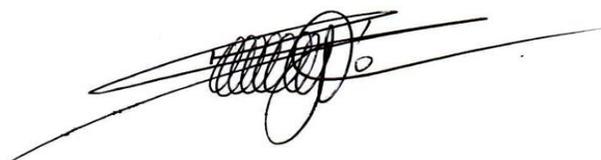


	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VIGENCIA: FEBRERO 12 DEL 2020

“**COOMOTOR**”: es una empresa de transporte público terrestre de pasajeros y encomiendas; con operación socialmente responsable, la cual manifiesta su compromiso con el Sistema Integrado de Gestión a través de la implementación de altos estándares de calidad en la operación, Seguridad y bienestar para sus clientes, asociados, colaboradores, proveedores, contratistas y la sociedad donde actuamos; desarrollando sus actividades teniendo en cuenta el respeto por la vida y el ambiente, la innovación y la mejora continua de los procesos. Para lograrlo nos comprometemos a:

- Mantener comunicación permanente con los clientes e identificar sus necesidades, que nos permita lograr la satisfacción de los mismo en cumplimiento a la promesa de servicio.
- Asegurar los recursos necesarios para el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.
- Proteger la seguridad y salud de los colaboradores y partes interesadas mediante la identificación y eliminación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, a través de la implementación de controles necesarios, con el objetivo de prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Proporcionar condiciones de trabajo seguro y saludable para la prevención de daños y/o deterioro de la salud relacionado con el trabajo, en donde se involucre la participación y consulta de los colaboradores y de las partes interesadas.
- Promover la participación y consulta de los colaboradores y partes interesadas en el sistema integrado de gestión a través de los canales de comunicación establecidos por la organización
- Prevenir y mitigar la contaminación ambiental derivadas de la operación, mediante la identificación y evaluación de los aspectos e impactos ambientales, que permita la implementación de programas de gestión aplicables y controles específicos para contribuir a la preservación del ambiente.
- Salvaguardar y proteger vidas a través del cumplimiento de los factores de desempeño en seguridad vial.
- Administrar de forma segura la flota vehicular garantizando el cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo establecido.
- Cumplir con la legislación colombiana y otros requisitos aplicables que la organización suscriba en Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo, Ambiente y Seguridad Vial.
- Capacitar y entrenar a los colaboradores y partes interesadas en temas que contribuyan al desarrollo de nuestro sistema integrado de gestión.



ARMANDO CUELLAR ARTEAGA

Gerente

Fecha de Elaboración: 03 de Agosto de 2015

Fecha de Revisión: 03 de Noviembre del 2021

Se considera personal bajo custodia: adultos mayores de 70 años, discapacitados, niños y adolescentes de 5 a 18 años no cumplidos en óptimo estado físico y mental (bajo gravedad de juramento), quienes serán transportados por voluntad expresa y por escrito de un familiar, adulto el cual demostrara su parentesco mediante fotocopia del documento de identidad, (***Parientes hasta el 3er grado - hermanos, tíos, abuelos y bisabuelos**) quien al momento de adquirir el tiquete en taquilla deberá diligenciar el formato de personal bajo custodia FOR-SC-20 adjuntando la documentación correspondiente (fotocopia del documento de identificación de la persona quien envía al menor en ciudad Origen y fotocopia del documento de identificación de la persona quien recibe el menor en ciudad Destino), el auxiliar de taquilla o Inspector será la persona quien le informará al conductor la embarcación del menor de edad bajo custodia con la documentación correspondiente desde su origen, y los cuales serán atendidos mediante el cumplimiento del siguiente protocolo y gozaran de una asistencia especial y cuidados durante todo el viaje, hasta su destino final para ser entregado a la persona indicada en el formato de personal bajo custodia FOR-SC-20 (Una vez se cumpla con la entrega, el formato debe ser entregado al responsable de la agencia).

Los menores de 0 a 3 años no requieren pasaje y son bebés de brazos, no requieren silla. Si los padres lo desean pueden comprar el tiquete y su viaje se hará en silla nodriza, suministrada por el cliente.

El tiquete será expedido a nombre del menor de edad con documento de identificación (Tarjeta de identidad) presentada por el adulto mayor de edad (**Parientes hasta el 3er grado - hermanos, tíos, abuelos y bisabuelos**) quien autoriza el desplazamiento y será requisito presentar documento de identificación (Cedula de ciudadanía y manifestar el parentesco con el recomendado (No tiene costo adicional)

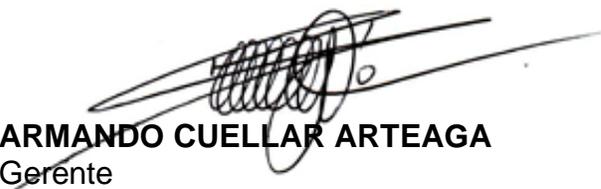
Los niños de 0 a 5 años no podrán viajar solos, requiriéndose la presencia de uno de los padres o del responsable legal.

La entrega del personal recomendado se hará únicamente a quien figura en el formato, previa presentación de la fotocopia del documento de identidad o en su defecto fotografía tomada desde el celular del documento de identidad original y firma del cumplido en el formato.

