HOLDING
VIETUR SOCIETE COL

1. 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.

2. DESCRIPCIÓN.

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.

3. ALCANCE.

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

4. ÁREA FUNCIONAL.

Área de servicio al cliente

5. RESPONSABLES.

Jefe del área de servicio al cliente

6. 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 procedimiento agiles 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.

7. DEFINICIONES.

AUTORIZACIÓN. Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento. Esta puede ser escrita, verbal o mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que el titular otorgó autorización.

BASE DE DATOS. Es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.

CONSULTA. Solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre él en bases de datos o archivos.

DATO PERSONAL. Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.

DATO PERSONAL SENSIBLE. Información que afecta la intimidad de la persona 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 (huellas dactilares, entre otros). Para efectos de la presente política, **HOLDING VIETUR SOCIETE** advierte el carácter facultativo que tiene el titular del dato personal para suministrar este tipo de información en los casos en los cuales, eventualmente, puedan solicitarse.

DATO PERSONAL PÚBLICO. Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Son públicos los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co.). Asimismo, son datos públicos, los que, en virtud de una decisión del titular o de un mandato legal, se encuentren en archivos de libre acceso y consulta. Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

DATO PERSONAL PRIVADO. Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.

DATO PERSONAL SEMIPRIVADO. Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: Persona que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.

AUTORIZADO: es **HOLDING VIETUR SOCIETE** y todas las personas bajo la responsabilidad del mismo, que por virtud de la autorización y de la Política tienen legitimidad para someter a tratamiento los datos personales del titular. El Autorizado incluye al género de los Habilitados.

HABILITACIÓN / estar **HABILITADO:** es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue **HOLDING VIETUR SOCIETE** a terceros, en cumplimiento de la ley aplicable, para el tratamiento de datos personales, convirtiendo a tales terceros en encargados del tratamiento de los datos personales entregados o puestos a disposición.

RECLAMO: Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o cuando adviertan que existe un presunto incumplimiento del régimen de protección de datos, según el artículo Art. 15 de la Ley 1581 de 2012.

TITULAR DEL DATO: Es la persona natural a que se refieren la información.

TRATAMIENTO: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

TRANSMISIÓN: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

TRANSFERENCIA: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD: El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento, lo anterior según el Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

8. MEDIOS PARA RECIBIR CONSULTAS O RECLAMOS.

Para efectos de recibir las peticiones, reclamaciones y consultas relacionadas con el manejo y tratamiento de datos personales, **HOLDING VIETUR SOCIETE** ha destinado los siguientes
canales:

Correo electrónico info@holdingvietursociete.com
Línea telefónica 3165270151
Dirección: Avenida Carrera 9 No. 113-52 Oficina 501 en la ciudad de Bogotá

9. PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN LA LEY PARA LAS CONSULTAS O RECLAMOS AJUSTADO A HOLDING VIETUR SOCIETE

Ø **CONSULTAS**

Los Titulares o sus causahabientes pueden consultar la información que de ellos reposa en las bases de datos de **HOLDING VIETUR SOCIETE,** para solicitudes de consulta deben acreditar su identidad, así:

Si la presentan mediante documento escrito, deben adjuntar copia de la cédula.

- Solicitudes presentadas a través de llamadas telefónicas se validara de la persona que consulte para verificar su veracidad y corroborar su identidad.
- Solicitudes presentadas a través de correo electrónico se validara de la persona que consulte para verificar su veracidad y corroborar su identidad.
- Los causahabientes deben acreditar el parentesco adjuntando copia del registro civil de defunción y de su documento de identidad o copia de la escritura que da apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad.
- Los apoderados deben presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez **HOLDING VIETUR SOCIETE** recibe la solicitud de consulta de la información, revisan el registro individual correspondiente al nombre del Titular y al documento de identidad aportado; si encuentran alguna diferencia entre estos documentos lo informarán dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles a partir del recibo de la comunicación, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si **HOLDING VIETUR SOCIETE** encuentra conformidad en los documentos, 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, **HOLDING VIETUR SOCIETE** informará al interesado, y se señalará 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.

