TABLA DE CONTENIDO

[PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES, SUS REPRESENTANTES O PERSONAS LEGITIMADAS, EN EJERCICIO DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA 2](#_Toc523930188)

[1. OBJETIVO 2](#_Toc523930189)

[2. ALCANCE 2](#_Toc523930190)

[3. DEFINICIONES 2](#_Toc523930191)

[4. LEGITIMACIÓN PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR 4](#_Toc523930192)

[5. REQUISITOS QUE DEBEN TENER LAS PQR’s 5](#_Toc523930193)

[6. CLASES DE CONSULTAS Y RECLAMOS 5](#_Toc523930194)

[7. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 9](#_Toc523930195)

[7.1. RECEPCIÓN DE PQR’s 9](#_Toc523930196)

[7.2. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS 10](#_Toc523930197)

[7.3. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS 10](#_Toc523930198)

[7.4. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO 11](#_Toc523930199)

[7.5. CONSERVACIÓN DE LAS PQR´S 11](#_Toc523930200)

[7.6. PRECEPTOS 12](#_Toc523930201)

# PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES, SUS REPRESENTANTES O PERSONAS LEGITIMADAS, EN EJERCICIO DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA

## OBJETIVO

El objetivo del presente documento, es establecer el Procedimiento que deben adelantar los Titulares, sus representantes o quienes estén legitimados, para hacer efectivo el Derecho de Hábeas Data de los Titulares, en cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas que rigen la Protección de Datos Personales, o aquellas que las complementen, sustituyan, modifiquen o deroguen.

## ALCANCE

Este procedimiento es aplicable tanto a la Universidad Católica de Manizales, en calidad de Responsable del Tratamiento, como a los Encargados del Tratamiento.

## DEFINICIONES

Para los efectos de este Procedimiento, se entenderá por:

**ADOLESCENTE:** Personas entre 12 y 18 años de edad (Código de la Infancia y de la Adolescencia, artículo 3).

**BASE DE DATOS**: Conjunto organizado de datos personales físico o electrónico (digital) que sea objeto de Tratamiento manual o automatizado.

**DATOS PERSONALES**: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. La naturaleza de los Datos Personales puede ser pública, semiprivada, privada o sensible.

**DATO PRIVADO**: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

**DATO PÚBLICO**: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, que no estén sometidos a reserva.

**DATOS SENSIBLES**: Son aquellos que afectan la intimidad del Titular de Datos Personales o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (huella dactilar, el iris del ojo, voz, forma de caminar, palma de la mano o los rasgos del rostro, fotografías, videos, entre otros).

A los Datos Personales de Niños, Niñas y/o Adolescentes, se les aplicarán las mismas normas y procedimientos que a los Datos Sensibles, y no se le dará Tratamiento alguno que pueda vulnerar o amenazar su desarrollo físico, mental y emocional.

**DATOS SEMIPRIVADOS**: Son aquellos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. Se entiende por dato semiprivado, entre otros, la información relacionada con seguridad social y con el comportamiento financiero y crediticio.

**DERECHO DE HABEAS DATA:** Conforme a lo dispuesto por el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, es el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

**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.

**LEY 1581 DE 2012:** Ley Estatutaria por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales diferentes a los regulados a través de la Ley 1266 de 2008.

**NIÑO O NIÑA:** Personas entre los 0 y 12 años (Código de la Infancia y de la Adolescencia, artículo 3).

**OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** Persona o Área Responsable de atender las Quejas y Reclamos que se presenten en materia de Protección de Datos Personales, designada en la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales (en adelante “Política de Privacidad”).

**OPERATIVO:** Empleado directo o indirecto del Responsable del Tratamiento que realiza algún tipo de Tratamiento sobre Datos Personales.