En caso de trasbordo dentro de vehículos de la misma empresa, se debe dar prioridad a los pasajeros recomendados, entregando el formato debidamente

diligenciado. Cuando el transbordo se haga en un vehículo de otra empresa el colaborador deberá viajar con el menor hasta su destino.

En caso de no aparecer la persona indicada en el formato, y agotados todos los procedimientos para su búsqueda será entregado en la taquilla, al funcionario responsable de turno. Si transcurridas dos horas, no hace presencia la persona indicada en el formato, se entregará al personal de la policía (infancia o adolescencia) quienes harán el trámite respectivo ante Bienestar Familiar.



ARMANDO CUELLAR ARTEAGA
Gerente

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
POLÍTICA TRANSPORTE DE MASCOTAS	VIGENCIA: JUNIO 24 DE 2022

Con el ánimo de facilitar el transporte de mascotas a los viajeros en los vehículos de COOMOTOR (BODEGAS Y VAGÓN DE PASAJEROS) se establece la política para el transporte de estos seres vivos, como son los perros y/o gatos de compañía y/o lazarillos.

El servicio para el traslado de mascotas en bodega no tiene costo (el pasajero está en la obligación de informar a COOMOTOR, al comprar el tiquete, su intención de transportarse con su mascota, con el fin de prever la disponibilidad del guacal). En caso de que el guacal asignado por vehículo o el del punto venta se encuentre ocupado, el pasajero deberá traer su propio guacal.

Podrán hacer uso de este beneficio, todas las razas. Las siguientes razas potencialmente peligrosas, es decir todas las consideradas por la Ley 1801 de 2016, deberán traer su respectivo bosal el cual deberá ser retirado por el propietario para el transcurso del viaje, siempre y cuando este vaya ubicado en la bodega del vehículo, en caso de que la mascota vaya ubicada en el vagón de pasajeros obligatoriamente deberá portar su bosal:

[Akita Inu](#)
[Tosa Inu](#)
[Doberman](#)
[Dogo Argentino](#)
[Fila braseileiro](#)
[Rottweiler](#)
[American Starffordshire Terrier](#)
[Staffordshire bull terrier](#)
[Pit bull terrier](#)

En el vagón de pasajeros: los usuarios que deseen viajar con perros o gatos domésticos y que sean tenidos como mascotas pueden ser transportados en el vagón previo del cumplimiento de los siguientes requisitos:

-No tiene costo cuando los dos ocupantes de la silla se conozcan entre sí o con el visto bueno del otro ocupante, en buses Navette, Navette G7, Navette New, Navette XL piso dos, Turquesa y Ágata; En caso contrario, el usuario propietario de la mascota deberá pagar la silla contigua al 50% sobre la tarifa que cancela en su tiquete en la ruta a utilizar, para así obtener este derecho. Para los Navette XL piso uno y en los Navette XL plus se podrá viajar en el lateral de las sillas individuales

sin ningún sobre costo. De no aceptar el pasajero ninguna de las situaciones descritas anteriormente se realizará la devolución del dinero.

- La mascota debe estar en buena condición física y cumplir con las normas de salubridad (pañal y guacal portátil o jaula para su traslado). Cuando el pasajero realice la compra de la silla contigua, la cual será ocupada por la mascota, el guacal debe transportarse en el suelo del vagón, ubicándolo debajo del asiento y en caso de que el tamaño de este sea superior al espacio deberá ser ubicado en la bodega del automotor.

-El propietario debe presentar el carné o certificado de vacunación firmado por un veterinario.

-Las mascotas deben viajar en guacal o contenedor y su peso, en conjunto, no deberá ser superior a los 20 kilogramos y/o máximo 70 centímetros de altura. Animales de peso superior serán transportados en la bodega de equipaje.

-La presencia de las mascotas a bordo, no debe constituir riesgo para la seguridad, ni para una eventual evacuación de emergencia. El guacal o contenedor no podrá ubicarse en una salida de emergencia o pasillo que impida la movilidad de los pasajeros dentro del vagón. Los posibles daños que llegase a causar el animal durante el recorrido serán responsabilidad de su propietario y deberá asumir el costo económico de los mismos.

-Los perros lazarillos que brinden soporte o guía a personas invidentes o con limitación visual podrán viajar en la cabina de pasajeros, siempre y cuando no representen riesgo o molestia en el viaje y su propietario compre la silla contigua aplicando el 50% de descuento de la tarifa cancelada por el propietario de la mascota. La mascota deberá llevar bosal y protector para la silla, así mismo, debe ser correctamente atado y el propietario deberá responder de los daños que pueda causar durante el recorrido.

-Los usuarios que deseen viajar con su mascota están en la obligación de atender las instrucciones y políticas que impartan, las autoridades ambientales y/o de policía. Por pasajero se podrá transporta una sola mascota.

-El transporte de mascotas se hace bajo responsabilidad y riesgo de quien solicita el servicio previo, diligenciamiento del formato FOR-SC-27 en donde se estipulan las condiciones del traslado. La empresa no se hace responsable de muerte o lesiones sufridas por el animal.

