PROTOCOLO VIDEOVIGILANCIA CCTV

GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS

Versión 1

2026

TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 5
OBJETIVOS 6
2.1 OBJETIVO GENERAL 6
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS 6
3. ALCANCE 7
4. MARCO NORMATIVO 8
5. DEFINICIONES 9
6. FINALIDAD DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA 10
7. PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS 11
8. ROLES Y RESPONSABILIDADES 12
8.1 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 12
8.2 ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA 12
8.3 OPERADORES DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA 13
8.4 ÁREA JURIDICA DE LA TMTBAQ 14
8.5 TALENTO HUMANO 14
8.6 ÁREA DE SISTEMAS 14
8.7 PROOVEDORES Y CONTRATISTAS 15
8.8 DEBER GENERAL DE CONFIDENCIALIDAD 15
9. OPERACIÓN DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA (CCTV) 16
9.1 LINEAMIENTOS GENERALES DE LA OPERACIÓN 16
9.2 MONITOREO EN TIEMPO REAL 16
9.3 GRABACIÓN DE IMÁGENES 17
9.4 RESTRICCIONES EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA 17
9.5 REGISTRO DE NOVEDADES OPERATIVAS DEL SISTEMA 17
9.6 ARTICULACIÓN Y SOPORTE CON PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE LA TMTBAQ 18
9.7 SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN 18
10. GRABACIÓN, ALMACENAMIENTO Y RETENCIÓN DE IMÁGENES 19

10.1 GRABACIÓN DE IMÁGENES 19
10.2 ALMACENAMIENTO DE LAS GRABACIONES 19
10.3 TIEMPO DE RETENCIÓN DE LAS GRABACIONES 20
10.4 CONSERVACIÓN EXCEPCIONAL DE LAS GRABACIONES 20
10.5 ELIMINACIÓN DE LAS GRABACIONES 20
10.6 PROHIBICIONES RELACIONADAS CON LA GRABACIÓN Y ALMACENAMIENTO 21
11. ACCESO, EXTRACCIÓN Y CUSTODIA DE LAS GRABACIONES 22
11.1 ACCESO A LAS GRABACIONES 22
11.2 SOLICITUD DE ACCESO A LAS GRABACIONES 22
11.3 AUTORIZACIÓN PARA LA EXTRACCIÓN 23
11.4 CUSTODIA DE LAS GRABACIONES EXTRAÍDAS 23
11.5 USO DE GRABACIONES COMO MEDIO PROBATORIO 23
11.6 ENTREGA DE GRABACIONES A TERCEROS 24
11.7 PROHIBICIONES ESPECIFICAS 24
12. USO DISCIPLINARIO DE LAS GRABACIONES 25
12.1 FINALIDAD DEL USO DISCIPLINARIO 25
12.2 CONDICIONES PARA EL USO DISCIPLINARIO 25
12.3 PRINCIPIOS APLICABLES AL USO DISCIPLINARIO 26
12.4 COMPETENCIA PARA AUTORIZAR EL USO DISCIPLINARIO 26
12.5 INCORPORACION DE GRABACIONES AL EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 26
12.6 LIMITES AL USO DISCIPLINARIO 26
12.7 CONSERVACIÓN DE GRABACIONES VINCULADAS A PROCESOS DISCIPLINARIOS 27
12.8 RESPONSABILIDAD POR EL USO INDEBIDO 27
13. AVISOS DE VIDEOVIGILANCIA 28
13.1 FINALIDAD DE LOS AVISOS DE VIDEOVIGILANCIA 28
13.2 UBICACIÓN DE LOS AVISOS 28
13.3 CONTENIDO MINIMO DEL AVISO DE VIDEOVIGILANCIA 28

13.4 LENGUAJE Y DISEÑO DEL AVISO 29
13.5 RELACIÓN CON LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 29
13.6 RESPONSABILIDAD DE LOS AVISOS 29
14. DERECHO DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN 30
14.1 DERECHO DE LOS TITULARES 30
14.2 EJERCICIO DE DERECHO FRENTE A GRABACIONES DE VIDEOVIGILANCIA 31
14.3 ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS 31
14.4 LIMITACIONES AL EJERCICIO DE DERECHOS 31
14.5 ARTICULACIÓN CON LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA TMTBAQ 32
15. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 33
15.1 PRINCIPIO DE SEGURIDAD APLICABLES 33
15.2 MEDIDAS TECNICAS DE SEGURIDAD 33
15.3 MEDIDAS ADMINISTRATIVAS DE SEGURIDAD 34
15.4 MEDIDAS HUMANAS DE SEGURIDAD 34
15.5 GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 34
16. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL AUTORIZADO 35
16.1 OBLIGATORIEDAD DE LA CAPACITACIÓN 35
16.2 CONTENIDOS MINIMOS DE LA CAPACITACIÓN 35
16.3 PERIODICIDAD DE LA CAPACITACIÓN 36
16.4 REGISTRO Y EVIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN 36
16.5 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD 36
17. REGIMEN DISCIPLINARIO PARA USO INDEBIDO DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA 37
17.1 SUJETOS DISCIPLINABLES 37
17.2 CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE USO INDEBIDO 37
17.3 CONSECUENCIAS DISCIPLINARIAS 38
17.4 RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA, CIVIL Y PENAL 38
18. VIGENCIA, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO 39

INTRODUCCIÓN

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., en desarrollo de sus funciones misionales como entidad prestadora de un servicio público esencial, cuenta con un Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) destinado a la videovigilancia, el cual permite la captación, grabación, almacenamiento y eventual consulta de imágenes en zonas determinadas de sus instalaciones.

