



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y
RESPUESTA DE CONSULTAS, RECLAMOS,
PETICIONES DE RECTIFICACIÓN,
ACTUALIZACIÓN O SUPRESIÓN DE DATOS**

CODIGO: FEC-GLL-P-008

VERSION: 01

FECHA: 10/10/2022

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA DE CONSULTAS, RECLAMOS,
PETICIONES DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN O SUPRESIÓN DE DATOS**



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y
RESPUESTA DE CONSULTAS, RECLAMOS,
PETICIONES DE RECTIFICACIÓN,
ACTUALIZACIÓN O SUPRESIÓN DE DATOS**

CODIGO: FEC-GLL-P-008

VERSION: 01

FECHA: 10/10/2022

1. OBJETIVO.

Definir el paso a paso para la gestión y trámite de respuesta adecuado y oportuno de las peticiones, consultas y reclamos de rectificación, actualización y suspensión de datos, con respetar los derechos y garantizar las libertades de los titulares de los datos personales en poder de la FUNDACION EDUCAR CASANARE/GIMNASIO DE LOS LLANOS.

2. ALCANCE.

Este procedimiento comprende desde la recepción de la comunicación, el trámite y solución definitiva. Los lineamientos aquí establecidos aplican para todos los tipos de peticiones, consultas o reclamos de rectificación, actualización o suspensión de datos y su observación es obligatoria para todas las áreas, procesos y personas que intervengan en dichos trámites.

3. DEFININICIONES.

A continuación, se presenta las definiciones, de los términos más usados en desarrollo del procedimiento.

1.1 Aviso de privacidad:

Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

1.2 Dato público:

Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

1.3 Datos sensibles:

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular 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.

1.4 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.

1.5 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.

1.6 Consulta.

El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas (Decreto 1377 de 2013, Art, 21)

1.7 Medios para el ejercicio de los derechos.

Todo responsable y encargado deberá designar a una persona o área que asuma la función de protección de datos personales, que dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el Decreto (Decreto 1377 de 2013, Art, 23)

4. ACTIVIDADES.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Recepción de la comunicación: Recibe la comunicación, por medio digital al correo electrónico o en medio físico: Kilómetro 9 Vía Morichal, Recepción fundación Educar – Secretaría Técnica. Verifica que cuente con la identificación del titular, la descripción de los hechos la fundamentan, la dirección, y acompañando los documentos que los evidencie y la radica con anotación de la fecha y hora de recibido.	Rector, Administrador y directora Financiera o Secretaria.	Matriz de Registro de Solicitudes
2	Categoriza y direcciona la comunicación: Clasifica la comunicación y/o solicitudes presentadas por los titulares, la registra en la matriz de gestión de comunicaciones e inmediatamente las direcciona al responsable, según estén asociadas a quejas, reclamos o consultas. 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.	Rector, Administrador y directora Financiera o quien reciba la comunicación.	Registro en Matriz de control de solicitudes
3	Atención de la solicitud relacionada con Consulta: Atender las comunicaciones relacionadas con consultas, en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo.	Rector, Administrador y directora Financiera o quien tenga a cargo el asunto.	Carta o correo electrónico

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
4	<p>Atención de la solicitud relacionada a Reclamo: Atender en un término máximo 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.</p> <p>Recibido el reclamo completo, se marcará la base de datos con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, la cual se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.</p> <p>Se produce su registro en la Matriz, donde se relacione cronológicamente, el tipo y detalle de cada reclamo, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012, tomando como guía la tabla anexa o la que definan las normas y los reglamentos. (Anexo 1: Matriz tipo y detalle de Reclamos presentados).</p> <p>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.</p>	Directora Financiera Rector o quien reciba la comunicación.	Matriz de Registro de Solicitudes Matriz de control de Incidentes
5	<p>Atención de la solicitud a una petición de actualización o rectificación: Atender la solicitud, procediendo a actualizar la información reportada dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.</p> <p>En caso de que la solicitud requiera soportes no anexos o no proceda, igual se debe informar al titular requiriendo su envío o relacionando las razones de tipo legal o cualquiera otra justificación lícita que lo impida, según el caso.</p> <p>Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.</p>	Directora Financiera Rector o quien reciba la comunicación	Matriz de Registro de Solicitudes
6	<p>Atención de la solicitud a una petición de supresión de datos: Atender la solicitud, analizarla y proceder a la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los datos, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por la Fundación.</p>	Directora Financiera Rector o quien reciba la comunicación	Matriz de Registro de Solicitudes



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y
RESPUESTA DE CONSULTAS, RECLAMOS,
PETICIONES DE RECTIFICACIÓN,
ACTUALIZACIÓN O SUPRESIÓN DE DATOS**

CODIGO: FEC-GLL-P-008

VERSION: 01

FECHA: 10/10/2022

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	Sin embargo, este derecho del titular no es absoluto y en consecuencia la Fundación podrá negar el ejercicio del mismo cuando logre demostrar que media una situación legal o contractual o cuando ello obstaculice actuaciones de las autoridades o sean necesarios para proteger intereses lícitos.		

