs.es/faqs/que-es-un-circuito-cerrado-de-television-cctv.html

3.6. CAUSAHABIENTE[6]

(Derecho Civil) Persona que tiene su derecho procedente de otra, denominada autor o causante. V. las palabras siguientes.

En derecho civil, el sujeto que se hace acreedor de un derecho como consecuencia de una transmisión mortis causa a título gratuito que le efectúa otro denominado causante en su favor. En sentido general, heredero, también recibe la denominación de derecho habiente.

Sinónimo de derecho habiente; se dice del titular de derechos que provienen de otra persona, denominada causante o autor.

3 PRINCIPIOS RECTORES PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el desarrollo, interpretación y aplicación de las actividades de tratamiento de datos personales contenidos en las imágenes recopiladas a través del CCTV, se aplicarán, de manera armónica e integral, los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012:

a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente Ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

c) **Principio de 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.

d) **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.

e) **Principio de 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.

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 presente ley 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 presente Ley.

---

[6] http://www.enciclopedia-juridica.biz14.com/d/causahabiente/causahabiente.htm

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.

g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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 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.

4 OBJETIVO DEL PROTOCOLO

Establecer las pautas para la consulta por parte de terceros; de los videos generados mediante las cámaras del Circuito Cerrado de Televisión-CCTV que MEGABÚS S.A. tiene dispuestas en los intercambiadores y las estaciones del sistema, con el ánimo de garantizar la adecuada prestación del servicio y la observancia a las normas de protección de datos personales y habeas data vigentes en el País.

5 ALCANCE

El presente Protocolo aplica a la información:

a) Captada en las pantallas de televisión ubicadas en el Centro de Control.
b) Almacenada en los medios de grabación de video del CCTV en el Centro de Control.
c) Almacenada en las copias de seguridad de los dispositivos de almacenamiento del CCTV.

El presente Protocolo aplica en las áreas:

a) Edificio Torre Central Piso 9, Centro de Monitoreo de CCTV.

El presente Protocolo aplica a las personas:

a) Las personas naturales jurídicas que sean titulares de la información que hayan solicitado acceso a las grabaciones del CCTV y les haya sido otorgado.

b) Autoridad civil, penal, fiscal o disciplinaria competente.

c) Empleados, Funcionarios y Contratistas de MEGABÚS S.A. con acceso al Centro de Control y al área de Monitoreo del CCTV.

d) Empleados de empresa de vigilancia al servicio de MEGABÚS S.A.

e) Visitantes autorizados al Centro de Control y al área de Monitoreo del CCTV.

El presente Protocolo excluye del servicio de consulta de grabaciones de las cámaras del CCTV:

a) Todos aquellos eventos en los cuales los servidores públicos o usuarios, por descuido o negligencia propia, hayan sufrido pérdida o daño de sus bienes o efectos personales o de aquellos asignados bajo su tenencia, responsabilidad y custodia.

b) No podrá solicitarse consulta de grabaciones para determinar los movimientos o recorridos de personas determinadas al interior del Sistema de Transporte Masivo y las estaciones que lo conforman, salvo que esta información sea requerida dentro de las pruebas decretadas en un proceso penal, fiscal, civil o disciplinario.

c) Los terceros que soliciten consulta o copia de información de los videos del CCTV sin el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios.

6 PROCESO ENCARGADO DEL SERVICIO

El Proceso de Operaciones, siendo el encargado de coordinar la oportuna prestación del servicio de las cámaras del CCTV, será el encargado de autorizar, coordinar y gestionar el acceso a la información captada por las cámaras de vigilancia, siempre y cuando obre consulta motivada sobre el particular, de acuerdo con lo preceptuado en la Ley 57 de 1985, y se observen los principios de protección de datos personales establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios.

7 CLIENTE, USUARIO, BENEFICIARIO O DESTINATARIO DEL SERVICIO

Por tratarse de información identificada dentro del rango de los Datos Personales, se consideran usuarios de MEGABUS S.A., con un interés legítimo y concreto de consultar las grabaciones de una o algunas de las cámaras de seguridad que conforman el CCTV, según la Ley 1581 de 2012:

“ARTÍCULO 13. Personas a quienes se les puede suministrar la información. La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.

b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

Se consideran legítimamente interesados en la consulta de las grabaciones, los entes y organismos de control interno y externo, las autoridades judiciales y de policía y, los usuarios que hayan sufrido,

algún daño o pérdida cuya responsabilidad pudiera derivarse de falla o negligencia en la prestación del servicio.

8 APLICATIVOS DE CONSULTA

Se utilizará los aplicativos para la revisión de videos del CCTV, instalados en la sala de revisión de videos y el equipo del funcionario que realiza la revisión con el solicitante.

9 DESARROLLO DEL PROTOCOLO

9.1 ¿CÓMO SOLICITAR LA CONSULTA?

