



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

## USOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE ESCOLAR CONTRATADO

Para **Raptor Express** 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 Raptor Express, 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.

Raptor Express es una empresa de transporte terrestre especial de pasajeros con cubrimiento nacional; Ministerio de Transporte para operar como Empresa de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial dirigido al servicio de transporte escolar, empresarial y de turismo. Conforme a las siguientes resoluciones: **Resolución No. 1371 del 6 de abril de 2001** por la cual se autoriza la habilitación a la Empresa Raptor Express S.A.S para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor especial. **Resolución No. 453 del 26 de abril de 2018** por la cual mantiene la habilitación a la empresa Raptor Express S.AS para la Prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial

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,

**Fabio Valdés Montenegro**  
Gerente de operaciones





# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

## Objetivos

- ✓ Ilustrar a los padres de familia y/o acudientes, 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.

## Definiciones.

**Servicio de ruta paradero.** Lugar o sitio establecido por la empresa para recoger o dejar al estudiante cerca de la dirección establecida. No se ingresa a conjuntos residenciales, porterías y se prestara sobre vías principales

**Servicio de ruta puerta puerta.** Lugar o sitio establecido al frente de la dirección establecida en cualquier sentido vial, el ingreso a conjuntos, porterías, urbanizaciones se incluyen esta modalidad

**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.



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

**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 y/o acudiente.** Persona contratante del servicio de transporte escolar y responsable y/o representante legal del estudiante.

**Pasajero o usuario o el estudiante:** 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 Raptor Express 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, parágrafo 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 Raptor Express tiene tres modalidades:



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

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.
3. Servicio de transporte completo con paraderos diferentes AM ó PM: Se refiere al transporte escolar que es prestado en la mañana en una dirección y en la tarde dirección diferente a la de la mañana, de lunes a viernes, en los horarios habituales. Dichos horarios no incluyen jornadas extracurriculares.

## 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.raptortelleva.com](http://www.raptortelleva.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.

Apoyados 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, Raptor Express 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

Raptor Express, 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.

### 1.3.3 Ejercicio de las rutas





# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

### **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 Raptor Express.

### **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 Raptor Express 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 Raptor Express 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 Raptor Express 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:**

Raptor Express 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 Raptor Express 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:**

Raptor Express 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



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

acidentes del usuario del servicio (estudiante), los cuales deberán indicarle al departamento de operaciones de Raptor Express 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 Raptor Express y/o la institución educativa, 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 Raptor Express y sólo dependerá de la Empresa Raptor Express 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 Raptor Express 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 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 Raptor Express 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.raptortelleva.com](http://www.raptortelleva.com)**

El Portal Web [www.raptortelleva.com](http://www.raptortelleva.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.





# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

## Servicio electrónico de pagos PSE con tarjeta débito o crédito

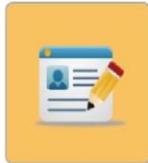


Los padres de familia pueden realizar el pago del servicio de transporte desde su casa u oficina ingresando al portal de internet [www.raptortelleva.com](http://www.raptortelleva.com) a través del Sistema Electrónico de Pagos. PSE

## 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.raptortelleva.com](http://www.raptortelleva.com)  
[info@raptortelleva.com](mailto:info@raptortelleva.com)



## Canales para la información.

Para informar novedades sobre cualquier cambio respecto al normal y habitual uso del sistema de transporte escolar usted, desde su cuenta de correo electrónico registrado en el contrato puede enviar su novedad al correo [tilata@raptortelleva.com](mailto:tilata@raptortelleva.com) o al 3164839299 antes de las 10:00 a.m.

Para tramites administrativo de inscripción de contratos, olvido de claves, novedades con los pagos al correo [info@raptortelleva.com](mailto:info@raptortelleva.com) o al 3106095999 en horario de 8 am a 4 pm



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

## Geolocalización.



Raptor Express, 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 de ONTRACK está disponible para los padres de familia.

