

Manual de usos y condiciones del servicio de transporte escolar contratado.



Tem Colombia



Nit: 830.050.372-1 Resolución No. 001626 del Mintransporte



SC - CER301569



	Índice	Pág.
	Introducción	4
	Objetivos, Alcance, Soportes legales para la prestación del servicio	5
	Definiciones	6
1	Forma de prestar el servicio	7
1.1	Objeto del servicio del transporte escolar contratado	7
1.2	Tipo de servicio escolar	7
1.3	Operatividad del servicio	7
1.3.1	Planeación de ruta	7
1.3.2	Supervisión y control	7
1.3.3	Ejercicio de las rutas	8
1.3.3.1	Diseño de rutas	8
1.3.3.2	Circular de preruta y horarios	8
1.3.3.3	Cambios definitivos o temporales de domicilios	8
1.3.3.4	Cambios de personal y/o vehículos con los cuales se presta el servicio	8
1.3.3.5	Fuerza mayor o caso fortuito	8
1.3.3.6	Responsabilidad en el paradero	8
1.3.3.7	Limitación en la prestación de servicio	9
1.3.3.8	Uso obligatorio de cinturones de seguridad por parte de los usuarios	9
1.3.3.9	Uso de silla de bebe para menores de dos (2) años de edad	9
1.3.3.10	Cambios de horarios, vehículos y/o personal durante la prestación del servicio	9
1.3.4	Estructura tecnológica al servicio de los padres de familia y/o acudientes	9
1.3.4.1	Herramientas disponibles en el portal Web. www.temcolombia.com	9
1.3.5	¿Cómo inscribirse al servicio de transporte?	11
1.3.5.1	Paso a paso para realizar la inscripción al servicio de transporte	12
2	Formas de comunicación	13
2.1	Atención personalizada	13
2.2	Canales que utiliza Tem Colombia para informar a los padres de familia y/o usuarios de ruta	13
2.3	Canales aprobados para la recepción de peticiones, novedades por parte de los usuarios y/o padres de familia	13
2.4	Canales NO aprobados por Tem Colombia para las comunicaciones entre los usuarios, padres de familia e instituciones educativas	13
3	Novedades de ruta	14
3.1	¿Cómo comunicar las novedades de ruta?	14
3.2	Novedades de ruta	14
3.2.1	Novedad de cambios temporales de ruta	14
3.2.2	Novedad de cambios definitivos de ruta	14
3.2.3	Ingresos extra temporáneos de ruta	15
3.2.4	Retiros o cancelación del servicio de transporte	15
3.2.5	¿Cómo envío las novedades de ruta?	15
4	Incidencias más comunes en la prestación del servicio de transporte escolar	16
4.1	El estudiante no se encuentra en el paradero asignado	16

4.2	El vehículo no llega al paradero a la hora fijada	16
4.3	En el paradero no hay nadie para recoger al estudiante	16
4.4	El estudiante se enferma en el transcurso del recorrido de ruta	17
4.5	Olvidos en el vehículo de (morrales, ropa, dineros y aparatos electrónicos)	17
5	Normas de convivencia para el servicio de transporte escolar.	17
5.1	Recomendaciones generales en el comportamiento durante la prestación del servicio de transporte escolar	17
5.2	Acciones contra la seguridad en la prestación del servicio de transporte escolar.	18
5.3	Acciones Transitorias por la emergencia sanitaria Covid – 19	18
5.3.1	Acciones tomadas por parte de Tem Colombia	18
5.3.2	Acciones que deben tomar los usuarios de ruta	19
5.3.2.1	Desplazamiento desde y hasta la vivienda	19
5.3.2.2	Ingreso, trayecto y llegada en las rutas escolares	19
5.3.2.3	Facultades especiales para terminar o suspender el servicio de transporte	20
6	Responsabilidad y cumplimiento en los pagos del servicio de transporte	20
7	Formas de pago del servicio de transporte	21
7.1	Procedimiento para pagar en medios electrónicos	21
7.1.1	Paso a paso para realizar el pago por el sistema electrónico de pagos PSE	22
7.2	Recaudo nacional directamente en las oficinas del banco	23
7.2.1	Pago con talonarios de pagos	23
7.2.2	Pago con consignación de recaudo empresarial	23
7.3	Pago por transferencia electrónica	23
7.4	Pago en efectivo en las oficinas de la empresa.	23
	Política de tratamientos de datos personales de Tem Colombia	25

Introducción

Para Tem Colombia es un privilegio darle la bienvenida a nuestro Servicio de Transporte Escolar. La información que encontrará a continuación, le permitirá conocer todo aquello que necesita saber para facilitar su comunicación con nuestra Empresa, conocer cómo funciona el servicio de transporte, los lineamientos necesarios para garantizar el bienestar de las familias y del equipo humano que interviene en la prestación del servicio. Es importante señalar que el cumplimiento estricto del contrato que ha suscrito con Tem Colombia, tiene como fin asegurar la prestación de un servicio eficiente para toda la comunidad, y es el resultado de la amplia experiencia y dedicación de nuestra empresa a lo largo de más de tres décadas.

Tem Colombia es una empresa de transporte terrestre especial de pasajeros con cubrimiento nacional; Su fundador inició las actividades de transporte escolar en Bogotá en el año 1981 y el Ministerio de transporte le otorgó la licencia de funcionamiento No 001626 en 1999.

Conscientes de la importancia de mejorar continuamente nuestro servicio, Tem Colombia obtuvo la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 para todos los procesos técnicos, operacionales y administrativos que soportan el servicio de transporte terrestre de pasajeros, en sus modalidades escolar, empresarial y de turismo. El sistema gestión de calidad de la empresa evidencia el compromiso corporativo frente al mejoramiento continuo y la satisfacción de sus clientes.

Reiteramos nuestra gratitud por la confianza depositada en la Empresa al permitirnos transportar a sus hijos e hijas. Nuestro equipo humano está siempre dispuesto a prestar el servicio con cariño, entrega y amabilidad, en el marco de parámetros de seguridad en todos nuestros procesos operativos y administrativos.

Es fundamental que usted conozca la forma como se llevará a cabo el servicio de transporte escolar, ya que el cumplimiento mutuo del contrato que encontrará a continuación asegura el bienestar y la seguridad de su hijo o hija, razón por la cual le recomendamos leer cuidadosamente las instrucciones para el uso adecuado del servicio de transporte.

Cordialmente,

Gonzalo Murillo Roa.
Gerente de operaciones

Objetivos

- ✓ Ilustrar a los padres de familia y/o contratantes, sobre los principales aspectos que se deben tener en cuenta antes, durante y después de prestado el servicio.
- ✓ Exponer las incidencias más comunes durante la prestación del servicio y fijar los procedimientos a seguir.
- ✓ Divulgar la política de tratamiento de datos de la empresa

Alcance

De acuerdo con las características del sistema de transporte escolar el alcance del presente documento es para todas las partes interesadas en el servicio discriminadas así:

- ✓ Usuarios del servicio
Estudiantes, personal docente, administrativo y de servicios generales
- ✓ Responsables sobre los usuarios del servicio.
Padres de familia y Directivos de las instituciones educativas
- ✓ Prestador del servicio.
Personal de conductores y auxiliares, personal de asistencia de operaciones, administrativo y directivo.

Soportes legales para la prestación del servicio

<p>Ministerio de transporte.</p>	<p>Resolución No. 1626 del 28 de septiembre de 1999 por la cual se autoriza la habilitación a la Empresa Tem Colombia para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor Especial</p> <p>Resolución No. 295 del 08 de mayo de 2019 por la cual mantiene la habilitación a la empresa Tem Colombia para la Prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial</p> <p>Resolución No. 0137 del 21 abril de 2014 por la cual autoriza el cambio de razón social a la empresa Tem Colombia</p> <p>Resolución No. 423 del 15 de noviembre de 2011 por la cual se incrementa la capacidad transportadora a la empresa Tem Colombia</p>
<p>Superintendencia de Puertos y Transporte. Supertransporte.</p>	<p>Supertransporte. Aprobación No. 20185603679362 del 17 de julio de 2018 por la cual se aprueba el Plan Estratégico de Seguridad Vial PESV.</p>
<p>Ministerio de las Tecnologías Informáticas y de Comunicaciones Mintic.</p>	<p>Resolución No. 2525 del 24 de julio de 2013, por la cual se otorga el permiso para el uso del espectro radioeléctrico a la empresa Tem Colombia. Con el objeto de comunicaciones bidireccionales.</p>
<p>Icontec</p>	<p>Certificado No. CO-SE-CER 301569 de Gestión de la Calidad ICONTEC ISO 9001:2015 Alcance: Prestación del servicio público de transporte terrestre automotor especial en la modalidad escolar.</p>

Definiciones.

Auxiliar de ruta. Es la persona que esta encarga de controlar y vigilar el comportamiento adecuado de los estudiantes durante la prestación del servicio escolar.

Conductor: Es la persona habilitada y capacitada técnica y teóricamente para operar un vehículo

Contrato para transporte de estudiantes. Es el que se suscribe entre la entidad territorial, un grupo de padres de familia, el representante legal, rector o director rural del centro educativo o la asociación de padres de familia, con una empresa de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial debidamente habilitada para esta modalidad, cuyo objeto sea la prestación del servicio de transporte de sus estudiantes entre el lugar de residencia y el establecimiento educativo u otros destinos que se requieran en razón de las actividades programadas por el plantel educativo.

Estudiante: Usuarios del servicio de transporte escolar.

Manual de usos y condiciones del servicio de transporte escolar contratado: Es un instrumento para que los padres de familia contratantes conozcan los principales aspectos que se deben tener en cuenta durante la prestación del servicio.

Novedad de ruta: Cualquier interacción y/o modificación solicitada por el responsable del servicio (padre de familia y /o institución educativa) a las condiciones iniciales pactadas en el contrato de prestación de servicio de transporte escolar.

Padre de familia. Persona contratante del servicio de transporte escolar y responsable y/o representante legal del estudiante.

Pasajero o usuario: Persona distinta del conductor que se transporta en un vehículo de servicio público.

Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial: Es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, a un grupo específico de personas que tengan una característica común y homogénea en su origen y destino, como estudiantes, turistas, empleados, personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos y particulares que requieren de un servicio expreso, siempre que hagan parte de un grupo determinable y de acuerdo con las condiciones y características que se definen en el presente Capítulo.