El uso de sistemas de videovigilancia implica el tratamiento de datos personales, dado que las imágenes captadas permiten identificar directa o indirectamente a personas naturales, incluyendo usuarios, trabajadores, contratistas y terceros. En consecuencia, dicho tratamiento debe ajustarse de manera estricta a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las directrices impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) como autoridad nacional de protección de datos personales.

El presente Protocolo de Videovigilancia se adopta como un instrumento normativo interno, cuyo propósito es establecer reglas claras, precisas y uniformes sobre la finalidad, operación, acceso, custodia, conservación, uso y entrega de las grabaciones, garantizando el respeto por los derechos fundamentales de los titulares de la información y el cumplimiento del principio de responsabilidad demostrada.

OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos legales, técnicos, operativos y administrativos para el adecuado funcionamiento del Sistema de Videovigilancia (CCTV) de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., asegurando el cumplimiento integral del régimen de protección de datos personales y la utilización legítima de las imágenes captadas.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir la finalidad legítima del sistema de videovigilancia.
- Regular el uso, operación y administración del CCTV.
- Determinar los roles y responsabilidades de los funcionarios, contratistas y terceros que intervienen en el sistema.
- Establecer reglas claras para la grabación, almacenamiento, conservación y eliminación de las imágenes.
- Garantizar el uso legal de las grabaciones como prueba, cuando a ello haya lugar, especialmente en procesos disciplinarios.
- Proteger los derechos de los titulares de los datos personales captados.
- Prevenir usos indebidos, accesos no autorizados o divulgaciones irregulares de la información.

3. ALCANCE

El presente protocolo aplica a:

- Todas las cámaras, equipos, software, servidores, redes y dispositivos que integran el Sistema de Videovigilancia (CCTV) de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.
- Todas las zonas físicas de la entidad donde existan cámaras de videovigilancia debidamente señalizadas.
- Todos los funcionarios, contratistas y terceros que tengan acceso directo o indirecto al sistema o a las grabaciones.
- El tratamiento de las imágenes captadas, desde su obtención hasta su eliminación.

Este protocolo es de obligatorio cumplimiento y prevalece sobre cualquier práctica informal relacionada con el uso de cámaras.

4. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia**, artículo 15: derecho fundamental al habeas data, intimidad y buen nombre.
- **Ley 1581 de 2012** – Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales.
- **Decreto 1377 de 2013** – Reglamentación parcial de la Ley 1581 de 2012.
- **Decreto 886 de 2014** – Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD).
- **Circular Externa 002 de 2023 – SIC** – Actualización de información en el RNBD.
- **Ley 1952 de 2019** – Código General Disciplinario.

5. DEFINICIONES

Para efectos de este protocolo, se adoptan las siguientes definiciones:

- **Videovigilancia:** Tratamiento de datos personales mediante la captación, grabación y/o almacenamiento de imágenes que permiten identificar personas naturales.
- **CCTV:** Sistema de Circuito Cerrado de Televisión utilizado por la entidad para videovigilancia.
- **Dato Personal:** Cualquier información que permita identificar o hacer identificable a una persona natural.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Responsable del Tratamiento:** Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica que trate datos personales por cuenta del responsable.
- **Grabación:** Archivo audiovisual generado por el sistema de videovigilancia.

6. FINALIDAD DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA

El Sistema de Videovigilancia (CCTV) tiene las siguientes finalidades legítimas:

- Garantizar la seguridad de las instalaciones.
- Proteger la integridad de usuarios, trabajadores, contratistas y terceros.
- Apoyar el control operativo del servicio.
- Prevenir y documentar incidentes.
- Servir como medio probatorio en procesos disciplinarios, administrativos o judiciales, cuando sea legalmente procedente.

Queda expresamente prohibido el uso del sistema para finalidades distintas a las aquí establecidas.

7. PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS

El tratamiento de datos personales mediante el CCTV se rige por los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, en especial:

- Legalidad
- Finalidad
- Libertad
- Transparencia
- Acceso y circulación restringida
- Seguridad
- Confidencialidad

8. ROLES Y RESPONSABILIDADES

La adecuada gestión del Sistema de Videovigilancia (CCTV) de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. exige la definición clara de roles y responsabilidades, en concordancia con el principio de responsabilidad demostrada previsto en la Ley 1581 de 2012.

8.1 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. actúa como responsable del Tratamiento de los datos personales obtenidos a través del Sistema de Videovigilancia (CCTV).

En tal condición, le corresponde:

- Garantizar que el tratamiento de las imágenes se realice conforme a la Constitución, la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- Definir y documentar la finalidad del sistema de videovigilancia.
- Adoptar y mantener actualizado el presente Protocolo de Videovigilancia.
- Garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares de la información.
- Implementar medidas técnicas, humanas y administrativas que aseguren la confidencialidad y seguridad de las grabaciones.
- Inscribir y mantener actualizada la base de datos de videovigilancia en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), cuando a ello haya lugar.

