



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que se deben realizar al momento de recibir una consulta o reclamo que se encuentre relacionado con la protección de datos personales de los titulares.

2. ALCANCE

Inicia con la consulta o reclamo por parte de un titular, representante o causahabiente con relación a la Protección de Datos Personales (PDP) y finaliza con la respuesta del área o persona a nivel interno responsable del aseguramiento de la protección de datos personales a cada uno de los requerimientos realizados en la consulta o reclamo.

3. GLOSARIO

- **BDCR.** Base de Datos de Consultas y Reclamos, corresponde al instrumento o mecanismo utilizado para registrar todas las consultas o reclamos de protección de datos que sean recibidas.
- **INTERESADO.** Persona natural o jurídica que realiza la consulta, queja o reclamo.
- **OFICIAL DE PDP.** Corresponde al área, cargo o persona responsable de la gestión de la protección de datos personales.
- **PDP.** Protección de datos personales
- **SOLICITUD.** Corresponde a una consulta o reclamo realizada por los interesados.
- **RESPONSABLE DE LA GESTIÓN.** Rol encargado de la gestión de la protección de datos, también conocido como Oficial de protección de datos.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Actividad	Descripción	Responsable	Registros
1	Recepción de consultas o reclamos en medio físico	Cuando la consulta o reclamo sea recibida a través de un medio físico (carta o documento), quien lo reciba deberá proporcionar una constancia de recibido de la solicitud realizada por el interesado. Si quien recibe NO es el oficial de PDP o el responsable de la gestión de PDP <u>continuar con el paso 4</u> de lo contrario <u>continuar con el paso 5.</u>	Todo el personal interno (responsable)	Medio físico a través del cual se recibe la consulta o reclamo



¡Nosotros investigamos por ti, Y EN TIEMPO RECORD!

2	Recepción de consultas o reclamos por correo electrónico.	Cuando la consulta o reclamo sea recibida a través de correo electrónico, quien lo reciba deberá responder al correo electrónico del interesado con una confirmación de recibido. Si quien recibe NO es el oficial de PDP o el responsable de la gestión de PDP <u>continuar con el paso 4</u> de lo contrario <u>continuar con el paso 5.</u>	 Cra. 13 #N° 51-25 Oficina 312, (Bogotá - Colombia)  3112754668 - 3203602262  l.leguizamon@leguizamonasesorias.com Todo el personal interno (responsable)	Correo electrónico a través del cual se recibe la consulta o reclamo
3	Recepción de consulta o reclamo por otros medios o canales de atención	Si la consulta o reclamo se recibe por un medio o canal diferente al medio físico o correo electrónico, se deberá recibir la solicitud e informar al interesado sobre los canales autorizados para la atención de su solicitud. Si quien recibe NO es el oficial de PDP o el responsable de la gestión de PDP <u>continuar con el paso 4</u> de lo contrario <u>continuar con el paso 5.</u>	Todos al interior de la entidad (responsable)	Otros medios o canales de atención a través del cual se recibe la consulta o reclamo
4	Traslado de consultas o reclamos de PDP	En caso de que quien reciba la consulta o reclamo no sea la persona o área autorizada para resolver o atender la solicitud se deberá dar traslado de esta, al oficial de PDP o al responsable de la gestión de PDP en un término máximo de dos (2) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud. <u>Continuar con el paso 5</u>	Todos al interior de la entidad (responsable)	Medio a través del cual se recibe la consulta o reclamo
5	Verificación de aplicabilidad	Se debe verificar que la consulta o reclamo recibido de manera directa o por trasladado corresponda a un reclamo o consulta que efectivamente esté relacionado con protección de datos personales. Si la consulta o reclamo efectivamente corresponde a protección de datos personales <u>continuar con el paso 6</u> de lo contrario <u>continuar con el paso 13</u>	Oficial de protección de datos	Medio a través del cual se recibe la consulta o reclamo



¡Nosotros investigamos por ti, Y EN TIEMPO RÉCORDAS!