Vehículo de servicio público: Vehículo automotor homologado, destinado al transporte de pasajeros, carga o ambos por las vías de uso público mediante el cobro de una tarifa, porte, flete o pasaje. En el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial se consideran las siguientes clases de vehículos a.) Microbús: (Vehículo destinado al transporte de personas con capacidad de 10 a 19 pasajeros) b.) Bus: (Vehículo automotor destinado al transporte colectivo de personas y sus equipajes, debidamente registrado conforme a las normas y características especiales vigentes) c.) Buseta: (Vehículo destinado al transporte de personas con capacidad de 20 a 30 pasajeros y distancia entre ejes inferiores a 4 metros)

1. Forma de prestar el servicio.

1.1 Objeto del servicio del servicio de transporte escolar contratado

El objeto del servicio de transporte escolar es: La prestación del servicio de transporte escolar por parte de Tem Colombia de forma independiente y haciendo uso de sus medios e infraestructura propia. El servicio se debe prestar en el lugar indicado por el Contratante y/o Padre de Familia que está consignado en los datos descritos en el contrato de servicio en la cláusula primera, párrafo primero (Datos del contratante) hasta la institución educativa, con retorno a su hogar, dependiendo la clase de servicio de servicio contratado.

1.2 Tipo de servicio escolar

El tipo de servicio de transporte que está contratando con Tem Colombia tiene dos modalidades:

1. Servicio de transporte completo: Se refiere al transporte escolar que es prestado en la mañana y en la tarde, de lunes a viernes, en los horarios habituales. Dichos horarios no incluyen jornadas extracurriculares.
2. Medio servicio de transporte: Se refiere al servicio de transporte escolar que se presta cuando el padre de familia y/o acudiente solo requiere el servicio de transporte en la mañana, de lunes a viernes, o en la tarde de lunes a viernes.

1.3 Operatividad del servicio

1.3.1 Planeación de la ruta

El diseño de las rutas, los horarios de los paraderos son el resultado de la evaluación técnica que se realiza de la ubicación de los diferentes estudiantes de la comunidad escolar, con el objeto de garantizar la eficacia y la eficiencia de la operación de transporte. Lo anterior, tiene como objetivo garantizar el bienestar de la totalidad de los estudiantes que se movilizan en nuestros vehículos

Dentro de los aspectos importantes para tener en cuenta en la planificación de ruta, es que se apoya en la aplicación tecnológica de inscripciones en línea que los padres de familia realizan en el portal corporativo www.temcolombia.com.

Al terminar el proceso de inscripción el padre de familia descargará los siguientes documentos:

- ✓ Contrato de servicio de transporte,
- ✓ Usos y términos del servicio de transporte contratado.
- ✓ Autorizaciones para la entrega de niños a personal autorizado por el padre de familia.

Apyados en los procesos de contratación y planeación se garantiza la realización del recorrido de forma oportuna teniendo en cuenta la protección y cuidado de los niños

Constantemente se tiene supervisión y comunicación con el cliente con el fin de mantener actualizadas las actividades a desarrollar, los controles requeridos para la verificación de las mismas, criterios de aceptación y evaluación que demuestran finalmente la validación del servicio.

Para controlar los servicios prestados, Tem Colombia cuenta con las aplicaciones tecnológicas que le permiten automatizar la gestión diaria de novedades, control de rutas y servicios adicionales

1.3.2 Supervisión y control

Tem Colombia, asigna de forma permanente una persona para la atención personalizada de los padres de familia, los estudiantes y las directivas del colegio, además atenderán todas las novedades de ruta, ingreso y egreso de vehículos a la Institución Educativa, y el suministro de logística para la realización de los diferentes servicios de actividades extracurriculares, deportivas etc.

También de forma permanente en la central de radio comunicaciones de la Empresa estarán todas las personas que darán respaldo a la operación del servicio

1.3.3 Ejercicio de las rutas

1.3.3.1 Diseño de rutas.

El estudio de las rutas se hace teniendo en cuenta que el bien común de la colectividad prime sobre los intereses personales que afecten lo anterior. Por eso, cabe señalar que los itinerarios de las rutas son realizados con rigor y objetividad por profesionales de la empresa con experiencia en el sector del transporte escolar. No habrá lugar a considerar que existe discriminación de ninguna índole por el hecho de que el estudiante sea recogido/dejado de primero/último o viceversa. Pero se señala que el diseño de los itinerarios de ruta NO corresponde bajo ninguna circunstancia a los padres de familia y/o usuarios del servicio y/o acudientes, sino en su totalidad a la empresa Tem Colombia.

1.3.3.2 Circular de preruta y horarios:

Al efectuar el recorrido de prueba antes del inicio del calendario escolar, el coordinador de ruta fijará los paraderos y horarios de recogida y llegada de los estudiantes, en las mañanas y en la tarde. Estos paraderos son fijos durante la vigencia del contrato. El departamento de operaciones de Tem Colombia entrega a los padres de familia y/o usuarios del servicio y/o acudientes una circular de preruta cinco días hábiles antes de iniciar el servicio de transporte escolar, con los horarios aproximados de recogida y dejada del estudiante. Los horarios aproximados están sujetos a cambios durante toda la vigencia del contrato, considerando que se pueden presentar situaciones como ingresos de nuevos estudiantes a la ruta, construcciones de vías y otras causas que afecten el flujo normal de la ruta de servicio de transporte escolar.

1.3.3.3 Cambios definitivos o temporales de domicilios:

En caso del cambio definitivo o temporal de residencia durante el periodo escolar por parte del usuario del servicio, debe ser informado por escrito al departamento de operaciones de Tem Colombia por los canales aprobados con cinco (5) días hábiles de anterioridad. Ahora bien, en caso de que el lugar de la nueva residencia sí sea atendido por alguna de las rutas de la institución educativa, Los padres de familia y/o usuarios del servicio y/o acudientes tendrá que aceptar el trazado del recorrido ya implementado y sus horarios, pero sí el nuevo lugar de residencia no está dentro del cubrimiento de los recorridos establecidos, la Empresa Tem Colombia no se compromete a la continuación en la prestación del servicio y se dará por cancelado el presente contrato.

1.3.3.4 Cambios de personal y/o vehículos con los cuales se presta el servicio:

Tem Colombia puede en cualquier momento cambiar el vehículo y personal a bordo de la ruta cuando la situación así lo amerite y sin autorización expresa de Los padres de familia y /o Acudientes. Este cambio se debe hacer sin desmejorar la calidad o seguridad del servicio.

1.3.3.5 Fuerza Mayor o caso fortuito:

La Empresa Tem Colombia manifiesta que durante la prestación de sus servicios hay condiciones de tiempo, modo y lugar que se puedan presentar en la ejecución de sus obligaciones y que en virtud de acontecimientos de fuerza mayor o caso fortuito prestará sus servicios de acuerdo con sus planes de contingencia, sin obligarse a lo imposible. Es así como en el caso de falla mecánica, choques simples, represamientos de tránsito, obras en las vías, etc., no hará modificaciones de recorridos, recuperación de tiempos, acortamiento de rutas, para cumplir con horarios que comprometan la seguridad integral del usuario.

1.3.3.6 Responsabilidad en el paradero:

Tem Colombia a través de cualquiera de sus funcionarios NO serán responsables por la seguridad y cuidado de usuario del servicio (estudiante) en el paradero que se determine, ni en los trayectos que usuario (estudiante) deba cubrir entre su respectiva casa y dicho paradero. Siendo, por lo tanto esta una responsabilidad exclusiva de los padres de familia y/o acudientes del usuario del servicio (estudiante), los cuales deberán indicarle al departamento de operaciones de Tem Colombia si al momento de la llegada a un paradero el usuario (estudiante) está facultado a descender solo sin la recepción de un adulto mayor de edad, o si por lo contrario usuario (estudiante) no puede descender solo; En el caso en que usuario (estudiante) no cuente con autorización para descender solo y no se encuentren los padres de familia y/o acudientes, usuario (estudiante) será regresado a las instalaciones de la Empresa Tem Colombia, siendo responsabilidad de los padres recogerlo

1.3.3.7 Limitación en la prestación de servicio:

Cualquier sitio de ubicación de residencia del estudiante por fuera de este perímetro de las rutas establecidas y/o dado el caso que sea inaccesible para los vehículo ingresar al sitio de residencia y/o el desplazamiento para llegar al sitio de residencia supere los límites de tiempos establecidos y se perciba que se afectará la comunidad de la ruta, estos casos serán estudiados por el departamento de operaciones de la empresa Tem Colombia y sólo dependerá de la Empresa Tem Colombia la decisión respecto de la prestación del servicio y /o fijación de un paradero que no afecte la comunidad estudiantil durante la prestación del servicio.

1.3.3.8 Uso obligatorio de cinturones de seguridad por parte de los usuarios:

El uso de los cinturones de seguridad es obligatorio para todos los usuarios que se desplacen en los vehículos de la Empresa. Todos los vehículos de Tem Colombia están dotados con cinturones de seguridad, en todas las sillas, con dos puntos de conformidad con la legislación vigente.

Todo usuario del servicio de transporte debe tener puesto y de manera apropiada el cinturón de seguridad. En el caso del servicio escolar, la Auxiliar de ruta vigilará el cumplimiento de esta norma a cada uno de los estudiantes.

1.3.3.9 Uso de silla de bebe para menores de dos (2) años de edad:

En virtud del Decreto N° 036 (5 de febrero de 2009), que determina el uso de la silla de bebe en menores de dos (2) años en los vehículos de transporte especial, corresponderá a los padres o responsables del menor suministrar la silla infantil, y al responsable del vehículo (empresa de transporte) contar con los cinturones de seguridad que permitan la adecuada sujeción de la misma. Tem Colombia podrá suministrar la(s) silla(s) de acuerdo a sus existencias. En el caso de agotamiento de existencia de sillas de bebé, la empresa se sujetará al decreto antes mencionado y el padre de familia deberá suministrar la silla que requiera. En todos los casos el padre de familia y/o acudiente deberá comunicarse con el departamento de operaciones de Tem Colombia para verificar la asignación de la(s) silla(s) de bebé o para la manipulación de la misma cuando el padre de familia suministre la(s) silla(s). En el evento en que la(s) silla(s) de bebé sea(n) suministrada(s) por el padre de familia, la empresa transportadora no responderá ni total ni parcialmente por daños o pérdidas de la(s) silla(s) suministrada(s), como tampoco se compromete al bodegaje diario de la(s) silla(s).

