



PROCEDIMIENTO CONSULTAS Y RECLAMOS TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: PR-DIR-22

Fecha de publicación: 07-12-2016

Versión:1

DATOS GENERALES

DATOS GENERALES		
Proceso al que pertenece	Direccionamiento Estratégico	Estado
Dueño del proceso	Gerente	Aprobado
Tipo de documento	Procedimiento	

OBJETIVO GENERAL

Atender las solicitudes por quejas y reclamos, presentadas por los titulares de los datos personales. En estricta concordancia con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.

DESCRIPCIÓN GENERAL

La Ley 1581 de 2012 estableció disposiciones generales para la protección de datos personales por parte de todas las empresas y definió en el Título V –Procedimiento-, artículos 14 y 15, el procedimiento general que se debe seguir para dar respuesta a las consultas y reclamos por parte de los titulares de los datos personales, sus causahabientes o apoderados.

ALCANCE

Trámite de las solicitudes de consultas y reclamos que se realicen a la compañía.

ÁREA FUNCIONAL

Coordinación Sistemas de Gestión

RESPONSABLES

Coordinador Sistemas de Gestión

Líderes de Proceso

CONTENIDO

Tal como se ha señalado dentro del Manual de Políticas de Tratamiento de Datos personales, los titulares de los datos personales tienen garantía del ejercicio de los derechos de: Conocer, actualizar, rectificar el contenido de sus datos personales y revocar la autorización otorgada a responsables y encargados para el tratamiento de sus datos personales.

Estos derechos se ejercen por medio de dos procedimientos ágiles y expeditos, los cuales según la ley 1581 de 2012 son el de CONSULTA y el de RECLAMO. El de CONSULTA garantiza el derecho a conocer los datos que se tienen recolectados por parte de responsables y encargados; mientras que por medio del trámite de RECLAMO se garantizan los derechos a actualizar y rectificar los datos y a revocar la autorización para el tratamiento de los mismos.

A continuación se explica el procedimiento para el ejercicio de tales derechos. En primer lugar se explica el trámite común a ambos procedimientos y posteriormente cada uno de manera independiente, con sus respectivos responsables, registro y demás acciones que se deben realizar, así como los términos en los cuales se debe realizar cada procedimiento.

N°	Nombre actividad	Descripción de actividades	Responsable	Registro	Observaciones
1	Solicitud de ejercicio de los derechos del titular	El titular, su causahabiente o representante puede realizar la solicitud de consulta o reclamo mediante correo electrónico notificaciones@imsampedro.com _ o mediante formulario en la página web http://www.imsampedro.com.co/ disponible a través del portal o mediante comunicación formal escrita o por teléfono, o directamente en Industrias Médicas Sampedro o mediante correspondencia (carta o fax)	Titular, causahabiente o representante	En los medios habilitados para ello.	Se debe habilitar todos los mecanismos idóneos para cumplir con tal fin.

N°	Nombre actividad	Descripción de actividades	Responsable	Registro	Observaciones
2	Remisión de solicitud encargada técnico	Todo correo electrónico, formulario en página web, formulario físico, llamada telefónica o correspondencia, debe ser direccionada al Coordinador Sistema de Gestión para generar un caso con la categoría "Protección de Datos" y el rotulo "CONSULTA EN TRAMITE" "RECLAMO EN TRAMITE", de acuerdo al tipo de solicitud.	Funcionario que recibe solicitud, área de correspondencia Coordinador Sistemas de Gestión	En el respectivo registro dentro de las bases de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Si la solicitud se recibe en alguna de las sedes de la compañía, se deberá remitir de manera inmediata al Coordinador <u>Sistema de Gestión</u>. • Si la solicitud se recibe mediante correo electrónico o página web, esta llegará directamente al Coordinador <u>Sistema de Gestión</u> • Si la solicitud se recibe telefónicamente deberá dejarse asentada en un correo electrónico dirigido al Coordinador de Sistema de Gestión Si la solicitud se recibe mediante correspondencia deberá remitirse con carácter urgente al Coordinador <u>Sistema de Gestión</u>.
3	Clasifica la solicitud: CONSULTA o RECLAMO	De acuerdo con el contenido de la solicitud se debe clasificar como CONSULTA o como REGLAMO para determinar el trámite correspondiente.	Coordinador Sistema de Gestión	Rotula el dato como: "CONSULTA EN TRAMITE" o "RECLAMO EN TRAMITE"	<ul style="list-style-type: none"> • El Coordinador <u>Sistema de Gestión</u> deberá tener claridad suficiente y capacidad de determinación del tipo de solicitud que se realiza.
4	Registro de solicitud	La área encargada realiza el registro en la base de datos y le pone el rotulo correspondiente dentro de los datos del titular. Deberá dejar constancia dentro de la base de datos del soporte documental de la solicitud.	Coordinador Sistema de Gestión	En los respectivos datos del titular	<ul style="list-style-type: none"> • Dentro de los respectivos datos del titular debe quedar constancia de fecha y hora de radicación y el rotulo correspondiente.