8.2 ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA

La administración del Sistema de Videovigilancia está a cargo **de la Subgerencia de Planeación, desarrollos, proyectos y TIC'S** designada por la gerencia de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. mediante **el acta No. 1 de 30 de enero de 2026 del Comité institucional de gestión y desempeño.**

Son responsabilidades del Administrador del Sistema:

- Coordinar el funcionamiento integral del Sistema de Videovigilancia.
- Autorizar el acceso de usuarios al sistema, de acuerdo con perfiles previamente definidos.
- Garantizar que el sistema opere conforme a la finalidad establecida en este protocolo.
- Custodiar las credenciales de acceso y administrar los niveles de autorización.

- Autorizar, cuando sea procedente, la extracción de grabaciones conforme al procedimiento interno.
- Supervisar el cumplimiento de los tiempos de conservación y eliminación de las grabaciones.
- Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema.
- Informar a la gerencia sobre incidentes relevantes relacionados con el CCTV.

8.3 OPERADORES DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA

Son operadores del sistema aquellos funcionarios o contratistas autorizados para la visualización y manejo operativo del CCTV bajo acto interno de operador dado por el administrador del Sistema de videovigilancia.

Los operadores deberán:

- Utilizar el sistema exclusivamente para las finalidades autorizadas.
- Restringir su actuación a la observación, monitoreo y reporte de eventos relevantes.
- Abstenerse de realizar juicios de valor, investigaciones o calificaciones disciplinarias.
- Reportar oportunamente cualquier evento, anomalía o incidente observado.
- No capturar, grabar, copiar, reproducir o divulgar imágenes por medios distintos al sistema autorizado.
- Mantener estricta confidencialidad sobre la información observada.
- Cumplir con las capacitaciones obligatorias en protección de datos personales y videovigilancia.

El incumplimiento de estas obligaciones dará lugar a las acciones disciplinarias y legales correspondientes.

8.4 ÁREA JURIDICA DE LA TMTBAQ

El Área Jurídica de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. tendrá las siguientes responsabilidades:

- Conceptuar sobre la procedencia del uso de grabaciones como medio probatorio en procesos disciplinarios, administrativos o judiciales.
- Verificar que la obtención y uso de las grabaciones se ajuste al principio de finalidad y cumpla con el procedimiento interno.
- Apoyar la atención de requerimientos de autoridades judiciales o administrativas.
- Asesorar en la respuesta a solicitudes de los titulares de la información.
- Participar en la actualización del protocolo cuando se presenten cambios normativos o jurisprudenciales.

8.5 TALENTO HUMANO

Cuando las grabaciones sean utilizadas en procesos disciplinarios, corresponderá a esta dependencia:

- Solicitar formalmente las grabaciones al Administrador del Sistema.
- Garantizar el uso de las imágenes exclusivamente para el proceso correspondiente.
- Preservar la confidencialidad y la integridad del material probatorio.
- Abstenerse de utilizar grabaciones obtenidas de manera informal o no autorizada.
- Custodiar las copias incorporadas al expediente disciplinario.

8.6 ÁREA DE SISTEMAS

Esta dependencia tendrá a su cargo:

- Garantizar la disponibilidad técnica del sistema.
- Implementar controles de seguridad informática.
- Realizar respaldos técnicos y/o backups cuando aplique.
- Prevenir accesos no autorizados.
- Apoyar la gestión de incidentes de seguridad de la información.

8.7 PROOVEDORES Y CONTRATISTAS

Los proveedores o contratistas que intervengan en la instalación, mantenimiento o soporte del sistema deberán:

- Actuar únicamente bajo autorización del Administrador del Sistema.
- Firmar acuerdos de confidencialidad.
- Abstenerse de acceder, copiar o divulgar grabaciones.
- Cumplir las políticas internas de seguridad de la información.
- Limitar su actuación a las labores técnicas contratadas.

8.8 DEBER GENERAL DE CONFIDENCIALIDAD

Toda persona que tenga acceso directo o indirecto al Sistema de Videovigilancia o a sus grabaciones estará sujeta al deber de confidencialidad, incluso después de finalizada su relación laboral o contractual con la entidad.

9. OPERACIÓN DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA (CCTV)

La operación del Sistema de Videovigilancia (CCTV) de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se desarrollará de manera controlada, segura y conforme a la finalidad definida en el presente protocolo, garantizando el respeto por los derechos de los titulares de los datos personales y el uso legítimo de las imágenes captadas.

9.1 LINEAMIENTOS GENERALES DE LA OPERACIÓN

- El Sistema de Videovigilancia operará de forma continua, de acuerdo con las necesidades del servicio y la capacidad técnica instalada.
- La visualización de las imágenes se realizará exclusivamente desde los puntos de monitoreo autorizados.
- El acceso al sistema estará restringido al personal previamente autorizado por el Administrador del Sistema.
- Toda operación del sistema deberá observar los principios de legalidad, finalidad, proporcionalidad y confidencialidad.
- Está prohibida cualquier modificación no autorizada de la configuración del sistema.

9.2 MONITOREO EN TIEMPO REAL

- El monitoreo en tiempo real se realizará con fines de seguridad, control operativo y prevención de incidentes.
- Los operadores deberán limitar su actuación a la observación y reporte de eventos relevantes.
- Los operadores no podrán realizar seguimientos individualizados permanentes, salvo cuando sea estrictamente necesario y proporcional a la finalidad del sistema.
- Cualquier evento relevante deberá ser reportado de manera inmediata a la dependencia correspondiente, conforme a los canales internos establecidos.