- **RECLAMOS**

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante **HOLDING VIETUR SOCIETE**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **HOLDING VIETUR SOCIETE** 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, **HOLDING VIETUR SOCIETE** 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.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos 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.

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 y se señalará 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.

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.

A) PROCEDIMIENTO GENERAL

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 **info@holdingvietursociete.com** o comunicación formal escrita dirigida Avenida Carrera 9 No. 113-52 Oficina 501 en la ciudad de Bogotá o a través de la línea telefónica 3165270151.	Titular, causahabiente o representante	En los medios habilitados para ello.	Se debe habilitar todos los mecanismos idóneos para cumplir con tal fin.

2	Remisión de solicitud al encargado técnico	Todo correo electrónico, llamada telefónica o correspondencia, debe ser direccionada al jefe de servicio al cliente para generar un caso con la categoría “Protección de Datos” y el rotulo “**CONSULTA EN TRÁMITE”** **“RECLAMO EN TRÁMITE”**, de acuerdo al tipo de solicitud.	Funcionario que recibe solicitud, área de correspondencia, Jefe de servicio al cliente	En el respectivo registro dentro de las bases de datos	-Si la solicitud se recibe en la oficina de la empresa, se deberá remitir de manera inmediata al jefe de servicio al cliente. - Si la solicitud se recibe mediante correo electrónico o página web, esta llegará directamente al jefe de servicio al cliente. -Si la solicitud se recibe telefónicamente deberá dejarse asentada en un correo electrónico dirigido al jefe de servicio al cliente. - Si la solicitud se recibe mediante correspondencia deberá remitirse con carácter urgente al Coordinador Sistema de Gestión.

3	Clasifica 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.	Jefe de servicio al cliente	Rotula el dato como: "**CONSULTA EN TRÁMITE**" o "**RECLAMO EN TRÁMITE**"	El Jefe de servicio al cliente deberá tener claridad suficiente y capacidad de determinación de tipo de solicitud que se realiza.
4	Registro de solicitud	El 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.	Jefe de servicio al cliente	En los respectivos datos del titular	Dentro de los respectivos datos del titular debe quedar constancia de fecha y hora de radicación y el rotulo correspondiente.
5	**Consulta**	Ver literal B) Procedimiento **Consulta**	Jefe de servicio al cliente	Área Encargada	Se siguen los pasos señalados en el capítulo procedimiento para consultas
6	**Reclamo**	Ver literal C) Procedimiento **Reclamo**	Jefe de servicio al cliente	Área Encargada	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.	Jefe de servicio al cliente	Área Encargada	-El área encargada dará la respuesta a las **CONSULTAS** -El área encargada dará las respuestas a los **RECLAMOS**.

B) PROCEDIMIENTO CONSULTA

N°	NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
B.1	Trámite consulta	Recibida la solicitud se debe dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción.	Jefe de servicio al cliente	Área Encargada	-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.
B.2	Ampliación plazo	Se debe indicar al titular que se requiere un tiempo mayor a 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 siguientes al vencimiento del primer término.	Jefe de servicio al cliente	Área Encargada	-Remitirá comunicación al titular con la justificación de la ampliación del plazo. -Remitirá la respuesta al titular en el plazo señalado.

B.3	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.	Jefe de servicio al cliente	Área Encargada	Remite la respuesta y deja constancia de la misma dentro de los registro del titular en la base de datos.