N°	Nombre actividad	Descripción de actividades	Responsable	Registro	Observaciones
5	Consulta	Ver numeral 5.2 <u>Procedimiento Consulta</u>	Coordinado Sistema de Gestión	Área Encargada	<ul style="list-style-type: none"> Se siguen los pasos señalados en el capítulo procedimiento para consultas
6	Reclamo	Ver numeral 5.3 <u>Procedimiento Reclamo</u>	Coordinador Sistema de Gestión	Área Sistema de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Se siguen los pasos señalados en el capítulo procedimiento para reclamos
7	Da respuesta a la consulta - reclamo	Responde a la consulta o reclamo realizado por el Titular, causahabiente o representante por el mismo medio o a la dirección que indique el solicitante.	Área encargada	Área Sistema de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> El área encargada dará la respuesta a las CONSULTAS El área encargada dará las respuestas a los RECLAMOS.

Procedimiento Consulta

N°	Nombre actividad	Descripción de actividades	Responsable	Registro	Observaciones
5.2A	Tramite consulta	Recibida la solicitud se debe dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción.	Coordinado Sistema de Gestión	Área Sistema de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> El área encargada remitirá la respuesta por el medio que se ha solicitado o a la dirección que ha indicado el titular. La respuesta puede ser automática, parametrizando el sistema para que este extraiga la información correspondiente.
5.2B	Ampliación plazo	Se debe indicar al titular que se requiere un tiempo mayor al inicialmente señalado por la ley, justificando tal razón. Se deberá indicar la fecha en que se responderá la solicitud, sin que se exceda de cinco (5) días hábiles	Coordinador Sistema de Gestión	Área Sistema de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Remitirá comunicación al titular con la justificación de la ampliación del plazo. Remitirá la respuesta al titular en el plazo señalado.

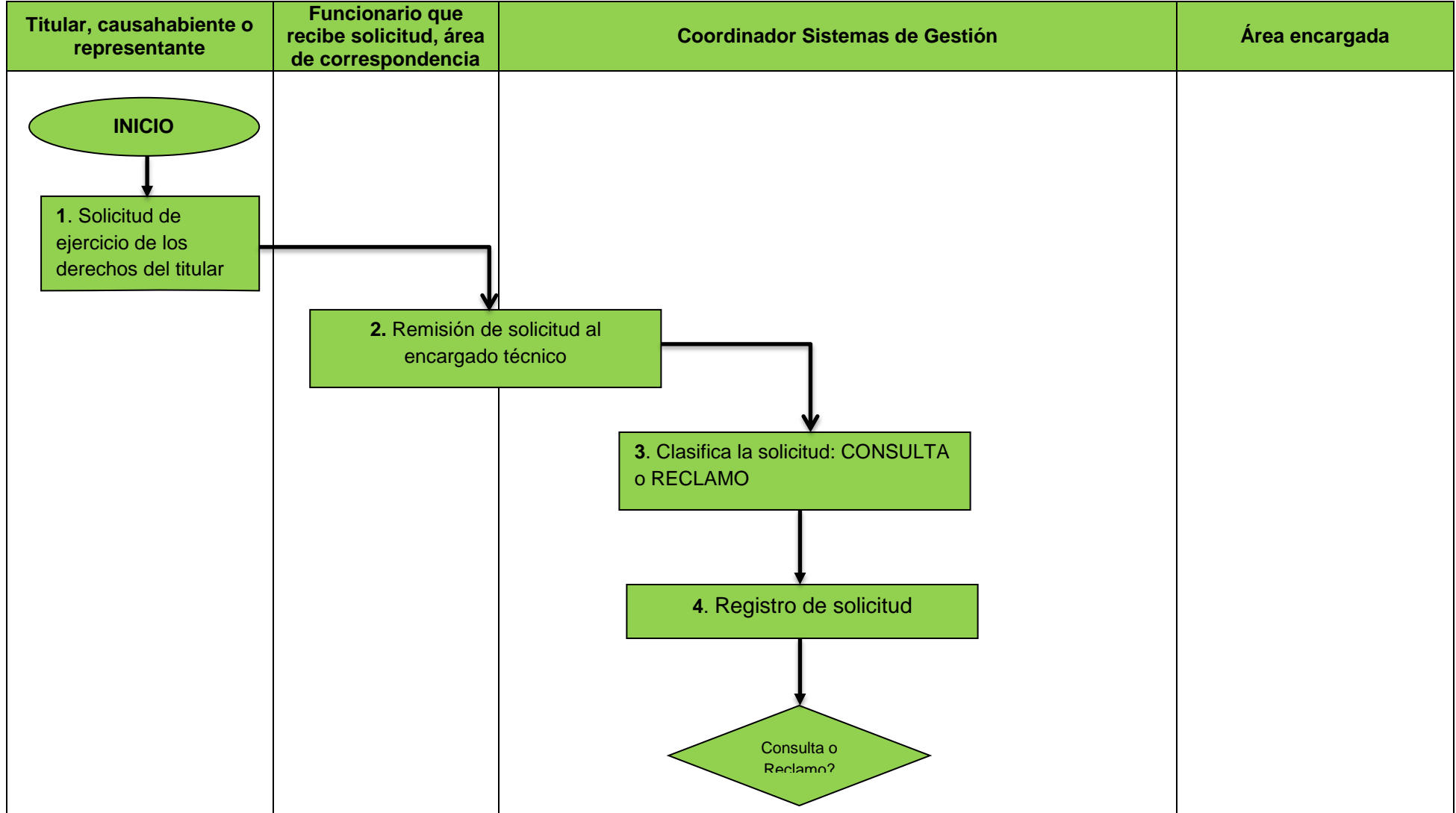
N°	Nombre actividad	Descripción de actividades	Responsable	Registro	Observaciones
		siguientes al vencimiento del primer término.			
5.2C	Respuesta a la CONSULTA	Responde a la consulta realizada por el Titular, causahabiente o representante por el mismo medio o a la dirección que indique el solicitante.	Coordinador Sistema de Gestión	de Área Sistema de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Remite la respuesta y deja constancia de la misma dentro de los registro del titular en la base de datos.