1.3.3.10 Cambios de horarios, vehículos y/o personal durante la prestación del servicio:

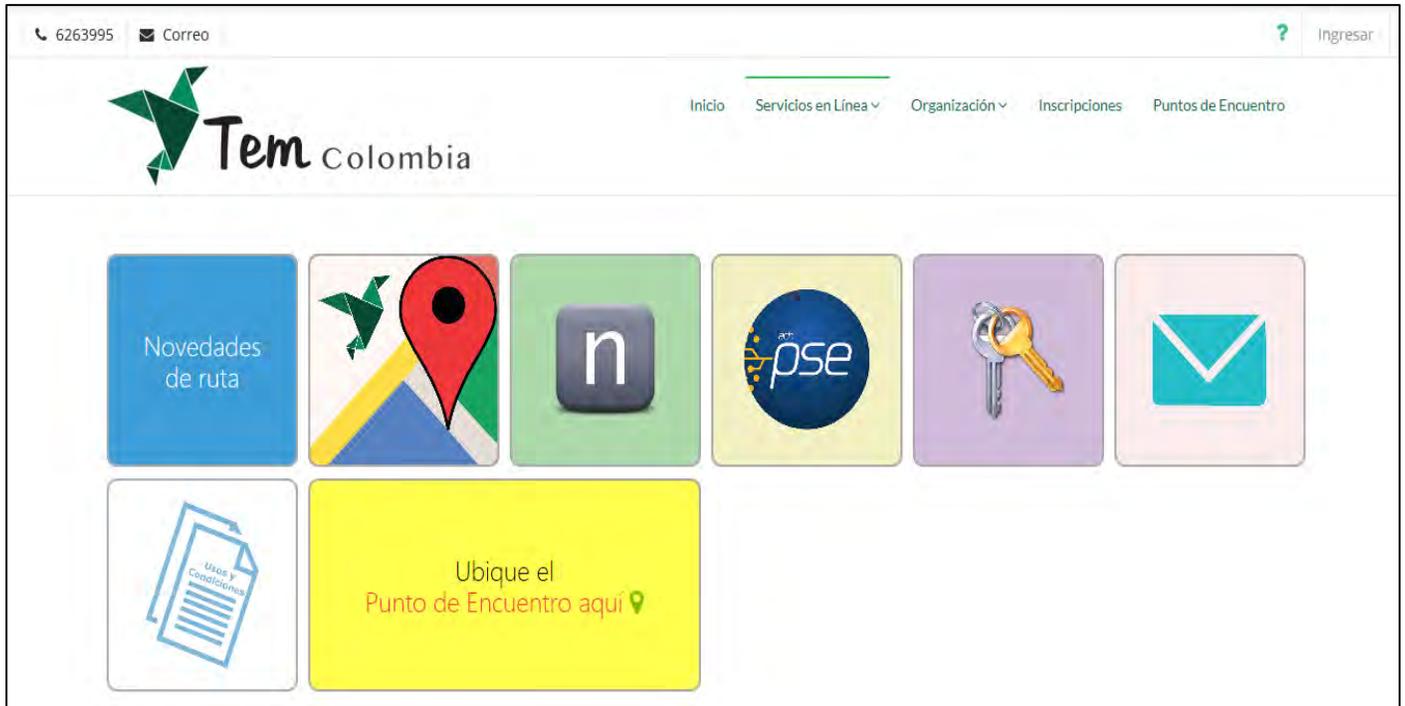
Los horarios que recibe un usuario del servicio de transporte en la circular de preruta son aproximados, y están sujetos a cambios durante toda la vigencia del contrato, dado que circunstancias como el ingreso de nuevos estudiantes en la ruta, construcciones de vías y otras causas que afecten el flujo normal de la ruta de servicio de transporte escolar, obligarían a modificar el personal, el vehículo y los horarios para el usuario, con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio.

1.3.4 Estructura tecnológica al servicio de los padres de familia y/o acudientes

En Tem Colombia estamos día a día innovando en tecnologías en que faciliten el contacto con sus usuarios, es así como realizar inscripciones, pagos en línea o realizar el seguimiento de la ruta a través del sistema de geoposicionamiento es muy fácil.

1.3.4.1 Herramientas disponibles en el portal Web www.temcolombia.com

El Portal Web www.temcolombia.com ha sido diseñado para que usted pueda acceder a todos nuestros servicios de manera fácil y oportuna, además de acceder a las aplicaciones tecnológicas que hemos desarrollado para prestarle el mejor servicio.





Novedades:

Los padres de familia solo deben ingresar al portal web y en la opción de novedades de ruta con el fin de planear con anticipación el destino al que desea que sea llevado su hijo, hay que tener en cuenta que estas novedades están sujetas a las condiciones descritas en el “Usos y condiciones del servicio contratado”



Servicio electrónico de pagos PSE con tarjeta débito o crédito

Los padres de familia pueden realizar el pago del servicio de transporte desde su casa u oficina ingresando al portal de internet www.temcolombia.com a través del Sistema Electrónico de Pagos. PSE

Inscripción del Servicio de Transporte.

Inscripciones

Registrar Contrato

Consultar Contrato



Los padres de familia pueden realizar la inscripción del servicio de transporte a través de nuestro portal siguiendo simples pasos, al finalizar el proceso de inscripción usted podrá descargar los siguientes documentos:

- ✓ Contrato de servicio de transporte
- ✓ Usos y condiciones del servicio de transporte contratado
- ✓ Autorizaciones para la entrega de niños a personal autorizado por parte del padre o madre del menor.

www.temcolombia.com
info@temcolombia.com



Canales para la información.

Para informar novedades sobre cualquier cambio respecto al normal y habitual uso del sistema de transporte escolar usted puede ingresar al portal de internet www.temcolombia.com, digitar su código de referencia de recaudo y su clave personal, buscar la opción de novedades y escribir su novedad. O desde su cuenta de correo electrónico registrado en el contrato usted puede enviar su novedad al correo info@temcolombia.com antes de las 10:00 a.m.

Geolocalización.



Tem Colombia, ejecuta la localización y velocidad a través de los dispositivos de velocidad instalados en cada vehículo, los cuales, por medio de descarga de software se puede evidenciar cualquier desacato a la política establecida por la empresa para la prestación del servicio, también ha incorporado GPS de seguimiento en la cual se puede evidenciar en tiempo real la velocidad y geoposicionamiento del vehículo. Esta aplicación está disponible para los padres de familia.

1.3.5 ¿Cómo inscribirse al servicio de transporte?

A través del portal corporativo www.temcolombia.com los padres de familia y/o acudientes podrán inscribir a usuario de ruta (estudiante) al servicio de transporte. Este proceso es muy importante porque al terminarlo se genera el contrato de servicio de transporte, las autorizaciones y el documento usos y condiciones del servicio de transporte escolar contratado, todos estos documentos soportan la legalidad de la contratación del servicio.

1.3.5.1 Paso a paso para realizar la inscripción al servicio de transporte



9. Personas autorizadas

Registrar el nombre completo de las personas que están autorizadas a recibir al niño con número de documento de identificación y teléfono.

Cuando termina de realizar todos los registros dar REGISTRAR.

Si tiene alguna duda al diligenciar los datos en la aplicación, comunicarse en el PBX 626 39 95 móvil 310 850 82 20.

10. Resultado del proceso

El padre de familia y/o acudiente al finalizar el proceso de digitalizar la inscripción al servicio de transporte debera hacer los siguientes pasos.

1. Imprima, firme y radique el Contrato de servicio de transporte en las oficinas de Tem Colombia
2. Imprima, firme y radique la autorización de transporte en las oficinas de Tem Colombia
3. Descargue y le el documento Usos y condiciones del transporte escolar contratado.

2. Formas de comunicación

2.1 Atención personalizada

Los Padres de familia y / o usuarios del servicio de ruta podrán comunicarse con el PBX 6263995, de lunes a viernes, desde las 5:30 a.m. hasta las 6:00 p.m., con el fin de recibir información referente a temas rutas escolares.

2.2 Canales que utiliza Tem Colombia para informar a los padres de familia y/o usuarios de ruta.

Tem Colombia utiliza los siguientes canales para entregar información a sus usuarios o padres de familia:

1. Circulares escritas de preruta
2. Circulares personalizadas desde los correos corporativos de Tem Colombia.
3. Portal corporativo www.temcolombia.com en sus distintos buzones y/o aplicaciones tecnológicas.
4. Por mensajería SMS.

2.3 Canales aprobados para la recepción de peticiones, novedades por parte de los usuarios de ruta y/o padres de familia.

1. Portal de internet: ingrese al portal de internet www.temcolombia.com, digite su código de referencia de recaudo y su clave personal, luego busque la opción de novedades y escriba su novedad.
2. Desde su cuenta de correo electrónico registrado en el contrato envíe su novedad al correo info@temcolombia.com antes de las 10:00 a.m.

2.4 Canales NO aprobados por Tem Colombia para las comunicaciones entre los usuarios, padres de familia e instituciones educativas.

No están permitidos para los funcionarios de Tem Colombia NI para los usuarios y/o padres de familia los siguientes canales de comunicación para la información de novedades.

1. Comunicaciones telefónicas a través del PBX o números celulares de Tem Colombia.
2. Comunicaciones telefónicas a números fijos o celulares de los supervisores de Tem Colombia.
3. Comunicaciones telefónicas a números fijos o celulares de los conductores o Auxiliares de ruta de Tem Colombia.
4. Mensajería de texto SMS a los números celulares corporativos y/o supervisores y/o conductores y/o Auxiliares de Ruta de Tem Colombia.
5. Mensajería por otros medios, aplicaciones tales como WhatsApp, Messenger, chat del cualquier otro tipo o redes sociales.

3. Novedades de ruta

3.1 ¿Cómo comunicar las novedades de ruta?

Los padres de familia y/o acudientes están obligados a informar a los responsables de la empresa Tem Colombia sobre cualquier cambio respecto al normal y habitual uso del sistema de transporte escolar, con el fin de velar por el correcto funcionamiento del mismo.

Los padres de familia y/o acudientes deben informar oportunamente sobre ausencias de los alumnos usuarios, así como el reingreso de los mismos al servicio (en caso de enfermedad, vacaciones, traslados temporales, etc.) Estas novedades solo podrán realizarse de lunes a viernes antes de las 10:00 am.

La información relacionada con la recogida anticipada de los alumnos en la institución educativa y por consiguiente la ausencia de los mismos en las rutas de regreso al domicilio, deberá informarse por escrito únicamente, razón por la cual no deberá efectuarse verbalmente a monitores, conductores, profesores o supervisores.

Las comunicaciones deberán ser radicadas a través de los dos únicos canales que la Empresa Tem Colombia a dispuesto en la que se detallará con claridad el tipo de novedad o el asunto que debe ser informado.

3.2. Novedades de ruta

El servicio de transporte se brindará únicamente a la dirección de residencia, o en su defecto a la dirección secundaria indicada en el sistema de operaciones de la Empresa Tem Colombia, es decir, no se aceptarán más de dos (2) direcciones para transportar a el usuario del servicio.

3.2.1 Novedad de cambios temporales de ruta

En situaciones tales como: terapias médicas, clases particulares, deportivas o similares, que se presentan de forma intermitente, las condiciones para poder llevar a cabo la novedad de cambios temporales de dirección son las siguientes:

1. Disponibilidad de cupo en la ruta para la dirección solicitada.
2. La factibilidad para la realización de la novedad: Se llevará a cabo la novedad siempre y cuando el destino no cause traumatismos en los horarios de los demás integrantes de la ruta.
3. Debe realizarse por medio escrito con dos días de anticipación.
4. La solicitud de la novedad temporal de cambio de dirección no genera obligación por parte de Tem Colombia para la realización de la misma.