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Política de Tratamiento de Datos Personales.
- Procedimiento del Ciclo de vida del Dato.
- Metodología para la gestión de riesgos asociados al tratamiento de datos personales.
- Procedimiento de auditoria para el cumplimiento y mejora en materia de protección de datos.
- Procedimientos para la gestión de Incidentes de seguridad de la información Personal
- Documento tipo para la trasmisión y recepción de datos.

6. REGISTROS.

- Matriz de registro de peticiones, consultas y reclamos de rectificación, actualización y suspensión de datos.

7. ANEXOS.

- Anexo 1. Matriz tipo y detalle de Reclamos presentados

6. INFORMACION ADICIONAL

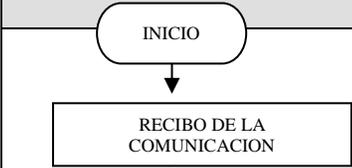
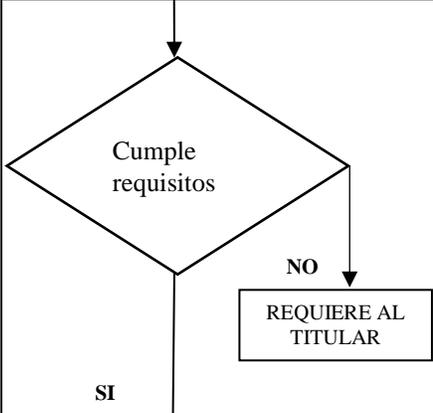
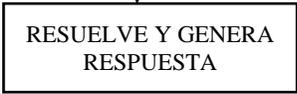
6.1 Derechos de las Personas.

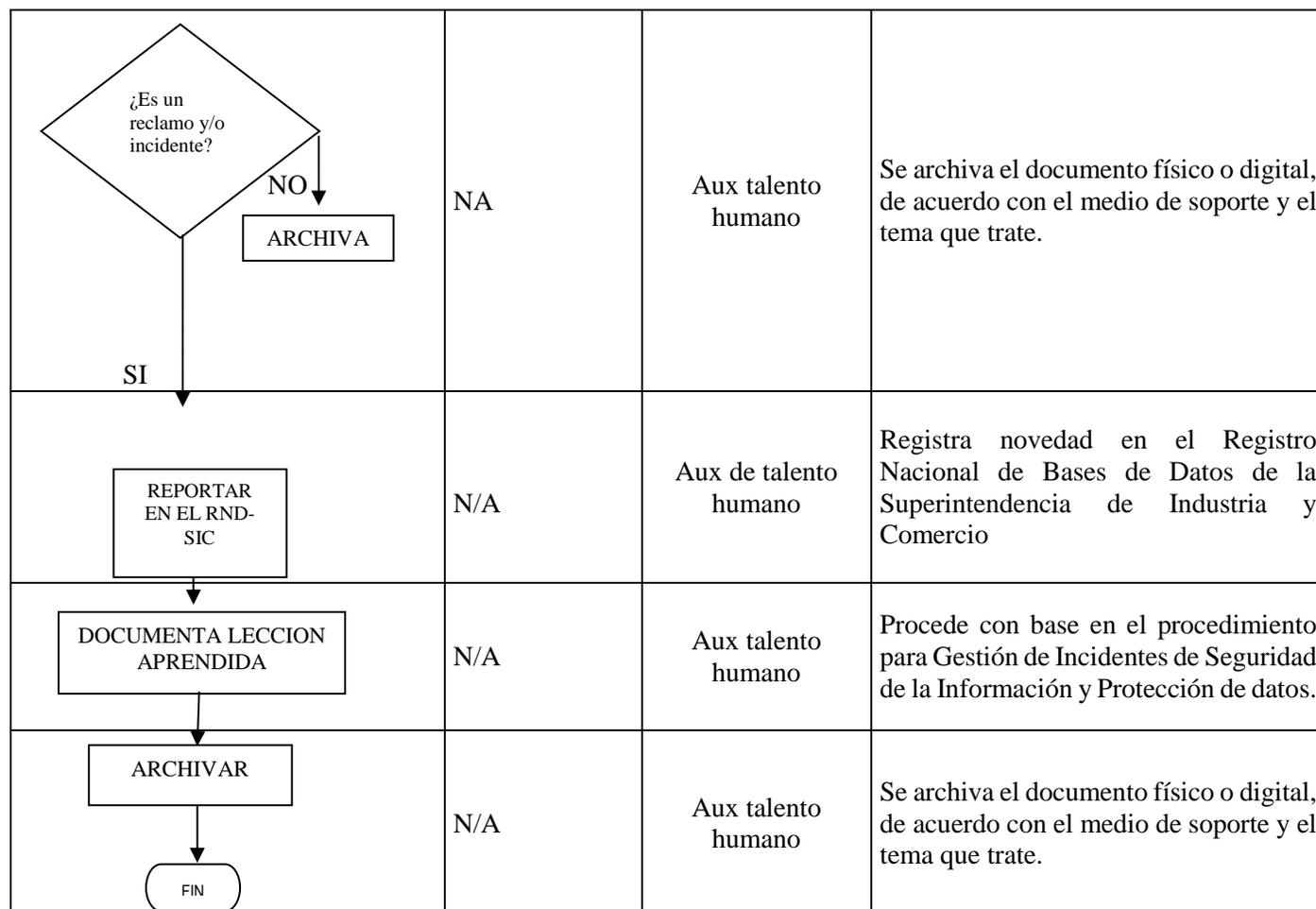
De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 8º de la Ley 1581 de 2012, las personas tienen derecho a: 1) Conocer, actualizar y rectificar su información; 2) Solicitar prueba de la Autorización; 3) Ser informado respecto del uso dado a sus datos; 4) Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio; 5) Revocar la autorización; 6) Solicitar supresión de datos; 7) Acceder gratuitamente a sus datos.