-En caso de requerir el traslado de una mascota sin acompañante el solicitante deberá realizar el aforo de la misma informando al taquillero el valor comercial de la misma sobre la cual se cancelará el respectivo seguro y se cobrará al usuario el valor correspondiente al flete por el transporte del animal. Es importante aclarar que el valor comercial no incluye el valor sentimental que el pasajero tiene por su

mascota, deberá dar a la misma un valor comercial razonable sobre la misma. Una vez se realice el respectivo aforo, el taquillero deberá diligenciar en apoyo del cliente el formato FOR-SC-27 "Transporte de Mascotas".

Lo anterior es de cumplimiento obligatorio por parte de todos los colaboradores y/o responsables de los puntos de venta de Coomotor, donde los conductores no podrán intervenir en dicha política, excepto y solamente en brindar colaboración con el acceso de la mascota del usuario al vagón o a la bodega del vehículo, según sea el caso, en ningún momento realizará cobro alguno por este servicio.


ARMANDO CUELLAR ARTEAGA
Gerente

Nuestra compañía ha definido las siguientes condiciones para el transporte de equipaje:

- 1. Equipaje De Mano:** Se refiere al equipaje que los pasajeros transportan bajo su propia custodia y responsabilidad al interior del vehículo. Cada pasajero podrá transportar hasta dos (2) unidades de bolso de mano, que en conjunto no superen los 10 kg, adicionalmente no debe superar las dimensiones de 50x40x25 cm (alto, ancho y fondo) respectivamente. Bajo ningún caso la empresa se hará responsable por la pérdida de este.

- 2. Equipaje De Bodega:** Se refiere al equipaje que se transporta debajo de la cabina de pasajeros, es decir en la bodega del vehículo. Cada pasajero podrá transportar sin costo adicional, hasta dos (2) unidades de equipaje de bodega que en conjunto no superen los 25 kg, adicionalmente no debe superar las dimensiones de 80x50x30 cm (alto, ancho y fondo) respectivamente en vehículos de larga distancia (XL Plus, XL, G7 New, G7, Navette, Ágata y Turquesa) y de 55x40x25 cm (alto, ancho y fondo) respectivamente en vehículos de media distancia (Onix, Confort Vans, Regent). Adicionalmente se deberá cumplir con las siguientes restricciones:
 - 2.1 Durante la compra del tiquete, cada usuario deberá informar la cantidad de maletas que lleva y el tamaño. Para el caso de compras online, el usuario deberá informar en la taquilla antes de abordar el bus, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la presente política.
 - 2.2 El equipaje de bodega será rotulado con una ficha adhesiva que será asignada a la maleta o valija y la otra será entregada al usuario para su posterior entrega al finalizar el recorrido; en caso de pérdida de la ficha de equipaje, el usuario deberá someterse a los trámites policiales para la entrega de su maleta al finalizar la entrega de otros equipajes.
 - 2.3 El pasajero podrá llevar en reemplazo de la maleta como unidades de equipaje en bodega: bolsas, cajas y bultos; siempre y cuando cumplan con las dimensiones y peso permitido y viajen en buen estado, debidamente selladas, empacadas e identificadas con ficha de equipaje y marcadas por el usuario con el nombre completo, dirección y teléfono de residencia del pasajero. La correcta identificación del equipaje a transportar en bodega es responsabilidad del pasajero.
 - 2.4 En este equipaje está prohibido el transporte de:
 - Objetos de valor, tales como: dinero en efectivo, títulos valores, cheques, documentos comerciales o personales, pasaportes, joyas, metales preciosos, objetos de arte, computadores portátiles o equipos electrónicos, celulares, juguetes de control remoto, juegos o juguetes electrónicos o cualquier objeto valioso en el equipaje de bodega. Si el

pasajero lleva consigo los anteriores artículos u objetos valiosos, son parte del equipaje de mano, están bajo su custodia y responsabilidad, los cuales no serán entregados para custodia o cuidado del conductor y/o la empresa.

- Alimentos crudos y perecederos
- Armas, municiones, materiales explosivos, inflamables o corrosivos, y en general cosas que representen peligro para los conductores, pasajeros o cosas a bordo.
- Pollitos, alevinos, animales salvajes (vivos o disecados)
- Especies silvestres exóticas
- Estupefacientes, sustancias psicoactivas o alucinógenas.

2.5 En el evento que el equipaje de bodega sea dejado en nuestros vehículos, se tendrá la custodia de los mismos, por un término de un (1) mes, a partir del día del viaje, pasado este término, la empresa procederá a su destrucción o donación a entidades sin ánimo de lucro.

2.6 Por peso adicional del equipaje de bodega que exceda los 25 Kg, el pasajero deberá cancelar el valor de \$1.000 por 1 Kg adicional. Cualquier exceso de equipaje debe ser cancelado por el pasajero y será cobrado únicamente por el personal de taquilla. En caso de no cumplir con las dimensiones deberá aforarse como encomienda.