## ¿Cómo inscribirse al servicio de transporte?

A través del portal corporativo [www.raptortelleva.com](http://www.raptortelleva.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

1. Ingrese a [www.raptortelleva.com](http://www.raptortelleva.com)

2. En link inscripciones

3. De clic en el botón "USUARIO NUEVO",

4. Usuarios nuevos "USUARIO NUEVO"

5. Digite todos los datos que la aplicación le solicita.

6. Datos del estudiante

7. Datos de Papa

8. Datos de Mama



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

## 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.

## 10. Resultado del proceso

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

Imprima, firme y radique el Contrato de servicio de transporte en el correo [info@raptorexpress.com](mailto:info@raptorexpress.com).

Imprima, firme y radique la autorización de transporte en el correo [info@raptorexpress.com](mailto:info@raptorexpress.com)

## 2. Formas de comunicación

### 2.1 Atención personalizada

Los Padres de familia y / o usuarios del servicio de ruta podrán comunicarse con el 3164839299, de lunes a viernes, desde las 5:30 a.m. hasta las 5:00 p.m., con el fin de recibir información referente a temas rutas escolares.

### 2.2 Canales que utiliza Raptor Express para informar a los padres de familia y/o usuarios de ruta.

Raptor Express utiliza los siguientes canales para entregar información a sus usuarios o padres de familia:

1. Circulares escritas de preruta





# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

2. Circulares personalizadas desde los correos corporativos de Raptor Express.
3. Portal corporativo [www.raptortelleva.com](http://www.raptortelleva.com) en sus distintos buzones y/o aplicaciones tecnológicas.
4. Por mensajería SMS.
5. Notificaciones de estados de tránsito que afectan las rutas

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

1. Desde su cuenta de correo electrónico registrado en el contrato envíe su novedad al correo [tilata@raptortelleva.com](mailto:tilata@raptortelleva.com) antes de las 10:00 a.m.

## 2.4 Canales NO aprobados por Raptor Express para las novedades y recepción de novedades entre los usuarios, padres de familia e instituciones educativas.

No están permitidos para los funcionarios de Raptor Express ni para los usuarios y/o padres de familia los siguientes canales de comunicación para la información de novedades.

Comunicaciones telefónicas a través del PBX o números celulares de Raptor Express.

Comunicaciones telefónicas a números fijos o celulares de los supervisores de Raptor Express.

Comunicaciones telefónicas a números fijos o celulares de los conductores o Auxiliares de ruta de Raptor Express.

Mensajería de texto SMS a los números celulares corporativos y/o supervisores y/o conductores y/o Auxiliares de Ruta de Raptor Express.

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 Raptor Express 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.



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

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 canales que la Empresa Raptor Express 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 Raptor Express, 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 Raptor Express 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 Raptor Express 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 Raptor Express 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 contratado se presta por todo el año lectivo, sin embargo, Los Padres de Familia y/o Acudiente podrán dar por terminado el presente contrato mediante comunicación escrita dirigida al departamento de operaciones de la Empresa Raptor Express 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. La suma aquí establecida será exigible en forma inmediata, razón por la cual los Padres de Familia y/o Acudiente aceptan renunciar de antemano a cualquier requerimiento privado, constitución en mora o requerimiento judicial alguno. Los Padres de Familia y/o Acudiente reconocen mérito ejecutivo al Contrato suscrito, por lo que dicha suma podrá cobrarse mediante proceso ejecutivo con la simple afirmación de la Empresa Raptor Express, de que ha ocurrido el evento señalado en la presente cláusula.

La Empresa Raptor Express podrá terminar este Contrato de manera unilateral, anticipada e inmediata, en los siguientes casos: a) Cuando El Estudiante haya incurrido en cualquier evento de indisciplina o acciones que atenten contra la seguridad en la prestación del servicio de transporte escolar previstas en Manual de Usos y Condiciones del Servicio de Transporte Escolar Contratado y/o manuales de convivencia de la Institución Educativa. b) Cuando El Estudiante incumpla las obligaciones previstas en el presente Contrato. c) Cuando los Padres de Familia y/o Acudiente hayan incumplido de manera reiterada con los pagos previstos o derivados de este Contrato.

