	EXACOM I.T. S.A.S
	PROCEDIMIENTO CONSULTA Y RECLAMACIONES DATOS PERSONALES

1. OBJETIVO

Definir las actividades que permitan dar respuesta a las solicitudes de acceso a los datos y reclamaciones de actualización, rectificación y supresión de datos personales que realicen los titulares de los datos personales, garantizando el desarrollo de los principios de transparencia y veracidad o calidad, en el tratamiento de los datos personales.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los datos personales de los titulares que son tratados y están bajo la responsabilidad de **EXACOM I.T. S.A.S.**

3. NORMATIVIDAD


DOCUMENTO	TEMA
Ley Estatutaria 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.

4. 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;

	EXACOM I.T. S.A.S
	PROCEDIMIENTO CONSULTA Y RECLAMACIONES DATOS PERSONALES

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;

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;

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.

5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO


Los derechos de los Consulta y reclamaciones de los Titulares establecidos en la Ley de Protección de Datos Personales, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- 1) Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- 2) Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- 3) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- 4) Por estipulación a favor de otro o para otro.
- 5) Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Los titulares o sus causahabientes deberán remitir su solicitud de consulta y/o reclamación de datos personales al correo electrónico jfvez@exacomit.com o radicar la solicitud en la Sede Administrativa y académica: Cra. 10 # 97 A – 13 Torre B Oficina 202. Anexo al procedimiento formatos de solicitud y de reclamaciones.

Sobre las Consultas

El derecho de Consulta o acceso es el derecho de los titulares o sus causahabientes a conocer que datos de carácter personal están siendo tratados por **EXACOM I.T. S.A.S**, la finalidad del tratamiento, así como la información disponible sobre el origen de dichos datos y las comunicaciones realizadas o previstas de los mismos.

	EXACOM I.T. S.A.S
	PROCEDIMIENTO CONSULTA Y RECLAMACIONES DATOS PERSONALES

Al ejercer el derecho de consulta, el Titular podrá optar por recibir la información a través de uno o varios de los siguientes sistemas de consulta:


- Visualización en pantalla.
- Escrito, copia o fotocopia remitida por correo, certificado o no.
- Correo electrónico u otros sistemas de comunicaciones electrónicas.
- Cualquier otro sistema implementado por la Organización y que facilite la presentación de la información solicitada.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Sobre las Reclamaciones

El Titular o sus causahabientes que consideren que su información objeto de tratamiento nuestras bases de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en Ley de Protección de Datos Personales, podrán presentar una solicitud de reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- 1) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, 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 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.
- 2) En caso de que quien reciba el reclamo 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.
- 3) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que contiene los datos objeto de reclamación, 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.

	EXACOM I.T. S.A.S
	PROCEDIMIENTO CONSULTA Y RECLAMACIONES DATOS PERSONALES

- 4) 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.

6. ANEXOS

- Solicitud Consulta o Acceso a Datos Personales
- Solicitud Reclamaciones Datos Personales