6.2 Indicadores.

Con el propósito de medir el cumplimiento de sistema de protección de datos personales de acuerdo con las medidas de seguridad dispuestas para tal fin, la FUNDACIÓN EDUCAR CASANARE/GIMNASIO DE LOS LLANOS, llevará registro de la Gestión de las Consultas y reclamos; así como la Gestión de los Incidentes de Seguridad; a partir de la medición de dos indicadores:

INDICADOR	MEDICIÓN
Gestión de respuesta a consultas y reclamos.	= (Número total de requerimientos atendidos/ Número total de requerimientos recibidos) *100%
Gestión de incidentes de Protección de datos personales.	= (Número total de incidentes atendidos/ Número total de incidentes recibidos) *100

DIAGRAMA DE FLUJO	REGISTRO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
	NA	Auxiliar secretaria	Se realiza la revisión y clasificación del documento recibido.
	Matriz de Registro	Directora Financiera Rector o quien reciba la comunicación	Si el reclamo resulta incompleto, requiere al titular dentro de los cinco días siguientes a la recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante se pronuncie, se entenderá que ha desistido del reclamo.
	Matriz de Registro	Directora Financiera Rector o quien reciba la comunicación	De acuerdo con el asunto y el área que corresponda, se asigna la comunicación.
	Matriz base de datos. Carta o Correo electrónico	Directora Financiera Rector o quien tenga a cargo el asunto	Si reúne las condiciones y procede, se actualizan o eliminan los datos. Proyecta y firma la comunicación, en los términos señalados en el procedimiento.
	Matriz de control de comunicaciones	Directora Financiera Rector o quien tenga a cargo el asunto.	El funcionario responsable, llevara un registro, donde se relacione cronológicamente, el tipo y detalle de cada reclamo, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012. Actualiza matriz de bases de datos.
	Inventario de Activos o Archivo		Se conserva información para consulta posterior y para medición de Indicadores.



7. CONTROL DE CAMBIOS.

VERSION	FECHA	MODIFICACION
01	10/10/2022	Creación del documento

ELABORÓ	APROBÓ	FIRMA
FUNDACION EDUCAR CASANARE/GIMNASIO DE LOS LLANOS	FABIO PINILLA CASTELLANOS PRESIDENTE	

**FIN DEL DOCUMENTO*