2.7 Se permite el transporte de equipaje adicional, siempre y cuando cumpla con las medidas, peso y requisitos antes mencionados. Por una (1) maleta adicional el pasajero cancelará el valor de \$20.000, por dos (2) maletas adicionales \$18.000 cada una y por tres (3) maletas adicionales \$15.000 cada una.

2.8 Solo se aceptarán reclamos por pérdida o daño de equipaje de bodega dentro de los (5) días calendario siguientes a la fecha que culminó el viaje. Para la formalización del reclamo, el pasajero deberá adjuntar como mínimo: copia del ticket, copia de la ficha de equipaje, narración de los hechos y relación de los objetos extraviados. En caso de cumplir con lo anteriormente mencionado, Coomotor responderá hasta por 5 veces el valor del ticket.

**ARMANDO CUELLAR ARTEAGA**

Gerente

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
POLÍTICA REGULACIÓN DE VELOCIDAD	VIGENCIA: NOVIEMBRE 03 DE 2021	

COOMOTOR LTDA. Establece una política de regulación de velocidad para prevenir la ocurrencia de accidentes de tránsito, de acuerdo a la identificación de riesgo vial al cual se encuentran expuestos nuestros colaboradores, velando por la integridad de los mismos a través de:

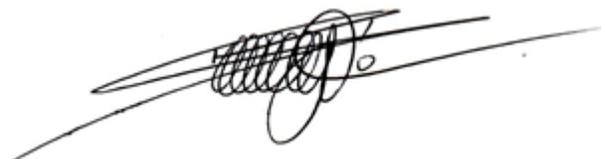
- Todos los conductores de la organización y proveedores estratégicos se les exigirá el cumplimiento de la regulación expuesta en el Código Nacional de Tránsito Terrestre, Ministerio de transporte, gobernación y/o autoridades de tránsito competente en el municipio o distrito respectivo según sea el caso.
- El conductor deberá ajustar la velocidad a las condiciones del medio ambiente imperantes durante su recorrido en la vía, tales como meteorológicas (Lluvia, niebla, humo y luminosidad) y las del camino (tipo de calzada, puentes, pendientes, estado de conservación y mantenimiento).
- Se realiza seguimiento y monitoreo de los sistemas de control satelital para la flota vehicular, generando las respectivas sanciones derivadas del incumplimiento de esta política.

Esta política se aplica a todos los colaboradores y demás partes interesadas de la organización y será continuamente supervisada, buscando un mejoramiento continuo.

Revisado y Aprobado,

Fecha de Elaboración: 28/11/2017

Fecha de Revisión: 03/11/2021



ARMANDO CUELLAR ARTEAGA
Gerente

COOMOTOR LTDA. Establece una política de regulación de horas de conducción y descanso para preservar la salud integral de los colaboradores y su calidad de vida a través de:

- Se cumple dentro de la organización y se exige a los proveedores estratégicos que se atiendan los parámetros establecidos en el Código Sustantivo del Trabajo donde la jornada laboral no superará las 4 horas extras diarias laborales y 48 semanales pudiéndose aumentar máximo 2 horas a la jornada ordinaria.
- En rutas donde los conductores realicen desplazamientos por más de 8 horas al volante se dispone de un conductor relevante, quien se turna 6 horas en la conducción del vehículo para favorecer el descanso al otro conductor.
- La organización tiene la logística necesaria para que la tripulación de los vehículos descansen, se alimenten y realicen correctos hábitos de higiene; sin embargo, la tripulación debe informar al jefe inmediato en caso de condiciones de salud que perturben o afecten la operación a fin de poder tomar las medidas pertinentes.

Esta política aplica para todos los colaboradores y demás partes interesadas de la organización y es continuamente revisada, con el fin de propender por un mejoramiento continuo.

Revisado y Aprobado,

Fecha de Elaboración: 29/11/2017

Fecha de Revisión: 03/11/2021


ARMANDO CUELLAR ARTEAGA
Gerente

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
POLÍTICA REGULACIÓN DEL USO DE EQUIPOS BIDIRECCIONALES	VIGENCIA: NOVIEMBRE 11 DE 2021

COOMOTOR. Establece una política de regulación para el uso de equipos de comunicación móviles bidireccional de acuerdo a lo establecido en el Código Nacional de Tránsito Terrestre, además de ser una de las principales causas de accidentabilidad a nivel Nacional, por lo tanto:

- En el ejercicio de su función como conductor, se permite contestar llamadas telefónicas siempre y cuando lo realicen con dispositivos manos libre o bluetooth tomando las medidas de precaución pertinentes para no incurrir en un evento no deseado.
- Si no posee un dispositivo manos libres o bluetooth podrá recibir o realizar alguna llamada tendrá que detenerse y orillarse tomando las precauciones necesarias para poder responder la llamada, salvaguardando su integridad y la de los pasajeros y sin obstaculizar la vía. Los servicios que cuenten con auxiliares operativos serán estos los encargados de responder los equipos móviles durante la operación.
- Se realiza seguimiento y control a través de los dispositivos de seguridad (cámaras) y operativos, lo cual permite monitorear al colaborador evidenciado cumplimiento de esta política. De no ser así se adoptaran medidas disciplinarias establecidas por la organización según el grado de infracción.