Leguizamón Asesorías SAS

		 Cra. 13 #Nº 51-25 Oficina 312, (Bogotá - Colombia)  3112754668 - 3203602262  l.leguizamon@leguizamonasesorias.com		
6	Registro de la consulta o reclamo	Se debe llevar un registro de todas las consultas o reclamos (BDCR), identificando para cada uno de estos el estado en el cual se encuentra dicha consulta o reclamo. Si el reclamo o consulta resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la consulta o reclamo que subsane las fallas o ausencias de información y se actualizará en la BDCR el estado de la solicitud a "información requerida". <u>Continuar con el paso 7</u> Si el reclamo o consulta resulta completo, se notificará al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes sobre la recepción de la solicitud y se actualizará en la BDCR el estado de la solicitud a "en trámite". <u>Continuar con el paso 8.</u>	Oficial de protección de datos	Base de datos de consultas o reclamos (BDCR)
7	Seguimiento a información requerida	Se debe validar diariamente si se recibe respuesta a las solicitudes de información realizadas a los interesados. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo y se actualizará en la BDCR el estado de la solicitud a "desestimado". En caso de recibir la información requerida <u>continuar con el paso 8</u>	Oficial de protección de datos	Base de datos de consultas o reclamos (BDCR)
8	Validar los requerimientos del titular	Se debe validar los requerimientos realizados por el titular de la información personal. Si la respuesta a los requerimientos del titular requiere la intervención de otra(s) área(s), persona(s), cargo(s) o departamento(s) <u>continuar con el paso 9</u> de lo contrario <u>continuar con el paso 11</u>	Oficial de protección de datos	Base de datos de consultas o reclamos (BDCR)
9	Solicitar información de áreas o personas	Se debe solicitar a las áreas, personas, cargos, o departamentos dentro de la organización la información o evidencias necesarias como parte de la respuesta a los requerimientos del titular informando en todo momento que se debe dar respuesta	Oficial de protección de datos	Base de datos de consultas o reclamos (BDCR)



Leguizamón Asesorías SAS

¡Nosotros investigamos por ti, Y EN TIEMPO RÉCORD!

		al requerimiento en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Si la información fue recibida, <u>continuar con el paso 11</u> de lo contrario <u>continuar con el paso 10</u>	 Cra. 13 #Nº 51-25 Oficina 312, (Bogotá - Colombia)  3112754668 - 3203602262  l.leguizamon@leguizamonasesorias.com	
10	Seguimiento a información o evidencias requeridas	Se debe hacer seguimiento diario a la respuesta del requerimiento realizado a las áreas, personas, cargos o departamentos e incluir dentro de las observaciones de la BDCR las fechas de seguimiento. Si la información fue recibida, <u>continuar con el paso 11</u> de lo contrario <u>volver al paso 9</u>	Oficial de protección de datos	Base de datos de consultas o reclamos (BDCR)
11	Responder solicitud de consulta o reclamo	Se debe enviar respuesta al solicitante, asegurando que 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 en el caso de reclamos y en el caso de consultas será de diez (10) días hábiles. Si se ha emitido respuesta a la solicitud <u>continuar con el paso 12</u> , de lo contrario <u>continuar en el paso 11</u>	Oficial de protección de datos	Base de datos de consultas o reclamos (BDCR)
12	Cierre de la consulta o reclamo	Se debe registrar en la BDCR el estado "cerrado" una vez sea remitida la respuesta al interesado.	Oficial de protección de datos	Base de datos de consultas o reclamos (BDCR)
13	Traslado de consultas o reclamos	Si la solicitud recibida no corresponde a una consulta o reclamo sobre o en relación con la protección de datos se debe trasladar de forma inmediata a la persona o área pertinente para su respectiva atención.	Oficial de protección de datos	Correo electrónico o soporte físico