4. Incidencias más 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 no están autorizados en esperar). En esta circunstancia, los padres deberán llevar a sus hijos a la institución educativa por sus propios medios.



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

## 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 25 minutos, los usuarios podrán comunicarse con de Raptor Express, 3164839299, 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 Raptor Express 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 Raptor Express, 3164839299, 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 Raptor Express 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. (Permiso universal 9°, 10°, 11° o cuando los padres de familia autoricen firmándolo con antelación)

## 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.



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

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 Raptor Express.
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 Raptor Express 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.



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

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, Raptor Express 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.

Raptor Express, 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.

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





# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

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.

Raptor Express 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.

Los padres de familia que no cumplan con la obligación de los pagos serán reportados a las centrales de riesgo, de acuerdo a las condiciones establecidas.

## 7 Formas de pago del servicio de transporte.

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

1. Pagos electrónicos a través del sistema PSE.
2. Pagos en efectivo en las oficinas de Raptor Express.

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 **Raptor Express** 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.raptortelleva.com](http://www.raptortelleva.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.



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

Este código usted lo recibirá en la carta anexa a la circular de preruta o lo puede solicitar en el correo [Info@raptortelleva.com](mailto:Info@raptortelleva.com). 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.raptortelleva.com](http://www.raptortelleva.com)
2. Ingrese a servicios en línea
3. Digite su referencia de recaudo y contraseña
4. Ingrese a PSE
5. Elija las cuotas a pagar
6. Pague con tarjeta debito o crédito
7. Al terminar recuerda que el pago se cargara automáticamente a la cartera de Raptor siempre y cuando la transacción sea aprobada.

### **7.2 Pago en efectivo en las oficinas de la empresa.**

El padre de familia y/o acudiente puede dirigirse a las oficinas de Raptor Express ubicadas en el colegio y pagar en efectivo el servicio de transporte.

### **Política de tratamientos de datos personales de Raptor Express.**

#### **1. Capítulo Primero.**

##### **Disposiciones generales.**

#### **1.1 responsable del Tratamiento.**

Raptor Express y que para efectos de la presente política de tratamiento de datos personales en adelante se denominará Raptor Express, 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.



<b>Razón Social</b>	Raptor Express
<b>NIT</b>	830.077.886-0

3106095999 [www.raptorexpress.com](http://www.raptorexpress.com) Carrera 51 N. 176 -84 Bogotá - Colombia



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

**Dirección** Carrera 51 No 176 - 84  
**Correo electrónico** info@raptortelleva.com  
**Teléfono:** 3106095999  
**Página web** [www.raptortelleva.com](http://www.raptortelleva.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 Raptor Express 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 Raptor Express a usuarios finales;
- j) **Raptor Express:** 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 Raptor Express 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 Raptor Express. La Política de Tratamiento de Datos Personales, establece los lineamientos que Raptor Express 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 Raptor Express
- b) Empleados y Colaboradores
- c) Clientes



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

- 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 legal, que con ocasión, a las actividades que realice, se encuentre vinculado con Raptor Express, 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 adicionen.

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

Raptor Express 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 Raptor Express.

## 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 relativas a la protección de datos personales, dependiendo del tipo de vínculo que tenga con Raptor Express. Cualquier titular de datos personales que tenga alguna relación con Raptor Express, 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.

Raptor Express, 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 Raptor Express son las siguientes:

#### Finalidades relativas al Recurso Humano



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

- 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 exempleados 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 RAPTOR EXPRESS.
- 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 Raptor Express, 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 Raptor Express.
- b) Prestación de servicios propios de las aplicaciones de Raptor Express.
- 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 Raptor Express y otros relacionados con requerimientos postventa de los productos y/o servicios.
- d) Prestación de servicios adicionales que ofrece Raptor Express 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 Raptor Express 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 Raptor Express, 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.