9.3 GRABACIÓN DE IMÁGENES

- El Sistema de Videovigilancia cuenta con capacidad de grabación continua de imágenes.
- Las grabaciones se realizan de manera automática, sin intervención manual del operador.
- El tiempo de conservación de las grabaciones será de **diez (10) días** calendario, salvo cuando exista una causa legal o administrativa que justifique su conservación por un periodo mayor.
- Vencido el plazo de conservación, las grabaciones serán eliminadas conforme al procedimiento interno correspondiente.

9.4 RESTRICCIONES EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA

Queda expresamente prohibido:

- Utilizar el sistema con fines distintos a los establecidos en este protocolo.
- Grabar audio o conversaciones, salvo que exista habilitación legal expresa.
- Realizar copias, capturas de pantalla, fotografías o grabaciones externas de las imágenes.
- Permitir el acceso al sistema a personas no autorizadas.
- Divulgar o compartir imágenes a través de medios no institucionales.

9.5 REGISTRO DE NOVEDADES OPERATIVAS DEL SISTEMA

- Toda novedad relevante observada a través del sistema deberá registrarse conforme al procedimiento interno correspondiente.
- El operador no deberá emitir juicios de valor ni conclusiones disciplinarias en dichos registros.

9.6 ARTICULACIÓN Y SOPORTE CON PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE LA TMTBAQ

La operación del Sistema de Videovigilancia se desarrollará conforme a los procedimientos internos que adopte la entidad, entre ellos:

- Procedimiento de Operación del Sistema de Videovigilancia
- Procedimiento de Control de Acceso al Sistema
- Procedimiento de extracción, custodia y entrega de grabaciones
- Procedimiento de conservación y eliminación de grabaciones
- Procedimiento de Solicitud de grabaciones.

Estos procedimientos hacen parte del sistema institucional de gestión, seguridad de la información y control administrativo de la entidad.

9.7 SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN

- El Administrador del Sistema realizará controles periódicos para verificar el adecuado uso del CCTV.
- Cualquier uso indebido, irregular o no autorizado será reportado a la dependencia competente para las acciones a que haya lugar.
- La entidad podrá realizar auditorías internas sobre la operación del sistema.

10. GRABACIÓN, ALMACENAMIENTO Y RETENCIÓN DE IMÁGENES

El tratamiento de las imágenes captadas a través del Sistema de Videovigilancia (CCTV) de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se realizará bajo criterios de legalidad, seguridad, necesidad y proporcionalidad, garantizando el respeto por los derechos de los titulares de los datos personales.

10.1 GRABACIÓN DE IMÁGENES

- El Sistema de Videovigilancia cuenta con capacidad de grabación continua durante diez (10) días, de imágenes en las zonas debidamente señalizadas.
- La grabación se realiza de manera automática, sin intervención manual del operador.
- Las cámaras captan únicamente imágenes, quedando expresamente prohibida la grabación de audio.
- La grabación se limita a las áreas estrictamente necesarias para cumplir la finalidad del sistema, evitando la captación de espacios donde se afecte de manera desproporcionada la intimidad de las personas.

10.2 ALMACENAMIENTO DE LAS GRABACIONES

- Las imágenes captadas serán almacenadas en los dispositivos y/o servidores autorizados por la entidad.
- El almacenamiento se realizará en entornos **seguros**, con controles de acceso físico y lógico.
- El acceso a las grabaciones estará restringido al personal expresamente autorizado por el Administrador del Sistema.
- Las grabaciones no podrán ser descargadas, copiadas o transferidas sin autorización formal y expresa.
- La entidad adoptará medidas técnicas para prevenir accesos no autorizados, alteración, pérdida o uso indebido de la información.

10.3 TIEMPO DE RETENCIÓN DE LAS GRABACIONES

- Las grabaciones del Sistema de Videovigilancia se conservarán por un término máximo de diez (10) días calendario, contados a partir de la fecha de su captación.
- El plazo de retención responde al principio de temporalidad, conforme al cual los datos personales solo pueden ser conservados durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir la finalidad del tratamiento.

10.4 CONSERVACIÓN EXCEPCIONAL DE LAS GRABACIONES

De manera excepcional, las grabaciones podrán conservarse por un periodo superior al establecido cuando:

- Existan investigaciones disciplinarias, administrativas o judiciales en curso.
- Se requieran como medio probatorio en procesos internos o ante autoridades competentes.
- Medie solicitud formal de autoridad judicial o administrativa.

En estos casos:

- Las grabaciones deberán ser extraídas y custodiadas conforme al procedimiento interno correspondiente.
- Se deberá dejar constancia del motivo de la conservación excepcional.
- Las grabaciones se conservarán únicamente mientras subsista la causa que justifica su retención.

10.5 ELIMINACIÓN DE LAS GRABACIONES

- Vencido el plazo de retención, las grabaciones serán eliminadas de manera automática o manual, según la configuración técnica del sistema.
- La eliminación se realizará de forma segura, garantizando que la información no pueda ser recuperada.
- La entidad llevará registros de los procesos de eliminación, conforme al procedimiento interno adoptado.

10.6 PROHIBICIONES RELACIONADAS CON LA GRABACIÓN Y ALMACENAMIENTO

Queda expresamente prohibido:

- Alterar, manipular o editar las grabaciones.
- Conservar imágenes por un tiempo superior al autorizado sin causa legal.
- Crear archivos paralelos o copias no autorizadas.
- Utilizar dispositivos externos para almacenar grabaciones.
- Permitir el acceso a las grabaciones a personas no autorizadas.