**PQR´S:** Peticiones, consultas y reclamos en materia de Protección de Datos Personales.

|  |  |
| --- | --- |
| **Clases de PQR’S** | **Definición** |
| **Consulta** | Petición de información presentada por el Titular, sus causahabientes o apoderado, por los medios establecidos para ello, tendiente a conocer la información que de éste se posee en las bases de datos administradas por el Responsable del Tratamiento, origen, uso y finalidad que se le han dado a los mismos. |
| **Reclamo**  | Solicitud presentada por el titular, sus causahabientes o apoderado por los medios establecidos para ello, cuando considere que la información contenida en una base de datos administrada por el Responsable del Tratamiento, debe ser sujeta de corrección, actualización, rectificación o supresión o cuando se pretenda revocar la autorización. |

**PROTECCIÓN DE DATOS**: son todas las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**RESPONSABLE DE LA BASE DE DATOS:** Operativo al que le fue designada la responsabilidad de administrar una o varias Bases de Datos, atender PQR´S sobre Datos Personales que se encuentren incluidos en estas y reportar actualizaciones a las mismas o la ocurrencia de incidentes de seguridad sobre datos que reposen en las Bases de Datos administradas.

**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.

Para los efectos de este Procedimiento, se entiende como Responsable del Tratamiento a la Universidad Católica de Manizales.

**SIC:** Superintendencia de Industria y Comercio

**TITULAR:** Para los efectos de la Ley 1581 de 2012, es la persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

**TRANSMISIÓN:** Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

**TRATAMIENTO**: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, actualización, uso, circulación, Transferencia, Transmisión o supresión.

## LEGITIMACIÓN PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR

Las siguientes, son las personas facultadas para presentar PQR´s, conforme a lo dispuesto por el artículo 2.2.2.25.4.1 del Decreto 1074 de 2015, en concordancia con el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013:

* El Titular, quien deberá acreditar su identidad mediante la presentación de su documento de identidad que podrá suministrar por medio físico o digital.
* Los causahabientes del Titular, mediante la presentación del documento pertinente y de su documento de su identidad que podrá suministrar por medio físico o digital.
* El representante y/o apoderado del Titular, acreditación de la representación o apoderamiento mediante poder debidamente otorgado ante Notario y documento de identidad que podrá suministrar por medio físico o digital.
* Por estipulación a favor de otro o para otro, siempre que medie la aceptación por parte del Titular, de lo cual, se deberá presentar constancia en la solicitud que podrá suministrar por medio físico o digital.
* Los derechos de los Niños, Niñas o Adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos, mediante la presentación del documento pertinente y de su documento de su identidad que podrá suministrar por medio físico o digital.

## REQUISITOS QUE DEBEN TENER LAS PQR’s

Las PQR´s que se presenten en materia de Protección de Datos personales, deberán contener como mínimo:

* La designación de la entidad a la que se dirige.
* Nombre e identificación del Titular del Dato Personal, y de la persona que presenta la PQR, en caso de ser persona diferente al Titular.
* Documentos que acrediten la calidad bajo la cual actúa quien presente la PQR.
* Petición concreta y precisa de información, acceso, actualización, rectificación, cancelación, supresión, oposición al tratamiento y/o revocatoria del consentimiento. En cada caso la petición deberá estar razonablemente fundamentada para que el Responsable del Tratamiento y/o los Encargados del Tratamiento puedan dar una respuesta de fondo.
* Dirección física y/o electrónica para notificaciones.
* Documentos que soportan la solicitud, si a ello hay lugar.
* La firma de quien presente la PQR.

## CLASES DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Las consultas y reclamos que pueden presentar los Titulares, según la Ley 1581 de 2012, se clasifican por códigos y se deben reportar de esta manera ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los códigos de consultas y reclamos ante el Responsable del Tratamiento son los siguientes:

|  |
| --- |
| **Consultas y reclamos ante el Responsable** |
| **Código** | **Tipo/Detalle** |
| **1** | **RESPECTO DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA** |
| **101** | Garantizar el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data |
| **2** | **RESPECTO DE LA AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO** |
| **201** | Contar con la autorización previa, expresa e informada para el tratamiento |
| **202** | Suministrar información al encargado sin contar con la autorización del titular |
| **203** | Conservar la autorización otorgada por el titular |
| **3** | **RESPECTO DE LA FINALIDAD DE LA RECOLECCIÓN Y LOS DERECHOS DEL TITULAR** |
| **301** | Informar al titular la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten |
| **302** | Informar al titular la finalidad específica del tratamiento |
| **4** | **RESPECTO DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** |
| **401** | Conservar con la debida seguridad los registros almacenados |
| **402** | Verificar que el encargado respetará las condiciones de seguridad y privacidad de la información |
| **403** | Exigir al encargado respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información |
| **5** | **RESPECTO DE LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN** |
| **501** | Suministrar información fraccionada e incompleta |
| **502** | Suministrar información inexacta |
| **6** | **RESPECTO DE LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN** |
| **601** | Actualizar oportunamente la información en las bases de datos |
| **602** | Contar con las medidas necesarias para garantizar que la información suministrada se mantenga actualizada  |
| **7** | **RESPECTO DE LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN**  |
| **701** | Rectificar inmediatamente la información incorrecta |
| **702** | Comunicar al encargado la rectificación de la información |
| **8** | **RESPECTO DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS** |
| **801** | Atender integralmente y de fondo el derecho de petición |
| **802** | Suministrar una respuesta congruente con lo solicitado |
| **803** | Suministrar respuesta oportuna a la petición  |
| **9** | **RESPECTO DEL MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS** |
| **901** | Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para asegurar el cumplimiento de la ley |
| **902** | Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos en materia de atención de consultas y reclamos  |
| **10** | **RESPECTO DE LA INSCRIPCIÓN DE LA LEYENDA** |
| **1001** | Informar al encargado que la información se encuentra en discusión por parte del titular  |
| **11** | **RESPECTO DEL DEBER DE INFORMAR A LOS TITULARES COMO SE ESTÁ UTILIZANDO LA INFORMACIÓN**  |
| **1101** | Informar al titular sobre el uso dado a su información |
| **1102** | Informar al titular sobre el uso dado a su información dentro de la oportunidad legal |
| **12** | **RESPECTO DEL DEBER DE INFORMAR SOBRE VIOLACIONES A LOS CÓDIGOS DE SEGURIDAD** |
| **1201** | Informar a la autoridad sobre la violación a sus códigos de seguridad |
| **1202** | Informar a la autoridad sobre un riesgo en la administración de la información  |
| **13** | **RESPECTO DE LAS INSTRUCCIONES Y REQUERIMIENTOS** |
| **1301** | Cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia  |
| **14** | **RESPECTO DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO** |
| **1401** | Contar con políticas de tratamiento de información |
| **1402** | Contenido de la información mínima exigida en la política de tratamiento por el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 |
| **1403** | Comunicar oportunamente a los titulares los cambios sustanciales en las políticas de tratamiento  |
| **15** | **RESPECTO DEL AVISO DE PRIVACIDAD** |
| **1501** | Incluir el aviso de privacidad cuando era procedente |
| **1502** | Contenido de la información mínima exigida en el aviso de privacidad por el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 |
| **1503** | Conservar el modelo del aviso de privacidad  |
| **16** | **RESPECTO DE LA INFORMACIÓN SENSIBLE**  |
| **1601** | Tratar información sensible sin autorización del titular |
| **1602** | Condicionar una actividad o servicio al suministro de información sensible  |
| **17** | **RESPECTO DE LA INFORMACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**  |
| **1701** | Tratar información de los menores sin autorización de sus representantes legales |
| **1702** | Tratar información de los menores sin asegurar el respeto de sus derechos fundamentales ni su interés superior  |
| **18** | **RESPECTO DEL DEBER DE INFORMACIÓN AL TITULAR** |
| **1801** | Informar al titular la dirección física o electrónica y el teléfono del responsable |
| **1802** | Informar al titular el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con información de menores |
| **1803** | Informar al titular el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con información sensible |
| **1804** | Informar al titular cuáles de los datos objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de su tratamiento  |
| **19** | **RESPECTO DE LA TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN** |
| **1901** | Transferir información a países que no cuentan con niveles adecuados de protección de datos personales |
| **1902** | Suscribir contrato de transmisión de datos personales |
| **1903** | Contenido de las estipulaciones mínimas en el contrato de transmisión de datos personales señaladas en el Decreto único reglamentario 1074 de 2015  |
| **20** | **RESPECTO DE LA LIMITACIÓN TEMPORAL AL TRATAMIENTO** |
| **2001** | Suprimir la información una vez se cumpla la finalidad de la recolección  |
| **21** | **RESPECTO DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN** |
| **2101** | Implementar mecanismos o procedimientos para recolectar, usar, almacenar, circular o suprimir la información |
| **2102** | Utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar el tratamiento de información  |
| **22** | **RESPECTO DE LOS MEDIOS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO** |
| **2201** | Designar a un responsable o área que dé trámite a las solicitudes de los titulares |