Esta política se aplica a todos los colaboradores y demás partes interesadas de la organización y será continuamente supervisada, buscando un mejoramiento continuo.

Revisado y Aprobado,

Fecha de Elaboración: 29/11/2017

Fecha de Revisión: 03/11/2021

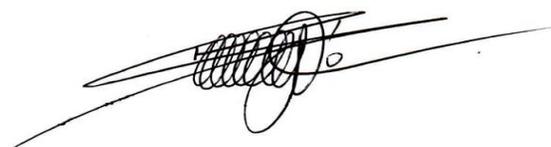


ARMANDO CUELLAR ARTEAGA
Gerente

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
POLÍTICA PARA LA PROHIBICIÓN DE MERCANCIAS PELIGROSAS	VIGENCIA: NOVIEMBRE 03 DE 2021

COOMOTOR, comprometidos con la protección del medio ambiente, la salud y seguridad de nuestros pasajeros, prohíbe en los vehículos de transporte intermunicipal de pasajeros las siguientes mercancías peligrosas:

- Productos explosivos, peligrosos, tóxicos, inflamables, corrosivos o radioactivos: Gel hidroalcohólico, combustible, pintura, plomo, amianto, narcóticos, materiales psicotrópicos, fuegos artificiales y residuos médicos.
- Paquetes húmedos que goteen o emitan cualquier olor: aceites, grasas, entre otros.
- Productos de aire comprimido: aerosoles, cilindros de gas y/o oxígeno, extintores a excepción de personas que viajan por recomendación médica con pipeta de oxígeno u otro tipo de implementos médicos de vital uso para la persona.
- Armas y municiones: cuchillos, municiones, rifles, pistolas, espadas y materiales de guerra.
- Baterías de iones de litio y de metal de litio.
- Cuerpo humano: órganos o partes del cuerpo, embriones humanos, restos humanos incinerados o descompuestos, materiales biológicos perecederos, infecciosos o no infecciosos.
- Fauna y flora: plantas y flores exóticas, desechos, animales no domésticos vivos o muertos.
- Productos de tabaco (cigarrillos, cigarros, etc.).
- Alimentos perecederos y no perecederos: productos congelados, alimentos con temperatura controlada.
- Material con contenido de pornografía infantil, obscena o inmoral.
- Cualquier producto que sea considerado como mercancía explosiva, inflamable, combustible, gases a presión, corrosiva, toxicidad aguda, irritante, peligro para la salud, toxicidad acuática.



ARMANDO CUELLAR ARTEAGA

Gerente

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE ALCOHOL, TABAQUISMO Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	VIGENCIA: MARZO 04 DE 2020

COOMOTOR es consciente que el consumo de sustancias psicoactivas, alcohol y tabaco tiene efectos adversos en el desempeño laboral y afecta seriamente la seguridad, salud y productividad de los colaboradores.

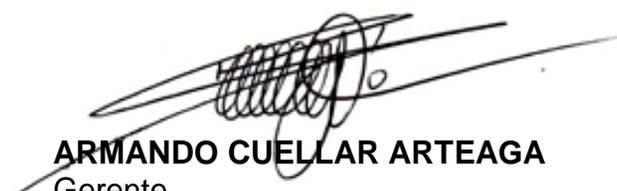
Por lo anterior se prohíbe:

- La indebida utilización de medicamentos o el uso, posesión, distribución o venta de drogas y/o sustancias psicoactivas; así como fumar en funciones de trabajo y dentro de instalaciones o vehículos de la empresa o al servicio de ella.
- La posesión, uso, distribución o venta de bebidas alcohólicas en instalaciones o vehículos de la compañía o al servicio de ella.
- Presentarse a trabajar bajo el efecto del alcohol, drogas y/o sustancias psicoactivas y si el colaborador es encontrado trabajando o se demuestra que trabajo en esas condiciones, se tomaran las acciones disciplinarias del caso, que pueden incluir la terminación del contrato de trabajo con justa causa.

Como medida preventiva COOMOTOR podrá realizar pruebas aleatorias de detección de alcohol (Grado de tolerancia 0.0) y sustancias psicoactivas.

Revisado y aprobado a los cuatro (4) días del mes de Marzo del 2020.

Fecha de Revisión: 03/11/2021


ARMANDO CUELLAR ARTEAGA
Gerente

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
POLÍTICA DE CONTRATACIÓN	VIGENCIA: NOVIEMBRE 03 DE 2021

En **COOMOTOR LTDA** hemos establecido como una prioridad la Política de Contratación bajo los siguientes parámetros:

- 1) Promulgamos rechazo total a la explotación laboral infantil, por tanto, no contratamos menores de edad para el desarrollo de las actividades de nuestra organización y verificamos que nuestros proveedores también cumplan con esta directriz.
- 2) Nuestra prioridad está en la contratación de colaboradores y proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.
- 3) Rechazamos la discriminación laboral de raza, género, religión, discapacidad o ideología en el proceso de contratación de nuestros colaboradores.