11. ACCESO, EXTRACCIÓN Y CUSTODIA DE LAS GRABACIONES

El acceso, extracción y custodia de las grabaciones obtenidas a través del Sistema de Videovigilancia (CCTV) de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se realizará bajo estrictos criterios de seguridad, confidencialidad, necesidad y proporcionalidad, garantizando la integridad de la información y el respeto por los derechos de los titulares de los datos personales.

11.1 ACCESO A LAS GRABACIONES

- El acceso a las grabaciones estará estrictamente restringido al personal autorizado por el Administrador del Sistema de Videovigilancia.
- El acceso a grabaciones históricas no forma parte de la operación ordinaria del sistema y solo procederá cuando exista una causa justificada y documentada.
- Todo acceso a las grabaciones deberá quedar registrado, indicando como mínimo:
  - fecha y hora del acceso,
  - usuario que accede,
  - motivo del acceso,
  - grabación consultada.

Queda prohibido el acceso informal, verbal o sin registro a las grabaciones.

11.2 SOLICITUD DE ACCESO A LAS GRABACIONES

La extracción de grabaciones solo procederá cuando exista una **solicitud formal**, debidamente motivada, presentada por:

- Área Jurídica,
- Talento Humano
- Gerencia
- Subgerencia Operativa
- una autoridad judicial o administrativa competente.

La solicitud deberá indicar, como mínimo:

- finalidad de la extracción,
- fecha, hora y lugar del evento,
- proceso o actuación a la que se vincula.

11.3 AUTORIZACIÓN PARA LA EXTRACCIÓN

- La extracción de grabaciones deberá contar con la autorización expresa del Administrador del Sistema o del funcionario delegado mediante oficio interno.
- Ningún operador podrá extraer grabaciones por iniciativa propia.
- La autorización deberá constar por escrito o por medio electrónico institucional verificable.

11.4 CUSTODIA DE LAS GRABACIONES EXTRAÍDAS

- Las grabaciones extraídas deberán ser custodiadas en condiciones de seguridad física y lógica.
- La custodia estará a cargo de la dependencia que haya solicitado la extracción, sin perjuicio de las responsabilidades del Administrador del Sistema.
- El acceso a las grabaciones custodiadas estará limitado al personal estrictamente necesario para el proceso correspondiente.
- Las grabaciones no podrán ser utilizadas para fines distintos a aquellos que motivaron su extracción.

11.5 USO DE GRABACIONES COMO MEDIO PROBATORIO

Las grabaciones obtenidas mediante el Sistema de Videovigilancia podrán ser utilizadas como medio probatorio en procesos disciplinarios, administrativos o judiciales, siempre que:

- hayan sido obtenidas de manera legal,
- se respete la finalidad informada del sistema,
- se garantice la cadena de custodia interna.
- El uso probatorio de las grabaciones deberá ser valorado y autorizado por el Área Jurídica.

11.6 ENTREGA DE GRABACIONES A TERCEROS

La entrega de grabaciones a terceros solo procederá:

- por orden judicial,
- por requerimiento de autoridad competente,
- en los casos previstos por la ley.

- No se entregarán grabaciones directamente a particulares, incluidos los titulares de la información, salvo que exista orden legal expresa.
- Toda entrega deberá quedar documentada, indicando destinatario, finalidad y fecha.

11.7 PROHIBICIONES ESPECIFICAS

Queda expresamente prohibido:

- extraer grabaciones sin autorización formal,
- entregar copias informales,
- divulgar imágenes por medios no institucionales,
- almacenar grabaciones en dispositivos personales,
- alterar, editar o manipular el material audiovisual.

12. USO DISCIPLINARIO DE LAS GRABACIONES

Las grabaciones obtenidas a través del Sistema de Videovigilancia (CCTV) de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. podrán ser utilizadas como medio probatorio en actuaciones disciplinarias, administrativas o judiciales, siempre que su obtención y tratamiento se ajusten a las disposiciones legales vigentes y a lo establecido en el presente protocolo.

12.1 FINALIDAD DEL USO DISCIPLINARIO

El uso disciplinario de las grabaciones tiene como finalidad:

- Apoyar la verificación objetiva de hechos presuntamente constitutivos de falta disciplinaria.
- Contribuir al esclarecimiento de situaciones que puedan afectar el correcto funcionamiento de la entidad.
- Garantizar decisiones fundadas en pruebas legales, objetivas y verificables.

El uso disciplinario de las grabaciones deberá ser excepcional, necesario y proporcional, y no podrá constituirse en un mecanismo de vigilancia permanente del comportamiento laboral.

12.2 CONDICIONES PARA EL USO DISCIPLINARIO

Las grabaciones solo podrán ser utilizadas con fines disciplinarios cuando se cumplan todas las siguientes condiciones:

- El sistema de videovigilancia se encuentre debidamente autorizado y señalizado.
- La finalidad del sistema incluya expresamente el uso como medio probatorio.
- La grabación haya sido obtenida dentro del periodo de retención autorizado.
- La extracción y custodia de la grabación se haya realizado conforme al procedimiento interno.
- Se garantice el respeto por el debido proceso y los derechos del presunto implicado.

12.3 PRINCIPIOS APLICABLES AL USO DISCIPLINARIO

En el uso disciplinario de las grabaciones deberán observarse, además de los principios de la Ley 1581 de 2012, los siguientes criterios:

- **Necesidad:** el uso del video debe ser indispensable para esclarecer los hechos.
- **Proporcionalidad:** la grabación utilizada deberá limitarse al evento investigado.
- **Legalidad:** la obtención y tratamiento del material debe ajustarse a la normativa vigente.
- **Debido proceso:** se garantizará el derecho de defensa y contradicción.