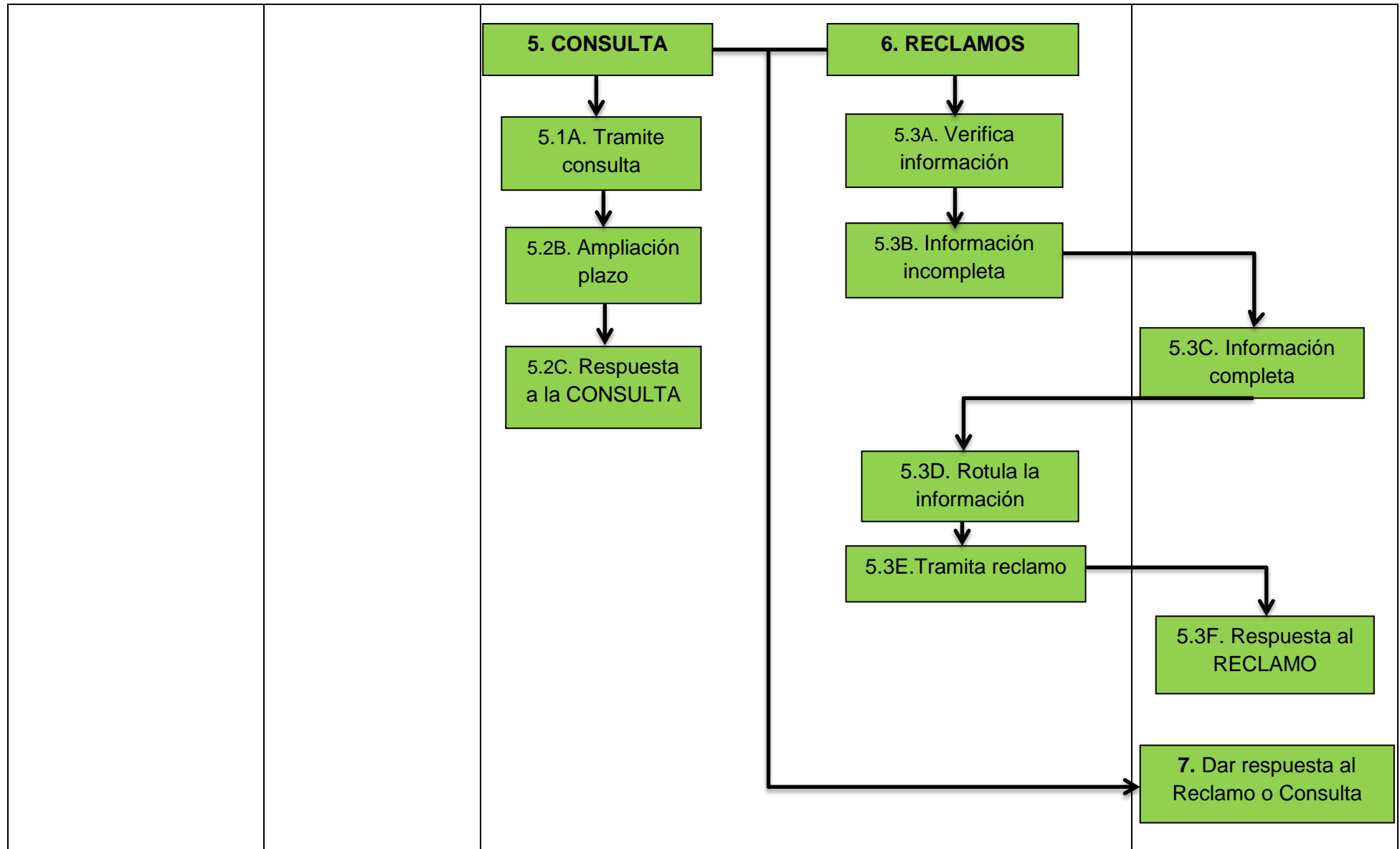
1.1 Procedimiento Reclamo

N°	Nombre actividad	Descripción de actividades	Responsable	Registro	Observaciones
5.3A	Verifica información	Recibida la solicitud tal como se señaló en el capítulo de Procedimiento General, se procede a Verificar que la información requerida para el trámite este completa.	Coordinador Sistema de Gestión	Área Sistema de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Si la información requerida para dar trámite a la solicitud está completa se sigue con el paso 5.3c. Si la información requerida para dar trámite a la solicitud está incompleta se sigue con el paso 5.3B
5.3B	Información incompleta	En el evento de que la información para atender el reclamo este incompleta se indicara al titular los requisitos faltantes dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el titular no subsana los requisitos dentro de los 2 meses siguientes se entenderá que desiste del reclamo y se archiva, dejando constancia de	Coordinador Sistema de Gestión – solicitante	Área Sistema de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Debe notificar al solicitante los requisitos que le faltan por cumplir. Debe indicar al solicitante que de no dar respuesta en 2 meses se entenderá que ha desistido de la solicitud y por tanto se archivará.

N°	Nombre actividad	Descripción de actividades	Responsable	Registro	Observaciones
		esto. Si subsana los requisitos sigue el trámite con el paso 5.3C			
5.3C	Información completa	Si la solicitud reúne todos los requisitos señalados para el efecto se dará trámite a la misma.	Área encargada	Área encargada	<ul style="list-style-type: none"> Deberá dejar constancia del inicio del trámite rotulando la información con "RECLAMO EN TRAMITE"
5.3D	Rotula la información	Se deberá rotular la información del solicitante dentro de la base de datos con el aviso "RECLAMO EN TRAMITE" y los motivos del mismo, el cual deberá ser visible para todos los usuarios de los datos.	Área Sistema de Gestión	Área Sistema de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Rotula la información con los motivos del reclamo.