Revisado y aprobado a los tres (03) días del mes de Noviembre de 2021.



ARMANDO CUELLAR ARTEAGA
Gerente

Fecha de Elaboración: 20 de Octubre de 2017

Fecha de Revisión: 03 de noviembre del 2021

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VIGENCIA: NOVIEMBRE 03 DE 2021

COOMOTOR LTDA. En cumplimiento con lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos, en especial la Ley 1581 de 2012 (y demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen) y su decreto reglamentario 1377 de 2013, los cuales regulan la protección de datos personales. Esta política se aplicara a todas las bases de datos y/o archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por la organización, considerado como responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales, por lo tanto se establece:

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

COOMOTOR, con domicilio en la ciudad de Neiva, ubicada en Calle 2 sur # 7 - 30.

2. DEFINICIONES:

Para el cabal entendimiento de esta Política, le pedimos tener en cuenta las siguientes definiciones conformes con la legislación vigente sobre la materia:

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

Aviso de Privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

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

Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

Dato Público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VIGENCIA: NOVIEMBRE 03 DE 2021

boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Datos Sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

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;

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;

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

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

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VIGENCIA: NOVIEMBRE 03 DE 2021

3. FINALIDADES Y TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES:

Con el objetivo de dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de protección de datos, en especial la Ley 1581 de 2012 (y demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen) y al Decreto 1377 de 2013, a continuación informamos a todos los titulares de los datos que reposan en las bases de **COOMOTOR**, sobre los aspectos relevantes en relación con la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, manejo y/o transferencia de datos personales que **COOMOTOR** realiza de sus datos, en virtud de la autorización otorgada por usted para adelantar dicho tratamiento.

En armonía con lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y todas aquellas normas que las reglamenten, adicionen, deroguen o modifiquen. En esta política de tratamiento se plasman las políticas empresariales de acuerdo con las cuales **COOMOTOR** realiza el tratamiento de sus datos, la finalidad del tratamiento, sus derechos como titular, así como los mecanismos previstos en la Ley para el ejercicio de tales derechos.

En general, la política de privacidad y manejo de sus datos personales tiene como finalidad informarle que la obtención, manejo y utilización de información personal de terceros, que tengan una relación comercial con **COOMOTOR** recolectados con ocasión de los servicios prestados en desarrollo del objeto social para efectos principalmente de establecer y mantener una relación comercial con nuestros clientes, se adelantará, única y exclusivamente, si ésta se ha suministrado de manera voluntaria, bajo su pleno conocimiento y consentimiento previo y expreso.

En atención a que al Titular de los datos personales le asiste el derecho a contar con la privacidad de los mismos, **COOMOTOR** informa que los datos personales recolectados se utilizarán para las siguientes finalidades:

- ✓ Establecer y mantener una relación comercial;
- ✓ Realizar retroalimentación de la atención brindada con el fin de proporcionar un efectivo servicio al cliente;
- ✓ Cobro de cuentas por pagar debido a los servicios prestados;
- ✓ Envío de avisos publicitarios o comerciales sobre los servicios de **COOMOTOR**;

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VIGENCIA: NOVIEMBRE 03 DE 2021

- ✓ Contacto con Clientes, Empleados o Proveedores para el envío de información relacionado con la relación contractual, comercial y obligacional que tenga lugar;
- ✓ Recolección de datos para el cumplimiento de los deberes que como Responsable de la información y datos personales, le corresponde a **COOMOTOR**;
- ✓ Con propósitos de seguridad o prevención de fraude;
- ✓ La remisión de cualquier información de carácter financiero, comercial, crediticio o de servicios con fines estadísticos, de control, o supervisión que deban procesarse, reportarse, conservarse, consultarse, suministrarse o actualizarse ante las centrales de información o bases de datos debidamente constituidas para tal fin, que se estime conveniente, en los términos y durante el tiempo que los sistemas de bases de datos, las normas y las autoridades lo establezcan;
- ✓ Solución de dudas o inquietudes, preguntas generales;
- ✓ Cualquier otra finalidad que resulte en el desarrollo del contrato o la relación comercial existente entre el Titular y **COOMOTOR**.

De acuerdo con las finalidades enunciadas, sus datos personales podrán ser puestos a disposición del personal encargadas de labor correspondiente, dentro de la compañía, sin excluirse la posibilidad de ser transferidos a encargados, consultores, asesores, personas y oficinas externas según sea necesario para cumplir con las finalidades citadas.

3.1. EN RELACIÓN CON LA BASE DE DATOS DE CLIENTES DE COOMOTOR:

Esta base de datos es generada por el área comercial de la empresa en calidad de persona jurídica, para gestión de mercadeo y gestión de servicios específicos dirigidos a los clientes.

3.2. EN RELACIÓN CON LA BASE DE DATOS DE TRABAJADORES Y/O CONTRATISTAS DE COOMOTOR:

El tratamiento de los datos lo realiza la empresa en calidad de persona jurídica, para la vinculación, desempeño de funciones o prestación de servicios, retiro o

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VIGENCIA: NOVIEMBRE 03 DE 2021

terminación, dependiendo del tipo de relación jurídica entablada con **COOMOTOR** (incluye entre otros, trabajadores, aprendices y aspirantes a cargos).

