

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS PRESENTADAS POR LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Código: PR-GJ-009

Fecha: 08/09/2017

Versión: 01

PROCESO

Gestión legal y documental

1. OBJETIVO:

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

2. ALCANCE:

Éste procedimiento inicia con la solicitud del titular de los datos a través de los medios dispuestos por la Universidad (correo electrónico, escrito en físico o llamada telefónica) y termina cuando se otorga la respuesta a la solicitud.

3. DEFINICIONES:

- **Actualización:** Cuando el titular, causahabientes o representante del titular de los datos personales, solicita a la compañía que le sea actualizados sus datos personales.
- **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;
- **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;
- **Datos personales:** 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;
- **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;
- **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;

CONTROL	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre	José Daniel Sepúlveda Ruíz	Miguel David Blanco Quintero	Rubén Darío Manrique Hernández
Cargo	Asesor de Propiedad Intelectual	Analista de Procesos	Director de Investigación e Innovación
Fecha	02/03/2017	06/03/2017	08/09/2017

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS PRESENTADAS POR LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Código: PR-GJ-009

Fecha: 08/09/2017

Versión: 01

PROCESO

Gestión legal y documental

- **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.
- **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;
- **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. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Política de tratamiento de información de la universidad CES. Descargable en <http://www.ces.edu.co/index.php/universidad-ces/tratamiento-de-datos-personales>
- Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Guía para la implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability). Descargable en <http://www.sic.gov.co/noticias/guia-para-la-implementacion-del-principio-de-responsabilidad-demostrada>

5. CONDICIONES GENERALES:

- Los procedimientos de consultas y reclamos según lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, tienen diferencias en cuanto a algunos aspectos como tiempos de repuesta. Por lo tanto, se diseña inicialmente un proceso general a solicitudes, sean consultas o reclamos, y luego se detallan los dos procedimientos independientes para cada clase de solicitud.
- Los guardianes de datos personales deben tener claridad sobre los mecanismos dispuestos por la Universidad CES para la recepción y atención de consultas y reclamos en tema de tratamiento de datos personales los cuales están descritos en la política de tratamiento de la información.
- Los plazos que se establecen para la respuesta al titular de los datos personales, son plazos legales. Por lo tanto, por ningún motivo la Universidad dará respuesta por excediendo éstos términos.
- 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

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS PRESENTADAS POR LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Código: PR-GJ-009

Fecha: 08/09/2017

Versión: 01

PROCESO

Gestión legal y documental

6.1 PROCESO GENERAL DE CONSULTAS Y RECLAMOS

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Realizar 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 habeasdata@ces.edu.co , mediante escrito físico dirigido a la Calle 10 A No. 22 – 04 de la Ciudad de Medellín o a través de llamada telefónica.	Titular, causahabiente o representante	Correo Electrónico
2	Remitir solicitud a oficial de tratamiento	Todo correo electrónico, llamada telefónica o correspondencia, debe ser direccionada al área de propiedad Intelectual 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.	Auxiliar de Archivo o guardián de tratamiento de datos	Correo electrónico
3	Clasificar la solicitud: CONSULTA o RECLAMO	De acuerdo con el contenido de la solicitud se debe clasificar como CONSULTA o como RECLAMO para determinar el trámite correspondiente.	Oficial de tratamiento de datos personales y guardianes de tratamiento de datos	N/A
4	Registrar solicitud	El área encargada realiza el registro en la base de datos y le pone el rótulo correspondiente dentro de los datos del titular. Deberá dejar constancia dentro de la base de datos del soporte documental de la solicitud.	Guardián de tratamiento de datos del área o facultad y Oficial de tratamiento de datos.	N/A

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS PRESENTADAS POR LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Código: PR-GJ-009

Fecha: 08/09/2017

Versión: 01

PROCESO

Gestión legal y documental

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
5	Desplegar el proceso de respuesta para consulta o reclamo	Se sigue el proceso específico para consulta o reclamo que se describe a continuación de éste proceso general para las solicitudes del titular de los datos	Oficial de tratamiento	
6	Tramitar consulta o reclamo	Cuando se trata de una consulta , recibida la solicitud se debe dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción. La respuesta debe ser remitida a la dirección indicada por el titular en su solicitud o por correo electrónico. Cuando se trata de un reclamo , se debe verificar que la solicitud esté completa.	Oficial de tratamiento de datos personales	Correo electrónico
7	Requerir la información faltante para el reclamo	En el evento de que la información para atender el reclamo este incompleta se indicará 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 esto. Si subsana los requisitos sigue el tramite con el paso que se describe a continuación.	Oficial de tratamiento de datos personales	Correo electrónico
8	Ampliar el plazo de respuesta (en caso de ser necesario)	Al tratarse de una consulta , se debe indicar al titular que se requiere un tiempo mayor al inicialmente señalado por la ley, justificando la razón. Se deberá indicar la fecha en que se responderá la solicitud, sin que se exceda de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.	Oficial de tratamiento de datos personales	Correo electrónico

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS PRESENTADAS POR LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Código: PR-GJ-009

Fecha: 08/09/2017

Versión: 01

PROCESO

Gestión legal y documental

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		En el evento de que se trate de un reclamo , de no poder cumplir con la respuesta en el plazo legal se notificará al solicitante que se amplía el plazo por ocho (8) días hábiles adicionales y se indicará el día que se responderá el reclamo.		
9	Rotular información objeto del reclamo	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.	Oficial de tratamiento de datos y guardianes de tratamiento de datos.	Correo electrónico
10	Tramitar la respuesta de la consulta o reclamo	Se responde a la consulta realizada por el Titular, causahabiente o representante por el mismo medio o a la dirección que indique el solicitante en el término de los 10 días hábiles o en el día hasta el cual se amplió el plazo justificado. Cuando se trata de un reclamo , se da respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la solicitud completa sobre el reclamo de manera favorable o desfavorable con las respectivas justificaciones, o se responde el día que se indicó en la ampliación del plazo a la dirección aportada por el titular, o mediante el mismo medio a través del cual se interpuso el reclamo.	Oficial de tratamiento de datos personales	Correo electrónico
11	Archivar la respuesta a consulta o reclamo	Si la respuesta es en medio físico, ésta se almacena en el archivo de la Universidad CES, si es a través de correo electrónico el oficial de tratamiento de datos, la archiva en un repositorio digital.	Oficial de tratamiento de datos personales	N/A



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VEGILADA MINEDUCACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS PRESENTADAS POR LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Código: PR-GJ-009

Fecha: 08/09/2017

Versión: 01

PROCESO

Gestión legal y documental

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CAMBIO REALIZADO	RESPONSABLE DEL CAMBIO
(Incluya la última fecha de actualización del procedimiento.)	(Detalle el cambio propuesto o razón de creación del documento, frente a la pertinencia que se tiene para el cumplimiento del objetivo del proceso)	(incluya en nombre del responsable que creó o modificó el documento por última vez, cargo y Área de trabajo)