5.3E	Tramita reclamo	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la solicitud completa se dará respuesta sobre el reclamo de manera favorable o desfavorable con las respectivas justificaciones.	Área Sistema de Gestión	Área Sistema de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Estudiará el caso y en el evento de ser procedente el reclamo procederá a cumplir con la solicitud y notificara al solicitante. De no poder cumplir con la respuesta en el plazo indicado notificara al solicitante que se amplía el plazo por ocho (8) días hábiles adicionales e indicara la fecha en que se responderá. De no proceder el reclamo dará respuesta al solicitante con los argumentos correspondientes.
5.3F	Respuesta al RECLAMO	Responde el reclamo al Titular, causahabiente o representante por el mismo medio o a la dirección que indique el solicitante.	Área encargada	Área encargada	<ul style="list-style-type: none"> Remite la respuesta y deja constancia de la misma dentro de los registro del titular en la base de datos.

DIAGRAMA DE FLUJO





Palabra	Descripción
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;
Datos personales	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
Encargado del Tratamiento	Persona natural o Sistema de Gestión, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento;
Responsable del Tratamiento	Persona natural o Sistema de Gestión, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
Titular	Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
Tratamiento	Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
Consultas	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
Reclamos	El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de rectificación, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento.
Rectificación	Cuando el titular, causahabientes o representante del titular de los datos personales, solicita a la compañía que le sean corregidos sus datos personales.
Actualización	Cuando el titular, causahabientes o representante del titular de los datos personales, solicita a la compañía que le sea actualizados sus datos personales.
Supresión	Cuando el titular, causahabientes o representante del titular de los datos personales, solicita a compañía que le sea suprimidos o eliminados sus datos personales
Revocatoria	Cuando el titular, causahabientes o representante del titular de los datos personales, cancela o revoca la autorización otorgada a la compañía para el tratamiento de sus datos personales



**PROCEDIMIENTO CONSULTAS Y RECLAMOS TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES**

Código: PR-DIR-22

Fecha de publicación: 07-12-2016

Versión:1

REQUISITOS APLICABLES

Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales.
Decreto 1377 de 2013