3.3. EN RELACIÓN CON LA BASE DE DATOS DE PROVEEDORES DE COOMOTOR:

Esta base de datos corresponde a la información relacionada con los proveedores de la empresa en calidad de persona jurídica, en distintos frentes desde infraestructura física, tecnológica y servicios.

4. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR:

En cualquier momento, el Titular de los Datos personales objeto de Tratamiento puede ejercer los derechos que le otorgan la Constitución Política de Colombia y las Leyes, expresamente consagrados en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, a saber:

- ✓ Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- ✓ Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;
- ✓ Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- ✓ Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- ✓ Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VIGENCIA: NOVIEMBRE 03 DE 2021

Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;

- ✓ Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

5. DATOS SENSIBLES:

El Titular tiene derecho a optar por no suministrar cualquier información sensible solicitada por **COOMOTOR**, relacionada, entre otros, con datos sobre su origen racial o étnico, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, convicciones políticas, religiosas, de la vida sexual, biométricos o datos de salud.

6. DATOS DE MENORES DE EDAD:

El suministro de los datos personales de menores de edad es facultativo y debe realizarse con autorización de los padres de familia o representantes legales del menor.

7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR:

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

8. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR:

COOMOTOR dispone de un área responsable de la atención a peticiones, consultas y reclamos por medio de la que el Titular de los Datos puede ejercer sus derechos antes reseñados, que puede ser contactada en el correo de nora.narvaez@coomotor.com.co; o a la siguiente dirección física: *Calle 2 sur # 7 – 30 NEIVA*.

Las solicitudes presentadas ante el área correspondiente, y que versen sobre el tratamiento de datos personales, podrán ser presentadas por medio físico o electrónico mediante a través de los canales de contacto ya descritos y en comunicación dirigida a **COOMOTOR**, siendo necesario que la comunicación expresa de manera clara sus datos de contacto físicos y electrónicos con la finalidad de responder su solicitud.

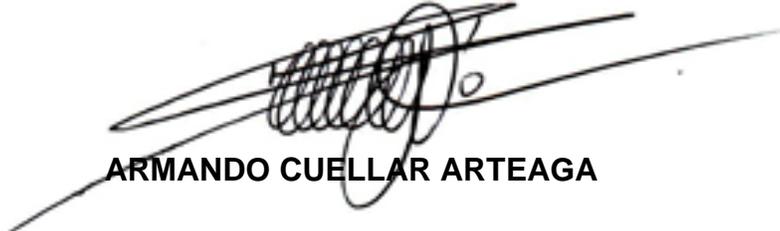
	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		VIGENCIA: NOVIEMBRE 03 DE 2021

Presentada la solicitud, **COOMOTOR** contará un término de quince (15) días hábiles, desde el recibo de la petición, para atender la solicitud o tomar las medidas que el titular exija.

Si la solicitud no contiene los datos de contacto suficientes, o no refleja de manera expresa los hechos que permitan a **COOMOTOR** atender y dar trámite a la petición, se le comunicará tal situación al remitente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la solicitud para efectos de que allegue la información necesaria dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo del requerimiento, so pena de considerarse desistida la petición.

9. VIGENCIA:

COOMOTOR se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento, previa comunicación electrónica dirigida a los titulares de la información, razón por la cual le invitamos a consultar regular o periódicamente nuestra página web www.coomotor.com.co, a través de la que se mantendrá a su disposición la última versión de esta Política.



ARMANDO CUELLAR ARTEAGA

Gerente

Fecha de Elaboración: 05-05- 2017

Fecha de Revisión: 03/11/2021

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
POLÍTICA PARA LA PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL INFANTIL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES - ESCNNA	VIGENCIA: NOVIEMBRE 03 DE 2017

Con el fin de contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, la empresa **COOMOTOR LTDA**, adopta la presente política, con el fin de hacer efectivas las obligaciones contempladas en los artículos 16 y 17 de la Ley 679 del 3 de agosto de 2001, así como a prevenir las conductas tipificadas en el artículo 19 de la misma Ley. El incumplimiento de lo anterior podría generar responsabilidad de tipo penal y administrativo.

De esta forma, **COOMOTOR LTDA**, está comprometido con la prevención de la explotación y el abuso sexual de menores de edad asociada al turismo, por lo tanto desarrollamos las siguientes actividades de prevención:

1. Nos abstenemos de ofrecer en los programas de promoción turística y en planes turísticos, expresa o subrepticamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
2. Todos nuestros colaboradores se abstienen de dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
3. Nuestros conductores se abstienen de conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes; así como conducir a éstos a los sitios donde se encuentran hospedados los turistas, incluso si se trata de lugares localizados en altamar, con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
4. Nos abstemos de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
5. Nuestro personal de taquilla e inspectores se comprometen a solicitar tarjeta de identidad o registro civil para el caso de los menores de edad, a fin de verificar vínculo que los identifique con parentesco de primer grado; si la persona viaja con otro pariente menor de edad que no sea el hijo, se informa que debe portar carta de autorización de los padres para viajar. De igual forma no se permite el ingreso al vehículo de pasajeros ante la sospecha de que pueda tratarse de un caso de abuso sexual a menores.
6. Nos comprometemos a denunciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como la sospecha de estos,