3.2.2 Novedad de cambios definitivos de ruta.

Para el cambio de domicilio del usuario, y/o terapias médicas, clases particulares, deportivas o similares, que se vayan a realizar de manera permanente, las condiciones para llevar a cabo la novedad de cambios definitivos de dirección son:

1. Deberán realizarse por medio escrito con quince (15) días de anticipación.
2. El nuevo lugar de domicilio del estudiante deberá estar cubierto por las rutas del Plantel, si no se encuentra bajo la cobertura de las rutas del plantel la novedad de cambio de domicilio no se podrá realizar.
3. Disponibilidad de cupo en la nueva ruta para la dirección solicitada.
4. La solicitud de la novedad no genera obligación por parte de Tem Colombia para la realización de la misma.
5. El estudiante deberá sujetarse a los nuevos horarios de la ruta establecida.
6. Cualquiera de estas novedades, no genera obligación por parte de Tem Colombia para la realización de la misma.

3.2.3 Ingresos extra temporáneos de ruta.

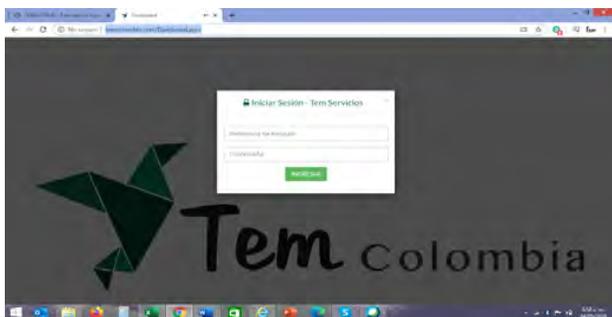
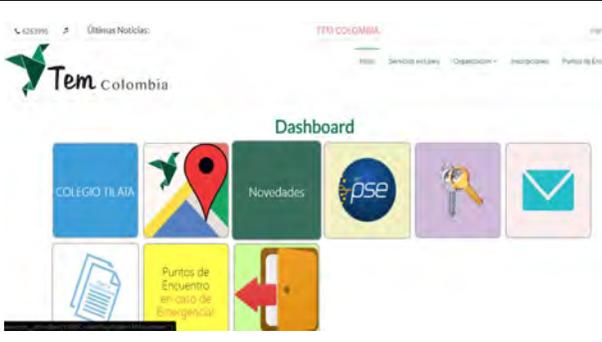
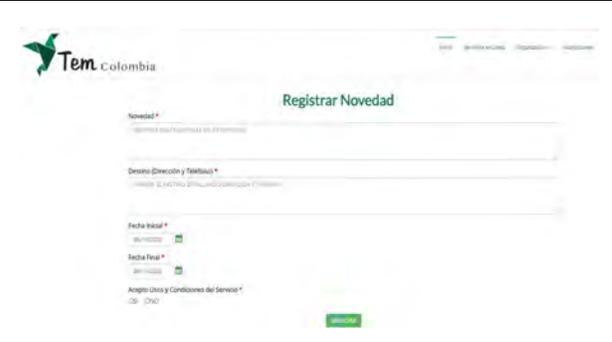
Cuando un usuario ingrese de forma extra temporánea al sistema de transporte debe realizar los siguientes pasos:

1. Realizar el proceso de inscripción al servicio de transporte.
2. Radicar los documentos en la institución educativa o en la empresa de transporte.
3. El lugar de domicilio del estudiante deberá estar cubierto por las rutas de la institución educativa, sino está bajo dicha cobertura de las rutas de la institución educativa el ingreso del estudiante al servicio de transporte no podrá realizarse.

3.2.4 Retiros o cancelación del servicio de transporte.

El servicio de transporte escolar contratado será por todo el año lectivo, sin embargo, El padre de familia y/o acudiente podrán dar por terminado el servicio de transporte mediante comunicación escrita dirigida al departamento de operaciones de la Empresa Tem Colombia en cualquier momento pagando una suma equivalente a un (1) mes del servicio de transporte y/o podrá terminar el presente contrato con una anticipación mínima de un (1) mes, en cuyo caso no se cobrará esta suma. En todos los casos para formalizar el retiro del servicio de transporte, el usuario deberá estar a paz y salvo con el pago de las cuotas del servicio.

3.2.5 ¿Cómo envío las novedades de ruta?

<p>1 Ingrese a: www.temcolombia.com</p>	<p>2 Ingrese a: Servicios en línea Digite su referencia de recaudo: 14XXX12 Contraseña: cafe123 Si ya ha pagado por este medio la contraseña es la misma</p>
	
<p>3 Ingrese a: Novedades</p>	<p>4 Ingrese a: Digite su novedad de ruta</p>
	

4. Incidencias mas comunes en la prestación del servicio de transporte escolar

4.1 El estudiante no se encuentra en el paradero asignado

En aras de impulsar un sistema de transporte solidario y respetuoso con todos los usuarios del mismo, los padres o acudientes de los alumnos, deberán concientizarse de que son los responsables de que éstos estén en los paraderos a la hora indicada en este manual (recomendable 5 minutos antes), o en su defecto en la hora indicada en posteriores comunicaciones.

La puntualidad es la base del buen funcionamiento del transporte escolar, razón por la cual es fundamental que los padres colaboren para cumplir estrictamente los horarios. En aquellos casos en los que el autobús llegara al paradero y el alumno no se encontrase, el autobús deberá continuar su recorrido, con el propósito de no generar retrasos y alterar en exceso el horario de los demás estudiantes (los conductores están autorizados a esperar máximo 1 minuto con posterioridad a la hora indicada). En esta circunstancia, los padres deberán llevar a sus hijos a la institución educativa por sus propios medios.

4.2 El vehículo no llega al paradero a la hora fijada

Todos los padres o acudientes de los estudiantes pueden tener la certeza de que la Empresa prestataria del servicio velará porque todos los horarios se cumplan con exactitud. Sin embargo, los usuarios deben ser conscientes de que el tráfico en una capital como Bogotá resulta imprevisible; Circunstancias tales como: el clima invernal, represamientos de vehículos, huelgas, cierre de vías, etc... No permiten garantizar el cumplimiento de los horarios con absoluta exactitud. No obstante, en los casos excepcionales en los cuales el horario estipulado se alterará en más de 15 minutos, los usuarios podrán comunicarse con la central de comunicaciones de Tem Colombia, PBX 6263995, con el fin de tener información puntual sobre el estado de la ruta afectada y poder actuar en consecuencia.

4.3 En el paradero no hay nadie para recoger al estudiante

En aquellos casos, también excepcionales, en los que llegará el autobús al paradero y no hubiera ningún adulto responsable para la recogida de los alumnos, se procederá de la siguiente forma:

1. La Auxiliar de Ruta se comunicará con la Central de comunicaciones Tem Colombia para informar la incidencia y adoptar las medidas correspondientes con oportunidad, continuando el autobús la marcha con el alumno a bordo (habiendo esperado como máximo 1 minuto desde la hora fijada), para evitar retrasos en los horarios del resto de paradas.
2. Los padres de familia, acudientes o responsables de los estudiantes, podrán comunicarse con la Central de comunicaciones de Tem Colombia, PBX 6263995, con el fin de localizar el autobús y coordinar un punto de encuentro, bien sea en el transcurso del desplazamiento de la ruta, o al final de la misma.
3. En aquellos casos en que hubiese sido imposible llevar a cabo el procedimiento anteriormente señalado, el autobús conducirá al menor a las instalaciones de la Empresa o a la institución educativa, junto con la monitora acompañante, dejando al alumno bajo la custodia de personal adulto en las oficinas de la empresa o la institución educativa. Los padres o responsables deberán recoger a los alumnos antes de las 6:00 p.m., hora en que se produce el cierre diario de la Empresa. Solo en casos excepcionales se podrá esperar al padre o la madre, como consecuencia de que se hubiera coordinado telefónicamente, y asumirán los padres los gastos adicionales correspondientes a la monitora, como horas extras y taxi de vuelta a su casa.
4. En el caso que no fuera posible aplicar la solución mencionada, el gerente de operaciones de la Empresa Tem Colombia tomará la medida más adecuada, según el caso y en acuerdo con el delegado de la institución educativa.

Nota: Este apartado regirá como procedimiento para todos los alumnos, salvo para aquellos padres o acudientes, que debido a la edad de sus hijos y la cercanía de la parada respecto del domicilio familiar, hubiesen consentido por escrito, que sus hijos pueden ser dejados en el paradero asignado o en la casa sin la presencia de un acudiente en el paradero.

4.4 El estudiante se enferma en el transcurso del recorrido de la ruta

En aquellos casos en los que el monitor(a) acompañante evidenciara que un alumno se encontrase mareado o indispuerto, procurará atender al alumno, ofreciéndole mayor comodidad, sentándolo en las primeras sillas de la ruta, proporcionándole bolsas para el mareo, pañuelos higiénicos, etc... Al llegar a la parada o la institución educativa o a su domicilio, informará a la persona responsable de su custodia, con el fin de que se adopten las acciones pertinentes.

De otra parte, cuando los padres o acudientes informasen a la Empresa que sus hijos requieren de tratamiento especial, debido a alguna dolencia o enfermedad específica, la Empresa facilitará en la medida de lo posible las acciones correspondientes.

4.5 Olvidos en el vehículo de (morrales, ropa, dineros y aparatos electrónicos)

Agradecemos que los padres les reiteren a sus hijos la importancia de no abandonar ninguna de sus pertenencias a bordo del autobús, dado que puede ser difícil ubicar las pertenencias en los casos en que el autobús no sea el habitual del servicio, o que el autobús saliera de viaje en otro servicio, entre otros. No obstante, por lo general se procederá de la siguiente manera:

1. El material extraviado a bordo del autobús se entregará al coordinador de rutas con el fin de que pueda ser recuperado por el dueño de los elementos en las instalaciones de la institución educativa o en las oficinas de transporte de Tem Colombia.
2. En aquellos casos en los cuales el autobús no fuera el habitual, o emprendiera un viaje hacia otra entidad educativa o empresarial, el extravío se coordinará con el responsable del servicio, procurando que se recupere en el menor tiempo posible.

La Empresa no puede garantizar que todos los objetos perdidos puedan ser recuperados, y en cualquier caso, es importante que los padres de familia y alumnos sean conscientes que la Empresa Tem Colombia no responderá ni total ni parcialmente por ningún objeto abandonado por los usuarios en los vehículos que prestan el servicio de transporte para la institución educativa ni por encomiendas que no sean debidamente registradas o cuantificadas

5. Normas de convivencia para el servicio de transporte escolar.

5.1 Recomendaciones generales en el comportamiento durante la prestación del servicio de transporte escolar.

Para cada uno de los vehículos que transportan a los usuarios se ha asignado una auxiliar de ruta, encargada del control y manejo de los estudiantes durante el recorrido. Esta tiene la responsabilidad de velar por el orden en el vehículo, informar por escrito a las instituciones educativas de comportamientos inadecuados de un estudiante, en los casos en que la situación lo amerite.

Para conservar la armonía en la ruta se hacen imprescindibles estas observaciones:

1. Con el objeto de prevenir accidentes, los estudiantes deben permanecer sentados y con el cinturón de seguridad abrochado hasta llegar al paradero respectivo. Por ningún motivo se permitirá jugar, o realizar actividades que impliquen levantarse del respectivo asiento. De igual manera los estudiantes tienen prohibido sacar alguna parte del cuerpo por la ventana y / o arrojar objetos por esta.

