	PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS, SOLICITUDES Y RECLAMACIONES SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: PEP-002	Versión 01
		Fecha de aprobación: 20/05/2022	Página 1 de 1

1. OBJETIVO

Establecer los requisitos para la atención y respuesta a consultas, solicitudes y reclamaciones de los titulares de datos personales con respecto a cualquier aspecto del tratamiento.

2. ALCANCE

Los requisitos establecidos en este procedimiento son de aplicación a todas las consultas, solicitudes y reclamaciones de los titulares de datos personales.

3. DEFINICIONES

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

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. En el presente caso, los empleados y funcionarios de la empresa PRESS APLIQUE S.A.S., que traten de datos personales.

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. En el presente caso la empresa PRESS APLIQUE S.A.S.

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

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

4. RESPONSABLES


Expuesto en el PEM-002 Manual de políticas para el tratamiento de datos personales

5. DESCRIPCIÓN

5.1. PROTOCOLO INICIAL

Cuando los titulares de datos personales formulen alguna reclamación (sea por vía telefónica, correo electrónico o de manera personal) sin presentar el FORMULARIO DE CONSULTAS, SOLICITUDES, QUEJA Y RECLAMACIONES RELACIONADAS CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, la empresa PRESS APLIQUE S.A.S., deberá enviar el mismo día en que se reciba la reclamación, un correo electrónico siguiendo el PROTOCOLO INICIAL ANTE UNA RECLAMACIÓN RELACIONADA CON DATOS PERSONALES, para que el interesado puede presentar formalmente su consulta, solicitud o reclamación, relacionada con tratamiento de sus datos personales.

Firma de aprobación

	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS, SOLICITUDES Y RECLAMACIONES SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</p>	Código: PEP-002	Versión 01
		Fecha de aprobación: 20/05/2022	Página 1 de 1

5.2. RECEPCIÓN

Los titulares de datos personales pueden formular consultas, solicitudes y reclamos usando el FORMULARIO DE CONSULTAS, SOLICITUDES, QUEJA Y RECLAMACIONES RELACIONADAS CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, que deberá ser entregado a la empresa PRESS APLIQUE S.A.S., físicamente en sus instalaciones o al correo electrónico habeasdata@pressaplique.com

5.3. SOLICITUDES Y CONSULTAS

La empresa PRESS APLIQUE S.A.S., debe atender las solicitudes y consultas en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en que se reciba la solicitud. Cuando no fuere posible cumplir con este tiempo, se deberá informar al interesado expresando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud o consulta en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.


5.4. RECLAMOS Y QUEJAS

El Titular o causahabiente que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en la presente Política, podrá presentar como queja o reclamo a la empresa PRESS APLIQUE S.A.S., el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a la Oficina de Protección y Tratamiento de Datos Personales, a la dirección física o al correo electrónico habeasdata@pressaplique.com con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- b) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- c) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.5. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SOLICITUD DE SUPRESIÓN DEL DATO

Los Titulares podrán en todo momento solicitar a la PRESS APLIQUE S.A.S., la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y el Procedimiento indicado en esta Política.

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS, SOLICITUDES Y RECLAMACIONES SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: PEP-002	Versión 01
		Fecha de aprobación: 20/05/2022	Página 1 de 1

Si vencido el término legal respectivo, la PRESS APLIQUE S.A.S., no hubiere eliminado los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales.

No obstante lo anterior, de acuerdo con los artículo 9 y 11 del Decreto Único, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

5.6. ESTUDIO DE LAS QUEJAS

Una vez recibida la solicitud completamente diligenciada en el formulario de CONSULTAS, SOLICITUDES, QUEJA Y RECLAMACIONES RELACIONADAS CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, la Oficina de Protección y Tratamiento de Datos Personales llevará el registro y control de cada caso, coordinará que la dependencia respectiva tome todas las medidas necesarias para atender la solicitud, queja o reclamo y entregará la correspondiente respuesta al solicitante.

La Oficina de Protección y Tratamiento de Datos personales utilizará un sistema que permita identificar el estado de cada solicitud, queja o reclamo según se encuentre iniciada; en trámite o finalizada.

La prioridad de las solicitudes, queja o reclamaciones se asignará por fecha de recepción del formulario y por importancia de caso.

5.7. RESPUESTA

Cuando la reclamación sea procedente se dará una respuesta formal por parte de la Oficina de Protección y Tratamiento de Datos personales, dentro de los términos señalados en la presente sección.

6. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre	Responsable de Almacenamiento	Medio de Almacenamiento y Ruta de Recuperación				Archivo de Gestión	
			Físico	Ruta	Digital	Ruta	Tiempo de Retención	Disposición Final
PEF-011	PQRS PROTECCION DE DATOS	Servicio al cliente	X		X	R:\SGC\PLANEACION ESTRATEGICA\REGISTROS	1 años	Destrucción o remplazo