Versión: 01

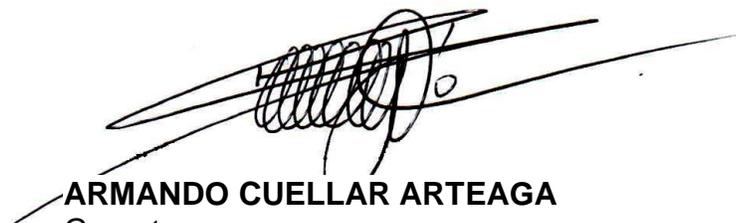
DOCUMENTO VIGENTE EN LA RED PARA IMPRESIÓN, COPIA NO CONTROLADA

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
POLÍTICA PARA LA PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL INFANTIL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES - ESCNNA	VIGENCIA: NOVIEMBRE 03 DE 2017

relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior de la empresa existan canales para denunciar ante las autoridades competentes tales hechos.

7. Nos comprometemos a capacitar a todo el personal vinculado a la empresa, así como a los proveedores que por la naturaleza de sus actividades tengan contacto con turistas, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
8. Nos comprometemos a informar a nuestros clientes sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.

Revisado y aprobado a los tres (03) días del mes de Noviembre de 2017



ARMANDO CUELLAR ARTEAGA
Gerente

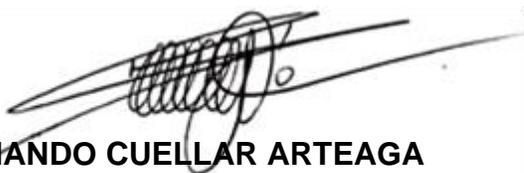
Fecha de Elaboración: 03 de Noviembre de 2017 Fecha de Revisión: 03 de Noviembre de 2021

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE	VIGENCIA: JULIO 21 DE 2017

En **COOMOTOR** somos conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, por ello, asumimos los requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 005 y nos comprometemos a:

- Cumplir los requisitos legales que regulan los impactos generados por el transporte terrestre automotor turístico.
- Establecer, implementar y mantener programas para minimizar los impactos ambientales, socioculturales y económicos generados por la actividad del transporte terrestre automotor turístico.
- Capacitar y concientizar a los colaboradores y comunidades donde operamos sobre los principios del turismo sostenible.
- Rechazar cualquier actividad de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), cualquier método de explotación laboral infantil y las diferentes formas de discriminación social; denunciando ante las autoridades competentes los casos que se presenten.
- Informar a asociados, clientes, proveedores y comunidad sobre las prácticas de turismo sostenible implementadas en la organización COOMOTOR.
- Sensibilizar, evitar y denunciar cualquier práctica que promueva el tráfico ilícito de bienes culturales y de especies de fauna y flora.
- Dar prioridad a los proveedores que demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible y la inclusión social.
- Vincular en todos los niveles de nuestra operación a personal de las comunidades locales en condiciones justas y equitativas.
- Realizar seguimiento a la satisfacción del cliente.

Esta política de turismo sostenible se actualizará siempre que las circunstancias lo requieran, en procura del mejoramiento continuo sostenible de **COOMOTOR**.



ARMANDO CUELLAR ARTEAGA

Gerente

Fecha de Elaboración: 21 de Julio de 2017

Fecha de Revisión: 03 de Noviembre de 2021.

	QUALITY ASSURANCE SYSTEM
SUSTAINABLE TOURISM POLICY	VALIDITY: JULY 21st, 2017

COOMOTOR LTDA. is aware of the importance of maintaining a sustainable tourism development. Therefore, we assume the requirements of Sectorial Technical Standard NTS-TS 005, and we are committed to:

- Comply with the legal requirements that regulate the impacts generated by the automotive tourist land transport.
- Establish, implement and maintain programs to minimize the environmental, sociocultural and economic impacts generated by the activity of automotive tourist land transport.
- Train and raise awareness among employees and communities where we operate on the principles of sustainable tourism.
- Reject any activity of commercial sexual exploitation of children and adolescents (CSEC), any method of child labor exploitation and the different forms of social discrimination; events and/or cases will be reported to the competent authorities.
- Inform associates, customers, suppliers and community about sustainable tourism practices implemented in the organization.
- Raise awareness, avoid, and report any practice that promotes the illicit traffic of cultural goods, wildlife, and botanical species.
- Give priority to suppliers that demonstrate their commitment to sustainable development and social inclusion.
- Hire staff from local communities in fair and equitable conditions at all levels of our operation.
- Follow up on customer satisfaction.

This policy of sustainable tourism will be updated whenever the circumstances require it, in search of the continuous sustainable improvement of COOMOTOR.



ARMANDO CUELLAR ARTEAGA
 Manager

Reviewed: November 03, 2021