2. Para evitar atragantamientos, no se permitirá el consumo de bebidas ni alimentos en el transcurso de la ruta.
3. Con el ánimo de preservar valores como la cordialidad, decencia y disciplina en el transcurso del recorrido, el estudiante solo podrá hablar voz baja, utilizando vocabulario respetuoso, y no se le permitirá al conductor encender la radio del vehículo para escuchar música.
4. Los vehículos que transportan a sus hijos son un bien común que debe ser conservado, razón por la cual los daños generados por los usuarios serán reportados a la institución educativa, y como consecuencia se generará una factura de cobro al responsable de los perjuicios, con el objeto de restituir el daño ocasionado.
5. El trato al personal siempre debe ser de absoluto respeto por parte de los usuarios y viceversa.
6. Con el ánimo de prestar un buen servicio y cumplimiento en los horarios, no se permitirá la espera de los alumnos en la ruta de la mañana ni en la de la tarde, ni el descenso de la auxiliar de ruta para llamar a los usuarios en sus domicilios.
7. Todas aquellas consignadas en el manual de convivencia del plantel.

5.2 Acciones contra la seguridad en la prestación del servicio de transporte escolar.

Con el fin de brindar seguridad durante la prestación del servicio, Tem Colombia informará a la institución educativa de todas las acciones que atenten contra la disciplina, respeto y seguridad en la ruta.

Los usuarios del servicio deberán abstenerse de las siguientes acciones contra la seguridad del servicio:

1. Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento durante la prestación del servicio.
2. Obstruir, destruir o sustraer las salidas de emergencia y sistemas de seguridad instalados en el vehículo.
3. Faltar el respeto o agredir física o verbalmente a cualquiera de los usuarios o personal de la ruta o de la central de comunicaciones.
4. Llevar consigo encendedores o cualquier otro elemento que atente contra la seguridad en la ruta.
5. Asumir conductas inadecuadas o ejecutar actos obscenos.

Tem Colombia, previa información y acuerdo con la institución educativa podrá suspender temporalmente o terminar el contrato cuando se presente los anteriores actos contra la seguridad del vehículo.

5.3. Acciones Transitorias por la emergencia sanitaria Covid – 19

5.3.1 Acciones tomadas por parte de Tem Colombia.

Tem Colombia ha tomado las medidas de bioseguridad para para mitigar la transmisión de humano a humano del virus conocido como SARS-CoV-2, causante de la enfermedad respiratoria conocida como COVID-19. Para esto, se han sometido a la revisión de las autoridades pertinentes, Alcaldía Mayor de Bogotá y Alcaldía de La Calera, Además de la Administradora de Riesgos Laborales ARL Bolívar

Los protocolos auditados están ajustados a la legislación vigente y se ajustan a medida que las autoridades pertinentes dictan nuevas normas o sugerencias.

En el desarrollo de los protocolos, se han contemplado las medidas de bioseguridad para los trabajadores y clientes, así como el monitoreo de la salud y la prevención y manejo de situaciones de riesgo de contagio.

Todo el personal ha sido capacitado por personal competente en los temas requeridos por las Resoluciones 666 y 677 emitidas por el Ministerio de Salud en desarrollo de la emergencia sanitaria relacionadas con la actividad del transporte especial de pasajeros.

Así mismo, la limpieza y desinfección de los lugares de trabajo, herramientas y vehículos se realiza de manera periódica, conforme a lo requerido por la autoridad sanitaria, utilizando los desinfectantes cuya eficacia ha sido comprobada o recomendada por autoridades como la EPA, ONUDI, OMS, OPS, CDC, ECDC, Minsalud entre otros, de acuerdo con la superficie a limpiar y a las concentraciones requeridas.

Se encuentran dentro de los desinfectantes considerados en Tem Colombia el amonio cuaternario de quinta generación, hipoclorito de sodio, soluciones de alcohol etílico y peróxido de hidrógeno.

5.3.2 Acciones que deben tomar los usuarios de ruta.

Dando cumplimiento a las Resoluciones 677 y 1721 de 2020 emitidas por el Ministerio de salud. Se refiere los procedimientos básicos de desplazamiento desde y hasta la vivienda como también el protocolo que se debe usar al ingreso del vehículo de servicio especial.

5.3.2.1 Desplazamiento desde y hasta la vivienda

1. El padre de familia y/o acudiente es el responsable de verificar que el usuario de ruta (estudiante) realice el lavado de manos durante 20 segundos antes de salir de casa.
2. El padre de familia y/o acudiente es el responsable de concientizar que el usuario de ruta (estudiante) porte el tapabocas cubriendo nariz y boca durante el trayecto de desplazamiento, manteniendo las medidas de distanciamiento físico con otras personas diferentes a los que conviven en la misma casa.
3. El padre de familia y/o acudiente es el responsable es el responsable que el usuario de ruta (estudiante) se dirija directamente a la institución educativa o vivienda. Razón por la cual durante las medidas transitorias de Emergencia Nacional Covid -19, el padre de familia y/o acudientes se abstendrá de realizar cualquier tipo de novedad de ruta.
4. El padre de familia y/o acudiente es el responsable es el responsable de NO enviar el usuario de ruta (estudiante) si presenta temperatura alta, síntomas de Covid – 19, síntomas de gripa o cualquier enfermedad respiratoria.

5.3.2.2 Ingreso, trayecto y llegada en las rutas escolares

1. La auxiliar de ruta de Tem Colombia tomará y registrará la temperatura de todos los usuarios del sistema de transporte de la institución educativa antes de ingresar al vehículo, si la auxiliar de ruta detecta que el usuario del sistema de transporte tiene una temperatura mayor a 38 grados centígrados y/o detecta algún síntoma de gripa y/o síntomas asociados a Covid -19 no podrá abordar el vehículo.
2. La auxiliar de ruta de Tem Colombia debe garantizar que todos los usuarios del sistema de transporte al ingreso al vehículo usen el tapabocas de manera permanente e higienicen sus manos con alcohol

glicerinado o gel antibacterial.

3. La auxiliar de ruta de Tem Colombia define la distribución de los usuarios del sistema de transporte dentro del vehículo, de tal manera que se garantice el distanciamiento físico.
4. La auxiliar de ruta de Tem Colombia podrá organizar los usuarios del sistema de transporte de atrás hacia adelante y la salida iniciando por quienes se encuentran en la parte delantera del vehículo, también esta en su potestad privilegiar, hasta donde sea posible, la ubicación de los niños pequeños en la parte delantera del vehículo.
5. Todos los vehículos del parque automotor de Tem Colombia tienen un aislamiento entre la cabina del conductor y los usuarios.
6. Durante la prestación del servicio de transporte NO se permite el consumo de alimentos durante el recorrido.
7. Garantizar, al ingreso de la ruta a la institución educativa que los estudiantes den cumplimiento a las medidas establecidas en el título anterior para el ingreso.
8. Tem Colombia no tramitará ningún tipo de novedad que los padres de familia y/o acudientes soliciten al departamento de operaciones de Tem Colombia.
9. Limpiar y desinfectar los vehículos de acuerdo con el protocolo definido para ello.
10. Tem Colombia garantiza la limpieza de cada uno de los vehículos utilizados en el sistema de transporte de la institución educativa al terminar cada recorrido.
11. En casos de evidenciarse síntomas compatibles con COVID-19 en el transcurso del recorrido de la casa al colegio o del colegio a la casa, la empresa actuará conforme a la normatividad vigente.

5.3.3.3 Facultades especiales para terminar o suspender el servicio de transporte.

Tem Colombia, previa información y acuerdo con la institución educativa podrá suspender temporalmente o terminar el contrato de transporte escolar, cuando se presente el incumplimiento por parte de los usuarios del sistema de transporte de cualquiera de las normas las normas de convivencia y/o de las acciones contra la seguridad en la prestación del servicio y/o las acciones transitorias producto de la emergencia nacional Covid – 19

6. Responsabilidad y cumplimiento en los pagos del servicio de transporte.

El valor del contrato es determinado por el tipo de servicio de transporte solicitado por el padre de familia y/o acudiente y se pagara por anticipado en cuotas mensuales el valor del servicio de transporte, en los cinco (5) primeros días de cada mes de vigencia del contrato, teniendo en cuenta las fechas de pago oportuno o extra temporáneo.

Tem Colombia NO presta sus servicios por días NI por fracciones de día (horas). Por lo tanto, las ausencias temporales o totales durante el período académico por enfermedad o por cualquier otra causa atribuible al padre de familia y/o acudiente y/o usuario del servicio, derivada de eventos que aunque configuren fuerza mayor o caso fortuito, no suponen descuentos, rebajas o exenciones respecto de las cuotas pactadas en el presente contrato de servicio de transporte.

7 Formas de pago del servicio de transporte.

Para comodidad de los padres de familia y/o acudientes Tem Colombia pone a disposición diferentes medios de pago entre los cuales están:

1. Pagos electrónicos a través del sistema PSE.
2. Recaudo Nacional dirigiéndose en forma presencial a la entidad bancaria donde puede pagar con talonario de pagos o formato de recaudo empresarial.
3. Pagos en efectivo en las oficinas de Tem Colombia.
4. Transferencias bancarias.

Los padres de familia y/o acudientes no los exime de cumplir con su obligación el no poseer extracto o formato de recaudo ya que hay medios virtuales que están dispuestos las 24 horas del día.

El incumplimiento de pago de la cuota mensual, faculta a **Tem Colombia** para suspender el servicio contratado hasta tanto se realice el pago correspondiente. Es causal de terminación del contrato de servicio de transporte, retrasarse por más de treinta (30) días en el pago de la cuota mensual correspondiente.

7.1 Procedimiento para pagar en medios electrónicos.

Los padres de familia y/o acudientes podrán realizar el pago del servicio de transporte desde su casa u oficina ingresando al portal de internet www.temcolombia.com a través del Sistema de Pagos Electrónico PSE. con tarjeta débito o crédito.

Es importante resaltar que el código referencia de recaudo es la identificación de su hijo en el sistema de pagos y cartera, si usted no consigna o hace un pago sin dicha referencia, el cargue de la cuota correspondiente al usuario no se realizará en el sistema y por ende presentará mora en el pago.

Este código usted lo recibirá en la carta anexa a la circular de preruta o lo puede solicitar en el PBX 6263995. Tenga en cuenta que la cuenta bancaria para realizar los pagos con tarjeta débito debe encontrarse habilitada para este tipo de transacciones.