Los códigos de consultas y reclamos ante el Encargado del Tratamiento son los siguientes:

|  |
| --- |
| **Consultas y reclamos ante el Encargado** |
| **Código** | **Tipo/Detalle** |
| **23** | **RESPECTO DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA** |
| **2301** | Garantizar el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data  |
| **24** | **RESPECTO DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** |
| **2401** | Conservar con la debida seguridad los registros almacenados  |
| **25** | **RESPECTO DE LA RECTIFICACIÓN O SUPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN**  |
| **2501** | Rectificar inmediatamente la información incorrecta |
| **2502** | Suprimir la información oportunamente  |
| **26** | **RESPECTO DE LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN** |
| **2601** | Actualizar oportunamente la información en las bases de datos  |
| **27** | **RESPECTO DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS** |
| **2701** | Atender integralmente y de fondo el derecho de petición |
| **2702** | Suministrar una respuesta congruente con lo solicitado |
| **2703** | Suministrar respuesta oportuna a la petición  |
| **28** | **RESPECTO DEL MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS** |
| **2801** | Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para asegurar el cumplimiento de la ley |
| **2802** | Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos en materia de atención de consultas y reclamos |
| **29** | **RESPECTO DE LA INSCRIPCIÓN DE LA LEYENDA RECLAMO EN TRÁMITE** |
| **2901** | Registrar en la base de datos la inscripción de la leyenda reclamo en trámite dentro de la oportunidad legal |
| **2902** | Registrar en la base de datos la inscripción de la leyenda "reclamo en trámite" |
| **30** | **RESPECTO DE LA INSCRIPCIÓN DE LA LEYENDA INFORMACIÓN EN DISCUSIÓN JUDICIAL** |
| **3001** | Insertar la inscripción de la leyenda información en discusión judicial dentro de la oportunidad legal |
| **3002** | Insertar la inscripción de la leyenda "información en discusión judicial"  |
| **31** | **RESPECTO DE LA CIRCULACIÓN DE LA INFORMACIÓN**  |
| **3101** | Circular información controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio  |
| **32** | **RESPECTO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN**  |
| **3201** | Permitir el acceso a la información a personas no autorizadas  |
| **33** | **RESPECTO DEL DEBER DE INFORMAR SOBRE VIOLACIONES A LOS CÓDIGOS DE SEGURIDAD** |
| **3301** | Informar a la autoridad sobre la violación a sus códigos de seguridad |
| **3302** | Informar a la autoridad sobre un riesgo en la administración de la información  |
| **34** | **RESPECTO DE LAS INSTRUCCIONES Y REQUERIMIENTOS** |
| **3401** | Cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia  |
| **35** | **RESPECTO DE LA INFORMACIÓN SENSIBLE** |
| **3501** | Tratar información sensible sin autorización del titular |
| **3502** | Condicionar una actividad o servicio al suministro de información sensible  |
| **36** | **RESPECTO DE LA INFORMACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**  |
| **3601** | Tratar información de los menores sin autorización de sus representantes legales |
| **3602** | Tratar información de los menores sin asegurar el respeto de sus derechos fundamentales ni su interés superior  |
| **37** | **RESPECTO DEL DEBER DE INFORMACIÓN AL TITULAR** |
| **3701** | Informar al titular la dirección física o electrónica y el teléfono del responsable |
| **3702** | Informar al titular el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con información de menores |
| **3703** | Informar al titular el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con información sensible |
| **3704** | Informar al titular cuáles de los datos objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de su tratamiento  |
| **38** | **RESPECTO DE LA LIMITACIÓN TEMPORAL AL TRATAMIENTO** |
| **3801** | Suprimir la información una vez se cumpla la finalidad de la recolección  |
| **39** | **RESPECTO DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN** |
| **3901** | Implementar mecanismos o procedimientos para recolectar, usar, almacenar, circular o suprimir la información |
| **3902** | Utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar el tratamiento de información  |
| **40** | **RESPECTO DE LOS MEDIOS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO** |
| **4001** | Designar a un responsable o área que dé trámite a las solicitudes de los titulares |

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los Titulares o aquellas personas que se encuentren legitimadas por normas vigentes, podrán presentar ante el Responsable del Tratamiento y/o los Encargados del Tratamiento, Consultas y Reclamos en materia de Protección de Datos Personales.