12.4 COMPETENCIA PARA AUTORIZAR EL USO DISCIPLINARIO

- La valoración y autorización del uso disciplinario de las grabaciones corresponderá a la dependencia competente en materia disciplinaria de la entidad.
- Los operadores del sistema y el personal técnico no tienen competencia para calificar conductas ni para determinar responsabilidades disciplinarias.

12.5 INCORPORACION DE GRABACIONES AL EXPEDIENTE DISCIPLINARIO

- Las grabaciones que se utilicen como prueba deberán incorporarse formalmente al expediente disciplinario correspondiente.
- Se deberá dejar constancia del origen de la grabación, fecha de captación, forma de extracción y custodia.
- La grabación no podrá ser reproducida, difundida o utilizada para fines distintos al proceso disciplinario específico.

12.6 LIMITES AL USO DISCIPLINARIO

Queda expresamente prohibido:

- Utilizar grabaciones obtenidas por medios distintos al sistema autorizado.
- Realizar monitoreo selectivo o permanente de trabajadores sin causa justificada.
- Emplear las grabaciones para fines distintos a los informados en este protocolo.
- Difundir imágenes en escenarios ajenos al proceso disciplinario.

12.7 CONSERVACIÓN DE GRABACIONES VINCULADAS A PROCESOS DISCIPLINARIOS

- Las grabaciones vinculadas a procesos disciplinarios se conservarán únicamente mientras dure la actuación correspondiente.
- Una vez finalizado el proceso y agotadas las instancias legales, las grabaciones deberán ser eliminadas conforme al procedimiento interno, salvo que exista obligación legal de conservación.

12.8 RESPONSABILIDAD POR EL USO INDEBIDO

El uso indebido de grabaciones con fines disciplinarios dará lugar a:

- Investigaciones disciplinarias internas.
- Responsabilidad administrativa, civil o penal, según corresponda.
- Las acciones legales a que haya lugar por vulneración de derechos fundamentales.

13. AVISOS DE VIDEOVIGILANCIA

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., en cumplimiento del principio de transparencia y del deber de informar a los titulares de los datos personales, implementará avisos de videovigilancia visibles y permanentes en las zonas donde opere el Sistema de Videovigilancia (CCTV).

13.1 FINALIDAD DE LOS AVISOS DE VIDEOVIGILANCIA

Los avisos de videovigilancia tienen como finalidad:

- Informar de manera previa y clara a los titulares sobre la existencia del Sistema de Videovigilancia.
- Dar a conocer la finalidad del tratamiento de las imágenes captadas.
- Identificar al responsable del Tratamiento.
- Facilitar el ejercicio de los derechos de los titulares de los datos personales.

13.2 UBICACIÓN DE LOS AVISOS

- Los avisos de videovigilancia deberán ubicarse en:
— accesos principales a las instalaciones,
— entradas a zonas monitoreadas,
— áreas de circulación donde operen cámaras.
- La ubicación de los avisos deberá permitir que los titulares los visualicen antes de ingresar a las zonas videovigiladas.

13.3 CONTENIDO MINIMO DEL AVISO DE VIDEOVIGILANCIA

El aviso de videovigilancia deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Indicación clara de que el lugar se encuentra bajo videovigilancia.
- Finalidad del sistema de videovigilancia.
- Identificación del responsable del Tratamiento: Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.
- Medio para consultar la Política de Tratamiento de Datos Personales o para ejercer los derechos como titular (correo electrónico, página web u otro medio institucional).

El aviso podrá complementarse con símbolos o pictogramas reconocibles que faciliten su comprensión.

13.4 LENGUAJE Y DISEÑO DEL AVISO

- El aviso deberá utilizar un lenguaje claro, sencillo y comprensible.
- El tamaño, color y diseño deberán garantizar su visibilidad.
- No se utilizarán textos ambiguos o confusos respecto a la finalidad del sistema.
- El aviso no deberá inducir a error sobre el alcance del tratamiento de los datos personales.

13.5 RELACIÓN CON LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Los avisos de videovigilancia deberán remitir a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la entidad.
- La política deberá encontrarse disponible en la pagina web de la entidad.
- En la política se detallarán de manera ampliada los derechos de los titulares y los canales de atención.

13.6 RESPONSABILIDAD DE LOS AVISOS

- La implementación, actualización y mantenimiento de los avisos de videovigilancia será responsabilidad del Administrador del Sistema, en coordinación con el Área Jurídica y/o la dependencia competente.
- La ausencia, deterioro o desactualización de los avisos deberá ser corregida de manera inmediata.

14. DERECHO DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. reconoce y garantiza a los titulares de los datos personales captados a través del Sistema de Videovigilancia (CCTV) el ejercicio pleno de sus derechos.

Son titulares de la información todas las personas naturales cuyas imágenes sean captadas por el Sistema de Videovigilancia, incluyendo, sin limitarse a:

- usuarios de la Terminal,
- trabajadores,
- contratistas,
- proveedores,
- visitantes y terceros.

14.1 DERECHO DE LOS TITULARES

Los titulares de los datos personales tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales tratados por la entidad.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos, cuando a ello haya lugar.
- Ser informados sobre el uso que se ha dado a sus datos personales.
- Presentar consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de sus datos personales.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales objeto de tratamiento.