Si usted cumple con lo establecido en el presente protocolo, puede solicitar la consulta de las grabaciones del CCTV, para lo cual debe dirigirse por escrito ante el Proceso de Operaciones, radicando el Formato para “Solicitud y constancia de consulta grabaciones CCTV” en los puntos de radicación dispuestos por MEGABÚS S.A., en original y copia.

La solicitud de consulta debe contener como mínimo:

a) Nombre e identificación del solicitante

b) Dirección de notificación, indicando un correo electrónico como medio de comunicación.

c) Descripción del motivo de la solicitud de consulta, indicación el interés particular que le asiste para conocer el contenido del video.

d) Razones que le permitan presumir que el motivo de la consulta se debe a falla o negligencia en la prestación del servicio.

e) Año, mes, día y hora en la que supone que ocurrieron los hechos cuya grabación es de su interés consultar.

f) Lugar o área del intercambiador o la estación en la que usted presume que ocurrieron los hechos que usted requiere consultar.

No es obligatorio adjuntar documento alguno con la solicitud de consulta, pero el interesado puede aportar los que considere pertinentes.

Tenga en cuenta que sólo serán atendidas las solicitudes que contengan la información mínima exigida. En caso de presentar solicitudes en las cuales se evidencie que el interés de la consulta corresponde a eventos excluidos de este servicio, el Proceso de Operaciones responderá negativamente su solicitud indicándole las razones por las cuales ésta no será atendida.

9.2 ¿QUÉ HACER SI SU SOLICITUD ES RESPONDIDA NEGATIVAMENTE?

Si usted por error omitió alguno de los requisitos de la solicitud puede corregir, o completar la información y solicitar una reconsideración de la misma ante el Proceso de Operaciones, a través del

mismo medio que utilizó para su solicitud inicial. Preferiblemente indique la fecha o número de radicación (si lo hubo) en que presentó la solicitud inicial.

El Proceso de Operaciones no reconsiderará solicitudes relativas a los eventos excluidos del servicio de consulta.

9.3 ¿EN CUÁNTO TIEMPO Y DÓNDE PUEDEN CONSULTARSE LAS GRABACIONES?

En cumplimiento del Artículo 14 de Ley 1581 de 2012:

"…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.

Parágrafo. Las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal."

El Proceso de Operaciones le informará el lugar, la fecha y la hora en la que usted puede consultar los videos obtenidos de las cámaras del CCTV.

No se podrán utilizar aparatos de alta tecnología para grabar los videos que se están revisando.

Está prohibido el acceso de cámaras y grabadoras de cualquier tipo al sitio de consulta.

Tenga en cuenta que durante la consulta el solicitante será acompañado por el personal designado por el Proceso de Operaciones.

9.4 ¿CÓMO CONCLUYE LA CONSULTA?

Al finalizar la consulta, se diligenciará el formato "Solicitud y constancia de consulta grabaciones CCTV" suscrito por el delegado del Proceso de Operaciones y si es del caso, el delegado de la empresa de vigilancia que acompañó la misma.

Si la consulta fue radicada mediante oficio por un ente de control, esta se responderá con un oficio (Correspondencia Externa Enviada – con número de radicación).

En el formato u oficio se consignaran las observaciones a que hubiere lugar y se dejará constancia en relación con el cumplimiento total por parte de MEGABÚS S.A., de la solicitud efectuada.

9.5 RECOMENDACIONES FINALES

Recuerde que la seguridad es asunto de todos.

Recuerde que la información grabada debe cumplir con la cadena de custodia y los demás elementos exigidos en el Código Penal para que tengan valor probatorio y puedan ser utilizados en una investigación legal.

10 DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS GENERADOS

Correo electrónico al solicitante, adjuntando el informe elaborado por la empresa contratista de vigilancia y seguridad y comunicando la fecha en la que se puede realizar la revisión del (los) video(s) de seguridad.

Oficio (Correspondencia Externa Enviada – CEE con número de radicación), dirigido a la entidad solicitante.

CLASE	TITULO DEL DOCUMENTO	ORIGEN	FORMATO		
			Impreso	Digital	Mixto
Formato	"Solicitud y constancia de consulta Grabaciones CCTV"	El solicitante lo obtiene: Digital: en el portal WEB de MEGABÚS S.A. Físico: en la Recepción de MEGABÚS S.A.			X
Formato	"Solicitud y constancia de consulta Grabaciones CCTV", diligenciado	El solicitante lo radica en MEGABÚS a través de cualquiera de los canales físicos o virtuales			X
Oficio	Oficio respuesta a solicitud	La elabora y remite el Proceso de Operaciones con consecutivo y radicado oficial de MEGABÚS S.A.			X
Oficio.	Oficio cierre de solicitud	La elabora el Proceso de Operaciones una vez terminada la atención de la solicitud, y la remite con consecutivo y radicado oficial de MEGABÚS S.A.			X