Cuando estos estén dirigidos al Responsable del Tratamiento, podrán presentarse a través del siguiente canal o vía, o aquellas que se definan en la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales:

|  |  |
| --- | --- |
| **CORREO ELECTRÓNICO** | secgeneral@ucm.edu.co |

### RECEPCIÓN DE PQR’s

La persona responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el Titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización será el Oficial de Protección de Datos Personales.

El Oficial de Protección de Datos Personales se encargará de recepcionar las PQR´s que se presenten en materia de Protección de Datos Personales, y dirigirá las mismas a los Responsables de las Bases de Datos y/u Operativos que corresponda, en caso de haberlos, para la gestión y legalización de las mismas.

### PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS

En desarrollo del artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 denominado “Consultas”, quienes se encuentren legitimados, podrán consultar la información que del Titular repose en las Bases de Datos administradas por el Responsable del Tratamiento, para lo cual se establece el siguiente procedimiento:

Los Responsables de las Bases de Datos y/u Operativos (en caso de haberlos) o el Oficial de Protección, deberán verificar el cumplimiento de los requisitos citados en el numeral 5 del presente documento. En caso de encontrar que hay conformidad en los mismos, deberán dar respuesta dentro del término de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la Consulta.

En el evento en que se considere que se requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la misma, el Responsable de la Base de Dato y/o el Operativo (en caso de haberlos) o el Oficial de Protección, informará al Titular de tal situación indicando la fecha de respuesta, la cual no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

Si faltare alguno de los requisitos aquí indicados, así se debe comunicar al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, para que los mismos sean subsanados, procediendo entonces a dar respuesta a la Consulta de Hábeas Data presentada.

Transcurridos dos (2) meses sin que presente la información requerida, se entenderá que se ha desistido de la solicitud.

En los mismos plazos anteriores El Responsable del Tratamiento se pronunciará cuando verifique que en sus sistemas de información no tiene Datos Personales del Titular.

### PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

En desarrollo del artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 denominado “Reclamos”, quienes se encuentren legitimados, podrán presentar Reclamos cuando consideren que la información contenida en una Base de Datos administrada por el Responsable del Tratamiento debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento por parte de éste o de alguno de sus Encargados del Tratamiento a las normas de Protección de Datos Personales, o en caso de revocatoria de la autorización para el Tratamiento de datos, en los siguientes términos:

El Responsable de la Base de Dato y/o el Operativo (en caso de haberlos) o el Oficial de Protección, verificará el cumplimiento de los requisitos citados en el numeral 5 del presente documento. Si el Reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del Reclamo 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.

En caso de que el Responsable del Tratamiento no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

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.

En los mismos plazos anteriores el Responsable del Tratamiento se pronunciará cuando verifique que en sus sistemas de información no tiene datos personales del Titular.

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.

### QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Para acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de las acciones legales contempladas para los Titulares de Datos Personales, causahabientes, apoderados o interesados legitimados, se deberá agotar previamente el trámite de Consultas y/o Reclamos aquí descrito ante el Responsable del Tratamiento y/o Encargado del Tratamiento, conforme lo establece el artículo 16 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

### CONSERVACIÓN DE LAS PQR´S

El Responsable del Tratamiento, documentará y almacenará las Consultas y Reclamos presentados en materia de Protección de Datos Personales, así como las respuestas a tales Consultas y Reclamos y el soporte de cumplimiento o garantía de los Derechos derivados del Derecho de Hábeas Data.

Esta información será tratada conforme a las normas aplicables a la correspondencia de la organización.

### PRECEPTOS

En ningún caso podrá ser rechazada una Consulta o Reclamo por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Revisó** | **Aprobó** | **Fecha de vigencia** |
| Secretaría General Asesoría Jurídica  | Aseguramiento de la Calidad  | Consejo de Rectoría | Febrero de 2025 |

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEM** | **MODIFICACIÓN** |
|  |  |