El ejercicio de estos derechos se realizará conforme a los límites y condiciones establecidos en la ley, especialmente cuando el tratamiento de los datos se realice con fines de seguridad, control operativo o disciplinario.

14.2 EJERCICIO DE DERECHO FRENTE A GRABACIONES DE VIDEOVIGILANCIA

- El derecho de acceso a los datos personales no implica la entrega directa de copias de las grabaciones.
- La visualización de imágenes por parte del titular solo procederá cuando sea técnicamente posible y jurídicamente viable, previa evaluación del Área Jurídica.
- No se entregarán grabaciones cuando su divulgación afecte:

— derechos de terceros,
— investigaciones en curso,
— la seguridad de las instalaciones,
— procesos disciplinarios o judiciales.

14.3 ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

- Las consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales deberán presentarse a través de los canales institucionales definidos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de la entidad.
- La entidad dará respuesta dentro de los términos legales establecidos en la Ley 1581 de 2012.
- La atención de consultas y reclamos será coordinada por la dependencia designada como responsable de protección de datos personales.

14.4 LIMITACIONES AL EJERCICIO DE DERECHOS

El ejercicio de los derechos de los titulares podrá estar sujeto a limitaciones cuando:

- La entrega de información comprometa derechos fundamentales de terceros.
- Exista una investigación administrativa, disciplinaria o judicial en curso.
- Medie orden de autoridad competente que limite el acceso.
- La ley establezca reserva o confidencialidad sobre la información solicitada.

Estas limitaciones serán debidamente motivadas y comunicadas al titular.

14.5 ARTICULACIÓN CON LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA TMTBAQ

- El ejercicio de los derechos de los titulares se regirá por lo dispuesto en la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.
- El presente protocolo se interpreta de manera armónica con dicha política y no la sustituye.

15. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales tratados a través del Sistema de Videovigilancia (CCTV), evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

15.1 PRINCIPIO DE SEGURIDAD APLICABLES

La gestión de la seguridad de la información asociada al CCTV se fundamenta en los siguientes principios:

- **Confidencialidad:** solo el personal autorizado puede acceder a las grabaciones.
- **Integridad:** las grabaciones deben conservarse completas y sin alteraciones.
- **Disponibilidad:** las imágenes deben estar disponibles cuando sean requeridas de manera legítima.
- **Responsabilidad demostrada:** todas las medidas de seguridad deben estar documentadas y ser verificables.

15.2 MEDIDAS TECNICAS DE SEGURIDAD

La entidad implementará, entre otras, las siguientes medidas técnicas:

- Sistemas de autenticación para el acceso al CCTV.
- Perfiles de usuario con niveles de acceso diferenciados.
- Restricción de acceso remoto, salvo autorización expresa.
- Protección de los equipos de grabación y almacenamiento.
- Configuración de eliminación automática conforme al tiempo de retención.
- Mecanismos de respaldo cuando técnicamente aplique.
- Controles para prevenir la conexión de dispositivos externos no autorizados.

15.3 MEDIDAS ADMINISTRATIVAS DE SEGURIDAD

Como medidas administrativas, la entidad adoptará:

- El presente Protocolo de Videovigilancia.
- Procedimientos internos asociados al uso del CCTV.
- Definición formal de roles y responsabilidades.
- Autorizaciones expresas para el acceso y extracción de grabaciones.
- Registros de accesos y actividades relacionadas con el sistema.
- Auditorías internas periódicas sobre el uso del CCTV.

15.4 MEDIDAS HUMANAS DE SEGURIDAD

La entidad garantizará:

- Capacitación obligatoria del personal autorizado en protección de datos personales y videovigilancia.
- Firma de compromisos de confidencialidad por parte de funcionarios, contratistas y proveedores.
- Sensibilización permanente sobre el uso responsable de la información.
- Aplicación de medidas disciplinarias ante el uso indebido del sistema.

15.5 GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Todo incidente que comprometa la seguridad de las grabaciones deberá ser reportado de manera inmediata al Administrador del Sistema.

Se consideran incidentes, entre otros:

- accesos no autorizados,
- pérdida o alteración de grabaciones,
- divulgación indebida de imágenes,
- fallas técnicas que afecten la integridad del sistema.

La entidad adoptará acciones correctivas y preventivas para mitigar el impacto del incidente.
Cuando el incidente implique riesgos significativos para los derechos de los titulares, se evaluará la necesidad de informar a la autoridad competente.

16. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL AUTORIZADO

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. garantizará que todo funcionario, contratista o tercero que tenga acceso directo o indirecto al Sistema de Videovigilancia (CCTV) cuente con la capacitación adecuada, previa y periódica, orientada a asegurar el tratamiento legal, seguro y responsable de los datos personales.

16.1 OBLIGATORIEDAD DE LA CAPACITACIÓN

- La capacitación es obligatoria para todo el personal autorizado para operar, administrar, mantener o acceder al Sistema de Videovigilancia.
- Ninguna persona podrá acceder al sistema sin haber recibido previamente la capacitación correspondiente.
- La falta de capacitación constituye una falla administrativa y dará lugar a la suspensión del acceso al sistema.