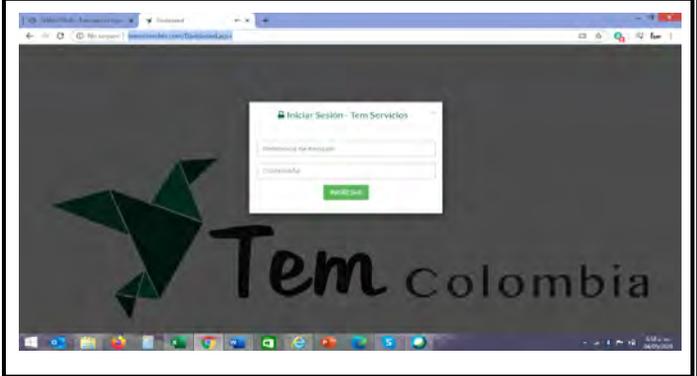
Instrucciones para realizar el pago:

7.1.1 Paso a paso para realizar el pago por el sistema electrónico de pagos PSE

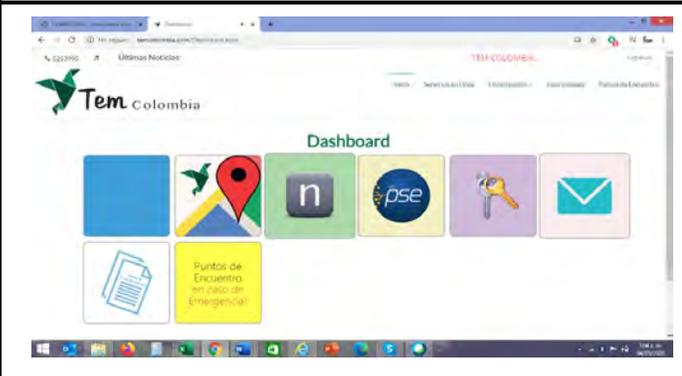
1 Ingrese a: www.temcolombia.com



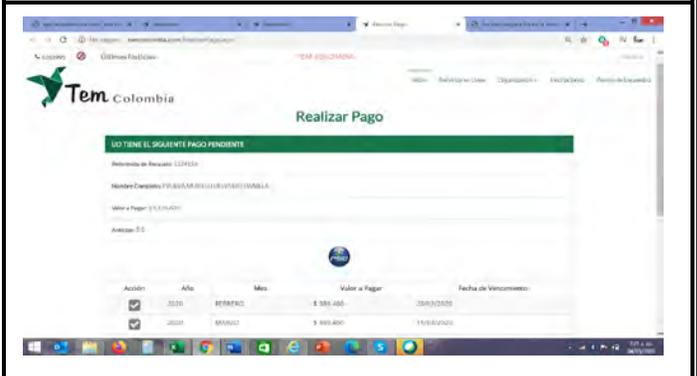
Servicios en línea
 Digite su referencia de recaudo: **14XXX12**
 Contraseña: **cafe123**
 Si ya ha pagado por este medio la contraseña es la misma



3 Ingrese a: **PSE**



4 Ingrese a: **Elija las cuotas a pagar**



5 Ingrese a: **Pague con tarjeta débito o crédito**



6 Ingrese a: **Al terminar recuerde:**

El pago se cargará automáticamente a la cartera de Tem Colombia, siempre y cuando sea aprobada la transacción.

7.2 Recaudo nacional directamente en las oficinas del banco

7.2.1 Pago con talonario de pagos.

Si usted desea pagar con talonario de pagos, deberá solicitarlo en el momento de la inscripción del servicio o por vía escrita o al correo electrónico info@temcolombia.com

Para tener en cuenta en este tipo de pagos:

1. La entidad donde debe dirigirse a pagar es el Banco Davivienda.
2. El talonario solo permite pagos en efectivo por este medio.
3. Verifique que el pago quede sellado por parte del banco.

7.2.2 Pago con consignación de recaudo empresarial

Si usted extravió el talonario de pagos puede realizar los siguientes pasos directamente en la entidad bancaria:

1. Oficinas del Banco Davivienda.
Diríjase a una oficina del Banco Davivienda y solicite un formato de recaudo empresarial.
Transcriba los siguientes datos en el formato de recaudo empresarial.
 - ✓ Referencia 1: Código Referencia **Escriba el código referencia de recaudo**
 - ✓ Referencia 2: Nombre del estudiante: **Escriba el nombre del estudiante**
 - ✓ Nombre del cuenta o convenio empresarial: **Tem Colombia**
 - ✓ Numero cuenta y/o Convenio: **457600005807**
 - ✓ Valor por pagar: **Escriba el valor completo de la cuota a pagar**

7.3 Pago por transferencia electrónica.

Datos necesarios para la transferencia bancaria o interbancaria.:

Razón Social	Tem Colombia
Nit.	830.050.372-1
Banco	Davivienda
Tipo de cuenta	Ahorros
No. Cuenta	457600005807
E-mail para envío de pago	info@temcolombia.com

Después de aprobada la transferencia, usted deberá enviar un pantallazo de la aprobación al correo electrónico info@temcolombia.com con el fin de ser causado el pago en nuestras bases de datos

7.4 Pago en efectivo en las oficinas de la empresa.

El padre de familia y/o acudiente puede dirigirse a las oficinas de Tem Colombia ubicadas en la ciudad de Bogotá en la carrera 47 No 134^a – 67 y pagar en efectivo el servicio de transporte.



Política de tratamiento de datos personales Tem Colombia



Tem Colombia 

Nit: 830.050.372-1 Resolución No. 001626 del Mintransporte



Política de tratamientos de datos personales de Tem Colombia.

1. Capítulo Primero. Disposiciones generales.

1.1 Responsable del Tratamiento.

Transportes Especiales Murillo y Compañía Limitada Tesmutour pudiendo utilizar la sigla Tem Colombia y que para efectos de la presente política de tratamiento de datos personales en adelante se denominará Tem Colombia, actuando como responsable del tratamiento de la información personal, y, en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales, 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios, se identifica a través de los siguientes datos:

Datos generales de la empresa.

Razón Social	Tem Colombia
NIT	830.050.372-1
Dirección	Carrera 47 No 134 A - 67
Correo electrónico	info@temcolombia.com
Teléfono:	6263996
Página web	www.temcolombia.com

1.2 Definiciones

A continuación, se relaciona las siguientes definiciones para una comprensión adecuada de la presente política:

- 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;
- g) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión;
- h) **Usuarios finales:** Los titulares de información que tienen relación con Tem Colombia debido a que ha adquirido un producto y/o servicio;
- i) **Clientes Corporativos:** Los contratantes a quienes se les presta u ofrecen los productos y/o servicios de Tem Colombia a usuarios finales;
- j) **Tem Colombia:** Se utiliza como sigla de la razón social de la empresa.
- k) **Cookies:** Una "cookie" es un pequeño elemento de datos que un sitio web envía a su navegador, quien lo almacena en su disco rígido de manera que Tem Colombia pueda reconocerlo cuando el titular vuelve a visitar el sitio web.

1.3 Objetivo y alcance de la Política.

La Política de Tratamiento de Datos Personales tiene como propósito establecer los criterios bajo los cuales se realiza el tratamiento de la información personal que reposa en las bases de datos y en archivos físicos y

electrónicos de Tem Colombia. La Política de Tratamiento de Datos Personales, establece los lineamientos que Tem Colombia lleva a cabo para el tratamiento de los datos personales, mecanismos para ejercicio del derecho de hábeas data, así como las finalidades, medidas de seguridad, y otros aspectos relacionados con la protección de la información personal.

1.4 Terceros a quienes va dirigida la Política.

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales, está dirigida a:

- a) Usuarios de los productos y servicios de Tem Colombia
- b) Empleados y Colaboradores
- c) Clientes
- d) Corporativos
- e) Proveedores
- f) Agencias de Publicidad y/o mercadeo
- g) Centros de Servicios Técnicos
- h) Encargados de la Información
- i) Cualquier titular de la información, ya sea actuando a nombre propio, o como representante.
- j) legal, que con ocasión, a las actividades que realice, se encuentre vinculado con Tem Colombia, se requiera de su información personal para el desarrollo de las mismas.

1.5 Cumplimiento Normativo del Régimen de Protección de Datos Personales.

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales, da cumplimiento al Régimen de Protección de Datos Personales en Colombia, en especial, el artículo 15 y 20 de la Constitución Nacional, la Ley 1581 de 2012, el Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, Sentencia C-748 de 2011, Circulares de la Superintendencia de Industria y Comercio y demás normas que la modifiquen, complementen o adicione.

1.6 Cumplimiento de los principios para el Tratamiento de Datos Personales.

Tem Colombia garantiza los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad sobre los datos que reposan en las bases de datos que se encuentran en posesión de Tem Colombia.

1.7 Vinculatoriedad de la Política de Tratamiento de Datos Personales.

Los terceros de la información a quien se encuentra dirigida esta política, deben cumplir con los lineamientos establecidos en el presente instrumento, así como cumplir con las políticas y procedimientos relativos a la protección de datos personales, dependiendo del tipo de vínculo que tenga con Tem Colombia. Cualquier titular de datos personales que tenga alguna relación con Tem Colombia, lo vincula con la presente política, cuando ha brindado su autorización para el tratamiento de sus datos personales.

2. Capítulo Segundo

Finalidades del tratamiento de los datos personales

2.1 Bases de Datos y Archivos con información Personal.

Tem Colombia, tiene diferentes tipos de bases de datos y archivos con información personal, tanto físicos, como digitales, y se encuentran agrupados en diferentes categorías, como pueden ser, sin limitarse a ellas: Usuarios Finales, Servicio al cliente, Recursos Humanos, Clientes, Proveedores, Centros de Servicios, entre otros.

2.2 Finalidades de la Recolección de la Información Personal.

Las finalidades de la recolección de información personal por parte de Tem Colombia son las siguientes:

Finalidades relativas al Recurso Humano

- a) Gestión de la nómina, periodos de ingreso y retiro de la empresa, formación y capacitación, seguridad y salud en el trabajo, hoja de vida del empleado y en general la administración de personal.
- b) Gestión contable, fiscal y administrativa: requerimientos por organismos de control, atención y seguimiento de requerimientos de autoridad judicial o administrativa.

- c) Selección de Personal, Validación y verificación de antecedentes judiciales y laborales, validación de las competencias que se requieren para el cargo, validación de antecedentes académicos y profesionales, actitudinales para el trabajo.
- d) Control de horario, formación de personal, gestión de personal, gestión de trabajo temporal, prestaciones sociales, prevención de riesgos laborales, promoción y selección de personal.
- e) Capacitación, formación, evaluación de desempeño, gestión de historia laboral de empleados activos y ex empleados y manejo adecuado de las historias clínicas cuando sea.

Finalidades relativas a la gestión de Proveedores y Clientes Corporativos

- a) Gestión de la información financiera, comercial, crediticia, así como manejo de tesorería, aspectos administrativos, manejo de proveedores y contratistas, clientes y en general información para el manejo comercial de TEM COLOMBIA.
- b) Gestión de Facturación, Gestión Contable, Gestión de proveedores y contratistas, Gestión económica y contable, Histórico de relaciones comerciales, Requerimientos por organismos de control.
- c) Comunicaciones físicas y digitales para la verificación del cumplimiento de los compromisos contractuales.
- d) Auditorías a proveedores para el efectivo cumplimiento del producto o servicio encomendado.
- e) Gestión de la misión corporativa de Tem Colombia, que es el servicio público de transporte terrestre automotor especial de pasajeros

Finalidades relativas a la gestión de Usuarios Finales y Centros de Servicios Técnicos.