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

- h) Conocer cuántas veces visitas las páginas de Raptor Express, 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 Raptor Express. 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 Raptor Express. En este caso, Raptor Express, 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 Raptor Express y sus aliados, donde Raptor Express, 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 Raptor Express 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) Raptor Express 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 Raptor Express.

Raptor Express 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 Raptor Express, 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.



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

- 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) p) Gustos e intereses particulares.

## 2.4 Recolección de los datos personales.

Raptor Express 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 Raptor Express 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 Raptor Express.
- p) A través de la web de Raptor Express en la que cualquier persona ingresa sus datos personales para la creación de la cuenta de Raptor Express 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



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

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, Raptor Express no comparte los datos personales que recolecta con terceros. No obstante, RAPTOR EXPRESS para el cumplimiento efectivo de sus obligaciones puede entregar los datos personales a sus clientes corporativos, filiales, y a las sociedades afiliadas a Raptor Express.

En algunos casos, Raptor Express 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 Raptor Express 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 Raptor Express, o porque el titular solicitó la supresión, no obstante, si el titular accede nuevamente a un producto o servicio de Raptor Express, donde se hace necesario incorporar sus datos personales, para Raptor Express, 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 Raptor Express.

## 2.8 Autorización para el tratamiento de datos personales.

Cuando usted autoriza el tratamiento de sus datos personales a Raptor Express, 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.

Raptor Express, puede recolectar datos de niños, niñas y adolescentes en los siguientes casos:

- a) Por parte de sus representantes legales vinculados como empleados en Raptor Express, para fines legales y contractuales.
- b) Por parte de sus representantes legales, en todo momento porque Raptor Express 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 Raptor Express, son los responsables de suministrar la autorización para el tratamiento de los datos personales de los menores. Por lo anterior, Raptor Express presume que los datos personales de los menores de edad que tiene en sus bases de datos, su tratamiento



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

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.

Raptor Express 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 Raptor Express, 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, Raptor Express 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 Raptor Express transmite y/o transfiere la información personal, son:

## Clientes corporativos y Sociedades vinculadas por contratación a RAPTOR EXPRESS

Para el cumplimiento de obligaciones y políticas corporativas, RAPTOR EXPRESS 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 Raptor Express. 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. Raptor Express, 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

Raptor Express 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. Raptor Express, 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

Raptor Express 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



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

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 RAPTOR EXPRESS, 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.

Raptor Express 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 Raptor Express 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 Raptor Express que en virtud de una relación comercial realice el tratamiento de datos personales por cuenta de Raptor Express, 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.



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

- 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 Raptor Express.

## 2.12 Casos en que Raptor Express opere como Encargado de la Información.

En los casos de que Raptor Express 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 Raptor Express, por lo que Raptor Express 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 Raptor Express lo requiera, para los fines consagrados en la política de tratamiento de datos personales.

## 3. Capitulo 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 Raptor Express tiene acceso a sus datos personales, esta persona puede en todo momento solicitar la consulta de sus datos, o si considera que Raptor Express 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 Raptor Express 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 Raptor Express, 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.



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

### 3.2.2 Reclamo

A través del mecanismo de reclamo, el titular del dato, podrá reclamar a Raptor Express, 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 Raptor Express 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 Raptor Express, son las siguientes:

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

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

- Tipo y número de identificación
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico
- Brindar la información necesaria para tramitar su solicitud.

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

Raptor Express tiene habilitado los siguientes canales para que los titulares ejerzan su derecho al Habeas Data:

#### A. CANALES ELECTRÓNICOS

- Página web: En la parte final de la página web, en el enlace “servicios en línea” y posteriormente en la <http://www.raptortelleva.com>
- Correo electrónico: [info@raptortelleva.com](mailto:info@raptortelleva.com)

#### B. CANALES TELEFONICOS

- Desde un celular: 3106095999



# Raptor

Te lleva!

NIT. 830.077.886-0

Estos son los únicos canales que Raptor Express 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, RAPTOR EXPRESS, 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 Raptor Express, 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, Raptor Express 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.