16.2 CONTENIDOS MINIMOS DE LA CAPACITACIÓN

La capacitación deberá cubrir, como mínimo, los siguientes temas:

a) Protección de Datos Personales
- Principios de la Ley 1581 de 2012.
- Derechos de los titulares de la información.
- Deberes del responsable y del encargado del tratamiento.
- Consecuencias legales y disciplinarias del uso indebido de datos personales.

b) Videovigilancia
- Concepto y alcance de la videovigilancia.
- Finalidad del Sistema de Videovigilancia de la entidad.
- Límites legales del uso de grabaciones.
- Uso probatorio de las grabaciones y restricciones aplicables.

c) Protocolo de Videovigilancia
- Contenido y alcance del presente protocolo.
- Roles y responsabilidades definidos.
- Procedimientos internos asociados al CCTV.
- Prohibiciones expresas en el uso del sistema.

d) Seguridad de la Información
- Deber de confidencialidad.
- Manejo seguro de credenciales.
- Prevención de incidentes de seguridad.
- Reporte de eventos e irregularidades.

16.3 PERIODICIDAD DE LA CAPACITACIÓN

La capacitación deberá realizarse:

- al inicio de la vinculación del personal autorizado,
- de manera periódica, al menos una vez al año,
- cuando se presenten cambios normativos, tecnológicos o procedimentales.

La entidad podrá realizar capacitaciones extraordinarias cuando lo considere necesario.

16.4 REGISTRO Y EVIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN

- Toda capacitación deberá quedar debidamente documentada.
- La entidad conservará registros que incluyan:
  - lista de asistencia,
  - contenidos impartidos,
  - fecha de realización,
  - responsables de la capacitación.

Estos registros constituirán evidencia del cumplimiento del principio de responsabilidad demostrada.

16.5 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

- El personal autorizado deberá suscribir compromisos de confidencialidad relacionados con el acceso y manejo del Sistema de Videovigilancia.
- La obligación de confidencialidad se mantendrá vigente incluso después de finalizada la relación laboral o contractual.

17. REGIMEN DISCIPLINARIO PARA USO INDEBIDO DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA

El Sistema de Videovigilancia (CCTV) de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. constituye un instrumento institucional de carácter sensible, cuyo uso indebido puede generar afectaciones a derechos fundamentales, riesgos legales y responsabilidades para la entidad y sus funcionarios.

En consecuencia, el incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente protocolo dará lugar a la aplicación del régimen disciplinario correspondiente, sin perjuicio de las demás responsabilidades a que haya lugar.

17.1 SUJETOS DISCIPLINABLES

Están sujetos al régimen disciplinario por uso indebido del Sistema de Videovigilancia:

- Funcionarios de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.
- Contratistas y personal vinculado mediante cualquier modalidad contractual.
- Proveedores o terceros que, en virtud de su relación con la entidad, tengan acceso al sistema o a sus grabaciones.

17.2 CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE USO INDEBIDO

Se consideran conductas constitutivas de uso indebido del Sistema de Videovigilancia, entre otras:

- Acceder al sistema o a las grabaciones sin autorización.
- Extraer, copiar, reproducir o divulgar grabaciones sin cumplir los procedimientos establecidos.
- Utilizar las grabaciones para fines distintos a los autorizados en este protocolo.
- Manipular, alterar o editar grabaciones.
- Compartir credenciales de acceso al sistema.
- Permitir el acceso a personas no autorizadas.
- Omitir el reporte de incidentes de seguridad.
- Utilizar dispositivos personales para capturar imágenes del sistema.
- Desconocer o incumplir las obligaciones de confidencialidad.

17.3 CONSECUENCIAS DISCIPLINARIAS

El uso indebido del Sistema de Videovigilancia podrá dar lugar, según la gravedad de la conducta, a:

- Llamados de atención formales.
- Suspensión del acceso al sistema.
- Inicio de investigaciones disciplinarias internas.
- Terminación del contrato, cuando a ello haya lugar.
- Remisión a las autoridades competentes.

Las sanciones se aplicarán garantizando el debido proceso y el derecho de defensa del presunto infractor.

17.4 RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA, CIVIL Y PENAL

El uso indebido del Sistema de Videovigilancia podrá generar, además:

- Responsabilidad administrativa ante los entes de control.
- Responsabilidad civil por los perjuicios causados a los titulares de la información.
- Responsabilidad penal, cuando la conducta configure delito.

18. VIGENCIA, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO

El presente Protocolo de Videovigilancia (CCTV) de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación formal mediante la adopción por acto administrativo y será de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios, contratistas, proveedores y terceros que tengan acceso directo o indirecto al Sistema de Videovigilancia.

El protocolo será objeto de revisión periódica, como mínimo **una (1) vez al año**, y podrá ser revisado de manera extraordinaria cuando se presenten cambios normativos o jurisprudenciales en materia de protección de datos personales, modificaciones en la finalidad, alcance o configuración del Sistema de Videovigilancia, cambios tecnológicos relevantes, observaciones o requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio u otros entes de control, o cuando se presenten incidentes significativos de seguridad de la información.

Toda actualización deberá ser presentada ante el comité institucional de gestión y desempeño y una vez aprobado debe ser formalizada mediante acto administrativo. Esta debe ser debidamente documentada y divulgada al personal autorizado, así como acompañada de acciones de capacitación cuando sea necesario.

El presente protocolo se articula de manera integral con la Política de Tratamiento de Datos Personales, los procedimientos internos asociados al Sistema de Videovigilancia, el Sistema de Control Interno y los instrumentos institucionales de gestión del riesgo y seguridad de la información.

El protocolo y sus versiones deberán conservarse como documento institucional oficial, cuya custodia estará a cargo de la dependencia designada por la gerencia.