- a) Contactar a los usuarios, por cualquier medio conocido o por conocer, para brindarle información sobre nuestros productos y servicios, así como solicitarle información sobre la experiencia Tem Colombia.
- b) Prestación de servicios propios de las aplicaciones de Tem Colombia.
- c) Prestación del servicio, relativo a los servicios postventa, como son servicios técnicos, PQR, garantías, así como soporte sobre características de los productos y/o servicios comercializados por Tem Colombia y otros relacionados con requerimientos postventa de los productos y/o servicios.
- d) Prestación de servicios adicionales que ofrece Tem Colombia para la mejora de la experiencia del usuario, así como servicio al cliente y actividades para la difusión de productos.
- e) Gestión de tareas básicas de administración; informar por cualquiera de los medios proporcionados al momento del suministro de la información, las promociones, novedades, productos y servicios actuales y futuros relacionados con eventos, concursos, actividades, entrega de premios, beneficios y productos adquiridos; responder a solicitudes específicas de los usuarios finales y otras finalidades comerciales directa o indirectamente relacionadas con la actividad propia de Tem Colombia promociones, novedades, productos y servicios promovidos directamente por los aliados.
- f) Encuestas de opinión, Prospección comercial, Publicidad propia, Segmentación de mercados, Ofrecimiento de productos y servicios por cualquier medio conocido o por conocer.
- g) Desarrollo de actividades de mercadeo, realización de eventos relativos a la marca Tem Colombia, eventualmente se captura imágenes y videos de personas, así mismo, se recolecta información para actividades que realiza sin ánimo de lucro y con fines sociales.
- h) Conocer cuántas veces visitas las páginas de Tem Colombia, para poder entregar publicidad que considere que puede llegar a ser de su interés, según las preferencias y comportamientos que el usuario tiene o ha tenido dentro de Tem Colombia. A través de las cookies, se podrá optimizar la publicidad que el usuario ve en la página o recibe mediante correos electrónicos, mensajes push o por medio de pautas digitales de diferentes proveedores de publicidad de Tem Colombia. En este caso, Tem Colombia, puede guardar la navegación de los usuarios finales para mejorar la experiencia del usuario, y saber sobre los productos y servicios que mostró interés en el momento de la visita.
- i) Difusión de eventos sociales y comerciales realizados por Tem Colombia y sus aliados, donde Tem Colombia, puede llegar a capturar imágenes a través de cámara y de video de los titulares, y difundirlos a través de sus redes sociales y plataformas web administradas por Tem Colombia o en algún comercial o publicidad en cualquier tipo de formato.

Finalidades comunes a todos los titulares de la información.

- a) Preservar la seguridad de los activos y personas que se encuentran en las instalaciones y controlar el ingreso y salida de personal y visitantes.
- b) Gestión de estadísticas internas, atención al ciudadano/cliente (Gestión PQR) Fidelización de clientes, Envío de comunicaciones.
- c) Procedimientos administrativos, Administración de Sistemas de información, gestión de claves, administración de usuarios, Desarrollo operativo.

- d) Tem Colombia recolecta datos personales a través de cámaras de seguridad, para proteger y controlar el ingreso y salida de su personal y activos de sus instalaciones.

2.3 Tipos de Datos Personales que recolecta Tem Colombia.

Tem Colombia recolecta datos personales de carácter público, semiprivado, privado, sensible y de Niños Niñas y Adolescentes. De acuerdo a la clasificación del Registro Nacional de Bases de Datos Personales, las categorías de datos que tiene Tem Colombia, en sus bases de datos, son las siguientes:

- a) Datos generales de identificación.
- b) Datos específicos de identificación.
- c) Datos biométricos.
- d) Datos de ubicación relacionados con la actividad comercial.
- e) Datos de ubicación relacionados con la actividad privada.
- f) Datos relacionados con la salud de la persona.
- g) Datos financieros y crediticios.
- h) Datos de contenido socioeconómico.
- i) Datos de información tributaria.
- j) Datos relacionados con la actividad económica de la persona.
- k) Datos relacionados con la historia laboral de la persona.
- l) Datos relacionados con el nivel educativo, y/o historial académico de la persona.
- m) Datos generales relacionados con afiliación y aportes al sistema integral de seguridad social: EPS; IPS; ARL, fechas ingreso/retiro EPS, AFP, etc.
- n) Datos de antecedentes judiciales y/o disciplinarios de las personas.
- o) Datos personales de acceso a sistemas de información: usuarios, IP, claves, perfiles, etc.
- p) Gustos e intereses particulares.

2.4 Recolección de los datos personales.

Tem Colombia recolecta información personal a través de diferentes actividades relacionadas con su objeto social, y las obligaciones que tiene como empleador. La información se solicita de manera directa al titular, y en algunas ocasiones a través de terceros, casos en los cuales, verificamos que cuenten con la respectiva autorización para el tratamiento efectivo de los datos personales. Los instrumentos que utiliza Tem Colombia para recolección de la información, cuentan con los requisitos establecidos en la normatividad de protección de datos personales, y obedecen a los principios de libertad y finalidad, por lo que en cada uno de ellos, se encuentra incorporada la autorización para el tratamiento de los datos personales.

Estos instrumentos pueden ser:

- a) Formularios
- b) Web
- c) Formularios físicos y o virtuales
- d) Correos electrónicos
- e) Sistemas de control de ingresos y salidas
- f) Páginas web
- g) Aplicativos móviles
- h) Chat y videochat
- i) Soporte remoto
- j) Vía telefónica
- k) Videos y fotografías
- l) Cámaras de video vigilancia
- m) Cookies y webbug
- n) Headhunters o empresas de adquisición de talento humano.
- o) Centros de servicios técnicos que tienen convenio con Tem Colombia.
- p) A través de la web de Tem Colombia en la que cualquier persona ingresa sus datos personales para la creación de la cuenta de Tem Colombia Account.

2.5 Almacenamiento.

El almacenamiento de la información contenida en las bases de datos personales se encuentra en los servidores propios dentro y fuera del país, y en servidores externos a cargo de terceros, y cuenta con todas las medidas de seguridad física, técnicas y administrativas, y con controles de acceso a la información, garantizando el principio de seguridad, acceso y circulación restringida y confidencialidad. Por lo anterior, cuando usted nos suministra la autorización para el tratamiento de los datos personales, también autoriza que su información pueda ser transmitida a proveedores que pueden estar en Colombia, o fuera del país, que se encuentran ubicados en la lista de países seguros, emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, para finalidades de almacenamiento de la información o cuenta con los controles requeridos por la ley para garantizar la seguridad de los datos.

2.6 Circulación.

Por regla general, Tem Colombia no comparte los datos personales que recolecta con terceros. No obstante, TRANSPORTES ESPECIALES MURILLO Y COMPAÑÍA LIMITADA TESMUTOUR para el cumplimiento efectivo de sus obligaciones puede entregar los datos personales a sus clientes corporativos, filiales, y a las sociedades afiliadas a Tem Colombia.

En algunos casos, Tem Colombia para el desarrollo de las finalidades descritas en la presente política, realiza la transmisión nacional e internacional de datos personales, y específicamente con ocasión del cumplimiento de sus obligaciones contractuales con establecimientos de educación que han contratado sus servicios y/o productos.

2.7 Conservación y Supresión de la información.

La información personal que Tem Colombia solicite, puede ser conservada con ocasión al cumplimiento de aspectos: legales, contractuales, tributarios, y en algunas ocasiones con fines de auditoria, cuidado de menores, reconocimiento y trazado de rutas, y permanecerá almacenada de acuerdo a los tiempos máximos establecidos en la legislación colombiana para su retención. La supresión de la información personal, cuyas finales no son obligatorias por ley, se realizará una vez se ha cumplido la finalidad, conforme a las autorizaciones, contratos y/o acuerdos que el titular de la información previamente haya pactado con Tem Colombia, o porque el titular solicitó la supresión, no obstante, si el titular accede nuevamente a un producto o servicio de Tem Colombia, donde se hace necesario incorporar sus datos personales, para Tem Colombia, es considerado una nueva autorización para el tratamiento de sus datos personales. La anterior condición, no aplica para datos personales, los cuales la ley exige su conservación permanente, conforme al vínculo contractual que el titular tenga con Tem Colombia.

2.8 Autorización para el tratamiento de datos personales.

Cuando usted autoriza el tratamiento de sus datos personales a Tem Colombia, tiene conocimiento que dicha autorización se extiende a lo contemplado en la presente política, por lo anterior, usted acepta, y entiende que la presente política, hace parte integral de la autorización que usted nos suministra. Por lo anterior, hemos puestos a disposición en cada uno de nuestros canales, la política de tratamiento de datos y/o el aviso de privacidad, para que conozca el alcance del tratamiento de sus datos personales.

2.8.1 Autorización para el tratamiento de datos de Niños, Niñas y Adolescentes.

Tem Colombia, puede recolectar datos de niños, niñas y adolescentes en los siguientes casos:

- a) Por parte de sus representantes legales vinculados como empleados en Tem Colombia, para fines legales y contractuales.
- b) Por parte de sus representantes legales, en todo momento porque Tem Colombia realiza la actividad de prestación de servicio escolar de menores de edad, con autorización expresa de sus representantes para su transporte según trayectos y condiciones autorizadas contractualmente.

Los representantes de los menores de edad que acceden a los productos y servicios que ofrece Tem Colombia, son los responsables de suministrar la autorización para el tratamiento de los datos personales de los menores. Por lo anterior, Tem Colombia presume que los datos personales de los menores de edad que tiene en sus bases de datos, su tratamiento ha sido autorizado por parte del representante del menor. En el proceso de captura de información, se respeta el principio de libertad y finalidad, por lo que siempre se le solicita al adulto responsable del menor, la autorización, libre, previa, expresa e informada para la recolección del dato. En los procesos de recolección, almacenamiento, circulación interna, y supresión, se respeta y se cumple con los principios para el

tratamiento de datos personales, así como la Constitución Política, como norma suprema que garantiza los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, sobre cualquier otra población.