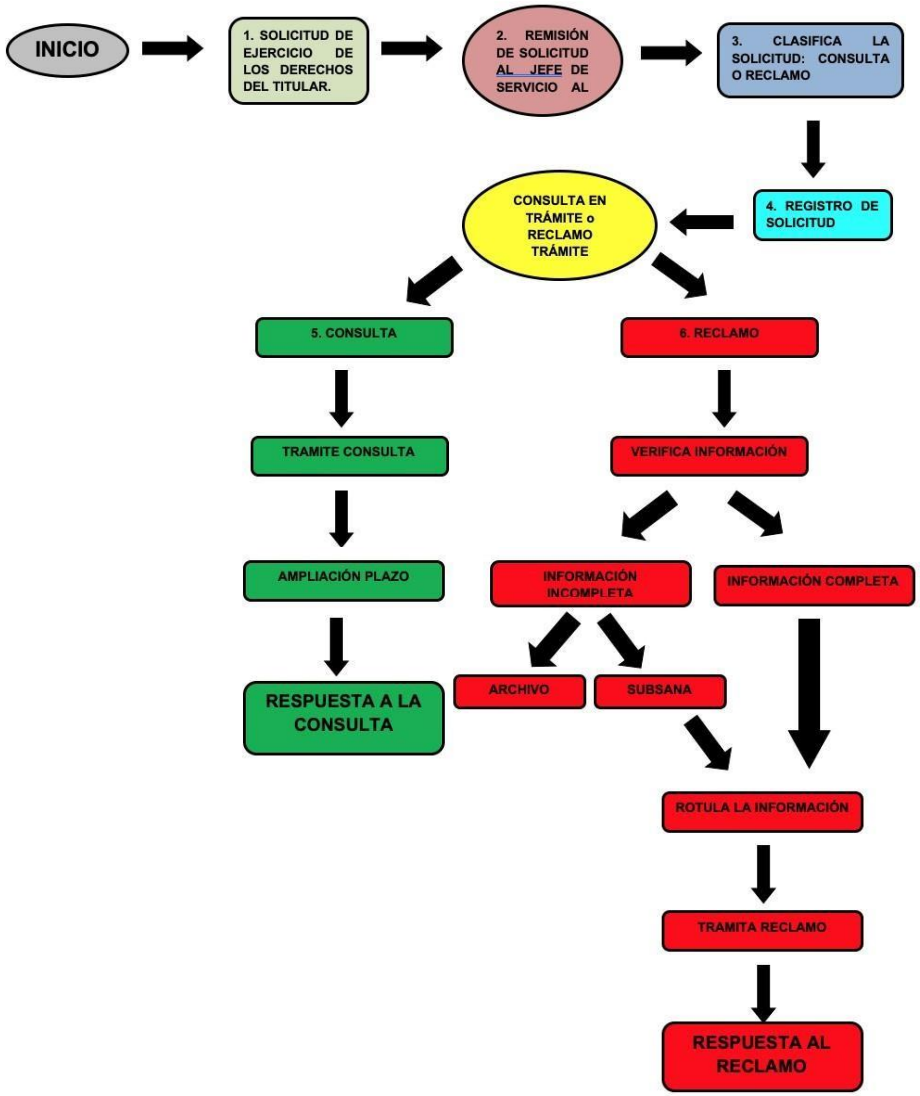
C) PROCEDIMIENTO RECLAMO

N°	NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
C.1	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.	Jefe de servicio al cliente	Área encargada	-Si la información requerida para dar trámite a la solicitud está completa se sigue con el paso C.3 -Si la información requerida para dar trámite a la solicitud está incompleta se sigue con el paso C.2.

C.2	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 esto. Si subsana los requisitos sigue el TRÁMITE con el paso C.3	Jefe de servicio al cliente	Área encargada	-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.
C.3	Información completa	Si la solicitud reúne todos los requisitos señalados para el efecto se dará trámite a la misma.	Jefe de servicio al cliente	Área encargada	Deberá dejar constancia del inicio del trámite rotulando la información con "**RECLAMO EN TRÁMITE**"

C.4	Rotula la información	Se deberá rotular la información de solicitante dentro de la base de datos con el aviso "**RECLAMO EN TRÁMITE"** y los motivos de mismo, el cual deberá ser visible para todos los usuarios de los datos.	Jefe de servicio al cliente	Área encargada	Rotula la información con los motivos del reclamo.
C.5	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.	Jefe de servicio al cliente	Área encargada	-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.
C.6	Respuesta al RECLAMO	Responde el reclamo al Titular, causahabiente o representante por el mismo medio o a la dirección que indique el solicitante	Jefe de servicio al cliente	Área encargada	Remite la respuesta y deja constancia de la misma dentro de los registro del titular en la base de datos.

DIAGRAMA DE FLUJO - PROCEDIMIENTO



Versión actualizada Diciembre de 2019.