2.9 Transmisión y Transferencia Nacional e Internacional de Datos Personales.

Tem Colombia para el cumplimiento de las finalidades descritas en la presente política, transmite y/o transfiere sus datos personales dentro y fuera del territorio colombiano, garantizando en todo momento las medidas de seguridad adecuadas para garantizar la seguridad de los datos personales al momento de la transmisión y/o transferencia. Por lo anterior, cuando usted nos autoriza el tratamiento de sus datos personales, autoriza a Tem Colombia, nos autoriza a:

- a) transmitir sus datos personales a encargados ubicados en el territorio nacional o fuera de este, para realizar el tratamiento de la información personal, conforme a las finalidades establecidas en la presente política y a
- b) transferir sus datos personales a responsables que ejercerán sus roles de acuerdo a las finalidades establecidas en la presente política. Cuando se trate de transmisión y transferencia nacional o internacional de datos personales, Tem Colombia tiene establecidos contratos de transmisión o de transferencia de datos personales y acuerdos de confidencialidad con dichos terceros, según corresponda, así como, en algunos casos, la autorización de dicha transmisión o transferencia, por parte de los titulares de la información. Algunos casos en que Tem Colombia transmite y/o transfiere la información personal, son:

Cientes corporativos y Sociedades vinculadas por contratación a TEM COLOMBIA

Para el cumplimiento de obligaciones y políticas corporativas, TRANSPORTES ESPECIALES MURILLO Y COMPAÑIA LIMITADA TESMUTOUR puede llegar a transferir los datos personales de los titulares, a las filiales, y a las sociedades vinculadas, afiliadas o clientes corporativos que contratan a Tem Colombia. Dichas sociedades, pueden contratar a sub-encargados, para el almacenamiento de la información o la prestación de otros servicios, los cuales, también pueden encontrarse dentro y fuera del territorio colombiano. Tem Colombia, preocupado por la seguridad de los datos personales de los usuarios finales, verifica de manera permanente los controles de seguridad establecidos para los encargados de la información.

Agencias de publicidad y mercadeo

Tem Colombia transmite a las agencias de publicidad y mercadeo, los datos de los usuarios finales, para el envío de información comercial, y en general, para el cumplimiento de las finalidades descritas en la presente política. Estas agencias de publicidad y mercadeo, pueden estar ubicadas dentro y fuera del territorio colombiano, las cuales a su vez, pueden contratar a sub-encargados, para el almacenamiento de la información o la prestación de otros servicios, los cuales, también pueden encontrarse dentro y fuera del territorio Colombiano. Tem Colombia, preocupado por la seguridad de los datos personales de los usuarios finales, verifica de manera permanente los controles de seguridad establecidos para los encargados de la información.

Sistemas de información

Tem Colombia puede realizar operaciones de transmisión internacional de datos personales, de sus empleados, colaboradores, clientes corporativos, proveedores, usuarios finales, y en general de cualquier titular de la información, a empresas con las que tiene acuerdos comerciales, para el almacenamiento de la información, o para la prestación de servicios informáticos, o desarrollos tecnológicos que estén soportados en sistemas de información gestionados por TEM COLOMBIA, para la administración de la información, contando con todas las medidas de seguridad de la información personal, así como cumpliendo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia para dicho fin.

2.10 Medidas de Protección.

Tem Colombia tiene adoptado medidas técnicas, jurídicas, humanas y administrativas necesarias para procurar la seguridad de los datos de carácter personal protegiendo la confidencialidad, integridad, uso, acceso no autorizado y/o fraudulento. Asimismo, internamente Tem Colombia ha implementado protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para todo el personal con acceso a datos de carácter personal y a los sistemas de información. Las políticas internas de seguridad bajo las cuales se conserva la información del titular para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, son las siguientes:

- a) Políticas de Tratamiento de Datos Personales.

- b) Procedimientos para la validación de datos de entrada y procesamiento de la información personal.
- c) Controles de seguridad de información para la validación de datos de salida.
- d) Controles para la disposición final de la información.
- e) Políticas de control de acceso a la información personal tanto en las instalaciones físicas, como a nivel tecnológico.
- f) Políticas de gestión de usuarios para el acceso a la información personal.
- g) Políticas para el acceso remoto a la información personal.
- h) Procedimientos de asignación de responsabilidades y autorizaciones en el tratamiento de la información personal.
- i) Acuerdos de confidencialidad para todo el personal y externos que tienen acceso a la información personal.
- j) Controles de seguridad durante el mantenimiento de los sistemas de información personal.
- k) Controles en el monitoreo de consultas de acceso a las bases de datos
- l) Políticas relativas a la seguridad de la información a partir de incidentes y/o vulnerabilidad detectadas.
- m) Políticas de implementación tecnológica que minimizan el riesgo de las plataformas críticas ante desastres.
- n) Políticas de implementación tecnológica que protegen los computadores y servidores de la organización de malware. (programa maligno)
- o) Manual interno de procedimiento para el tratamiento de información personal
- p) Plan de respuesta en caso de incidentes relativos a la protección de la información personal.

2.11 Obligaciones de los Encargados de la Información.

Las empresas y/o personas externas a Tem Colombia que en virtud de una relación comercial realice el tratamiento de datos personales por cuenta de Tem Colombia, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Garantizar al titular el acceso, consulta, actualización, rectificación de sus datos personales.
- b) Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización para el tratamiento de datos personales informando la finalidad de la recolección, ya sea en los puntos de servicio técnico y/o medios electrónicos y/o digitales.
- c) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad que impida la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
- d) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, relativa a la protección de datos personales.
- e) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- f) Cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, y sus respectivos decretos reglamentarios, relativos a la protección de datos personales.
- g) Contar con los estándares de seguridad iguales o superiores a los implementados por Tem Colombia.

2.12 Casos en que Tem Colombia opere como Encargado de la Información.

En los casos de que Tem Colombia opere como encargado de la información, los Responsables de la información deberán solicitar y conservar la autorización del titular de la información, para el tratamiento de los datos personales por parte de Tem Colombia, por lo que Tem Colombia presume que el Responsable de la información, cuenta con las autorizaciones previas y expresas de los titulares con quien tiene contacto, para hacer uso de sus datos personales y suministrará copia de tales autorizaciones en caso de que Tem Colombia lo requiera, para los fines consagrados en la política de tratamiento de datos personales.

3. Capítulo Tercero

Derechos que tienen los titulares de los datos personales.

3.1 Derechos que le asiste como titular del dato.

El Derecho Fundamental al Habeas Data, faculta al titular del dato solicitar el acceso, actualización, rectificación y supresión de sus datos personales que se encuentran en posesión de un tercero, a su vez, puede revocar la autorización que ha otorgado para el tratamiento. Si un titular de datos personales considera que Tem Colombia tiene acceso a sus datos personales, esta persona puede en todo momento solicitar la consulta de sus datos, o si considera que Tem Colombia está haciendo mal uso de sus datos, puede realizar la respectiva reclamación.

El titular está facultado para solicitar:

- a) Actualización de sus datos personales en caso de encontrarse fraccionados, incompletos, entre otros.
- b) Rectificación y/o corrección de sus datos personales en caso de que se encuentren errados, parciales o induzcan a error.
- c) Supresión de sus datos personales de las bases de datos. Se seguirá conservando la información para los fines determinados por la ley.
- d) Revocación de la autorización del tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando no genere incumplimiento por parte de Tem Colombia con otras obligaciones legales, relativas a la permanencia del dato.

3.2 Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer sus derechos.

3.2.1 Consulta

A través del mecanismo de la consulta, el titular del dato, podrá solicitar a Tem Colombia, acceso a su información personal que reposa en las bases de datos. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. En caso de no ser posible dar respuesta a la consulta dentro del término referenciado, se le informará, los motivos de la demora y se le dará respuesta, máximo cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

3.2.2 Reclamo

A través del mecanismo de reclamo, el titular del dato, podrá reclamar a Tem Colombia, alguna inconformidad que tenga sobre el uso que se le está dando a sus datos. El reclamo será atendido en un término máximo de (15) quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. En caso de no ser posible atender el reclamo dentro de dicho término se le informará, los motivos de la demora y se le dará respuesta en máximo (7) siete días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. En caso de que el reclamo se encuentre incompleto, se le requerirá, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que Tem Colombia no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de diez (10) días hábiles e informará de la situación al titular.

3.3 Personas facultadas para realizar una consulta o reclamo.

Las personas facultadas para solicitar una consulta a Tem Colombia, son las siguientes:

- a) Los empleados, contratistas, proveedores y colaboradores que han tenido alguna relación con Tem Colombia
- b) Los usuarios finales y clientes de cualquier servicio y/o línea de producto
- c) A los terceros autorizados por el Titular o por la Ley.
- d) En general, a cualquier titular de la información personal que sus datos, reposen en las bases de datos de Tem Colombia.

Estos casos, son meramente ejemplificativos y no son exclusivos, ni excluyentes.

3.3.1 Información que debe acreditar el titular del dato.

Para efectos de consulta y reclamos, el titular del dato debe acreditar sus datos de identificación tales como:

- a) Nombres completos y apellidos
- b) Tipo y número de identificación
- c) Teléfono de contacto
- d) Correo electrónico
- e) Brindar la información necesaria para tramitar su solicitud.

3.4 Canales habilitados para el ejercicio de los Derechos de Habeas Data.

Tem Colombia tiene habilitado los siguientes canales para que los titulares ejerzan su derecho al Habeas Data:

A. CANALES ELECTRÓNICOS

- a. Página web: En la parte final de la página web, en el enlace "servicios en línea" y posteriormente en la <http://www.temcolombia.com/Dashboard.aspx> /peticiones
- b. Correo electrónico: tusdatos.co@temcolombia.com

B. CANALES TELEFONICOS

- a) Desde un teléfono fijo: 6263995
- b) Desde un celular: 3108508220

Estos son los únicos canales que Tem Colombia tiene habilitados para las consultas y reclamos por protección de datos personales, por lo tanto, el titular deberá tenerlos presente. Si alguna área o encargado de la información le llega una consulta o reclamo relativo a protección de datos personales, deberá informarle al titular los canales existentes y en ningún caso, podrá dejar sin respuesta al titular de la información. El titular debe acreditar y aportar la información que se referencia en el punto 3.3.1 de la presente política. No obstante, TEM COLOMBIA, se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento, requisitos adicionales a los incorporados en la presente política, con el propósito de acreditar la identidad del titular del dato, o la validez de dicha solicitud.

3.5 Responsable del cumplimiento de la Política de Protección de Datos Personales.

El Comité de Protección de Datos Personales de Tem Colombia, conformado por el área legal, el área de servicio, el área de recursos humanos, el área de Online Business, y el área de mercadeo, son los responsables del efectivo cumplimiento de la Política, así como de las consultas y reclamos relacionados con la protección de datos personales de los titulares.

4. Capítulo cuarto Disposiciones finales

4.1 Medidas permanentes.

En el tratamiento de datos personales, Tem Colombia de manera permanente, verificará en sus procesos, protocolos, procedimientos y políticas, que se garantice el derecho de hábeas data a los titulares de la información y que se obtenga con los requisitos de ley, la autorización del titular para el tratamiento de los datos personales.

4.2 Manual interno de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales.

La presente política de tratamiento de datos personales se articula con el Manual interno de Políticas y Procedimientos para el tratamiento de datos personales, el cual, establece los criterios, requisitos y procedimientos para que se haga efectiva la presente política.

4.3 Fecha de Aprobación de la Política y Entrada en vigencia.

Esta política entró en vigencia el 25 de junio de 2013 y se actualiza el día 30 de septiembre de 2020