



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS TITULARES DE LA
INFORMACIÓN**

VERSIÓN:01

GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA

**FECHA DE EMISIÓN:
11/01/2022**

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TITULARES (CONSULTAS Y RECLAMOS)

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN:01
	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	FECHA DE EMISIÓN: 11/01/2022

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	DERECHOS DE LOS TITULARES	3
3.	ATENCIÓN A LOS TITULARES DE DATOS	4
4.	PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR	4
4.1.	Derecho de acceso o consulta	4
4.2.	Derechos de quejas y reclamos.....	5
5.	INFRACCIONES Y SANCIONES	6
6.	PROCEDIMIENTO	6
7.	APÉNDICE	9
8.	ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO	10
9.	HISTÓRICO DE DOCUMENTOS.....	¡Error! Marcador no definido.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN:01
	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	FECHA DE EMISIÓN: 11/01/2022

1. OBJETIVO

El objetivo del presente Protocolo es poner en conocimiento de los colaboradores de CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S el procedimiento a seguir para dar respuesta a las solicitudes de acceso y reclamos ejercitadas en virtud de los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción por parte del Titular de los datos personales.

CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S adoptará medidas oportunas para difundir el presente documento a todas las personas que forman parte de nuestra organización y tienen acceso a los datos personales, para que puedan informar a los titulares del procedimiento a seguir en estos casos.

2. DERECHOS DE LOS TITULARES

CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S en el tratamiento de los datos personales registrados en sus bases datos garantizar los siguientes derechos de sus Titulares:

- **Derecho de acceso o consulta:** Se trata del derecho del Titular a ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud, respecto al origen, uso y finalidad que se les han dado a sus datos personales.
- **Derechos de quejas y reclamos.**

La Ley distingue cuatro tipos de reclamos:

1. **Reclamo de corrección:** el derecho del Titular a que se actualicen rectifique o modifiquen aquellos datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. **Reclamo de supresión:** el derecho del Titular a que se supriman los datos que resulten inadecuados, excesivos o que no respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
3. **Reclamo de revocación:** el derecho del Titular a dejar sin efecto la autorización previamente prestada para el tratamiento de sus datos personales.
4. **Reclamo de infracción y/o violación:** el derecho del Titular a solicitar que se subsane el incumplimiento de la normativa en materia de Protección de Datos.
5. **Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento:** salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de conformidad con lo previsto en el marco legal en protección de datos.
6. **Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones:** el Titular o causahabiente solo podrá elevar esta queja una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

3. ATENCIÓN A LOS TITULARES DE DATOS

El Oficial de Protección de Datos, será el encargado de coordinar con los administradores de las bases de datos la atención oportuna dentro del plazo legal vigente las peticiones, consultas y reclamos que el Titular de los datos solicite para ejercer sus derechos. Los canales habilitados por CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S para atender las consultas o reclamos de los clientes son los siguientes:

Teléfono: 4863290, correo electrónico: protecciondedatos@groupcos.com.co

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN:01
	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	FECHA DE EMISIÓN: 11/01/2022

4. PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR

El Oficial de Protección de Datos y los administradores de las bases de datos al recibir una solicitud de consulta o reclamo de parte de un Titular de datos, lo remitirá a la persona competente para dar respuesta al asunto, por lo que, previo a dar respuesta el responsable deberá verificar la Titularidad del preticionario mediante la copia del documento de identidad, los documentos que soporten la representación legal o como apoderado u otra calidad que lo faculte para solicitar la información. Una vez acreditada esta facultad o calidad se procederá según los siguientes criterios planteados en los numerales 4.1 y 4.2 del presente documento.

4.1. Derecho de acceso o consulta

CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S garantizará el derecho de acceso o consulta de los Titulares de los datos a través del Oficial de protección de datos y los Administradores de bases de datos de acuerdo con los siguientes parámetros:

El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales en dos casos:

1. Al menos una vez cada mes calendario.
2. Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S solamente cobrará al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, demostrará a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando ésta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

El Titular de los datos podrá ejercitar el derecho de acceso o consulta de sus datos mediante un escrito dirigido a CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S enviado, bien, mediante correo electrónico a protecciondedatos@groupcos.com.co, indicando en el Asunto “Ejercicio del derecho de acceso o consulta”, o bien a través de correo postal remitido a la Calle 17 # 40-29, BOGOTÁ D.C. La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada, cuando corresponda en caso de que aplique.

El Titular podrá elegir una de las siguientes formas de consulta de la base de datos para recibir la información solicitada:

- Por escrito, con copia o fotocopia remitida por correo certificado o no.
- Correo electrónico u otro medio electrónico.
- Otro sistema adecuado a la configuración de la base de datos o a la naturaleza del tratamiento, ofrecido por la compañía.

Una vez recibida la solicitud, el Administrador de la base de datos verificara la existencia de los datos del solicitante en las bases de datos, si estos existen, procederá a verificar la calidad del Titular de los datos y resolverá la petición de consulta en un plazo 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. En caso de los datos no se encuentren en las bases de datos se procederá a dar respuesta al Titular dentro del mismo termino legal de 10 días hábiles informándole de la circunstancia y sin solicitar documentos para acreditar petición, si el Titular insiste en la solicitud, se deberán solicitar las pruebas que

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN:01
	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	FECHA DE EMISIÓN: 11/01/2022

soporten o fundamenten la petición y se procederá a dar respuesta.

Una vez agotado el trámite de consulta, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, si considera no resuelta su petición.

4.2. Derechos de quejas y reclamos

CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S garantizará el derecho de presentar quejas o reclamos de los Titulares de los datos a través del Oficial de protección de datos y los Administradores de bases de datos de acuerdo con los siguientes parámetros:

El Titular de los datos podrá ejercitar los derechos de reclamo sobre sus datos mediante un escrito dirigido a CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S enviado, bien mediante correo electrónico protecciondedatos@groupcos.com.co, indicando en el Asunto “**Ejercicio del derecho de acceso o consulta**”, o bien a través de correo postal remitido a la Calle 17 # 40-29, BOGOTÁ D.C. La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Descripción de los hechos y petición en que se concreta la solicitud de corrección, supresión, revocación o información.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada que se quieran hacer valer, cuando corresponda.

Cuando el reclamo no contenga la información suficiente para dar respuesta de fondo, es decir, 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.

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 Administrador de la base de datos resolverá la petición según sea el caso en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender al 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.

Una vez agotado el trámite de reclamo, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

5. INFRACCIONES Y SANCIONES

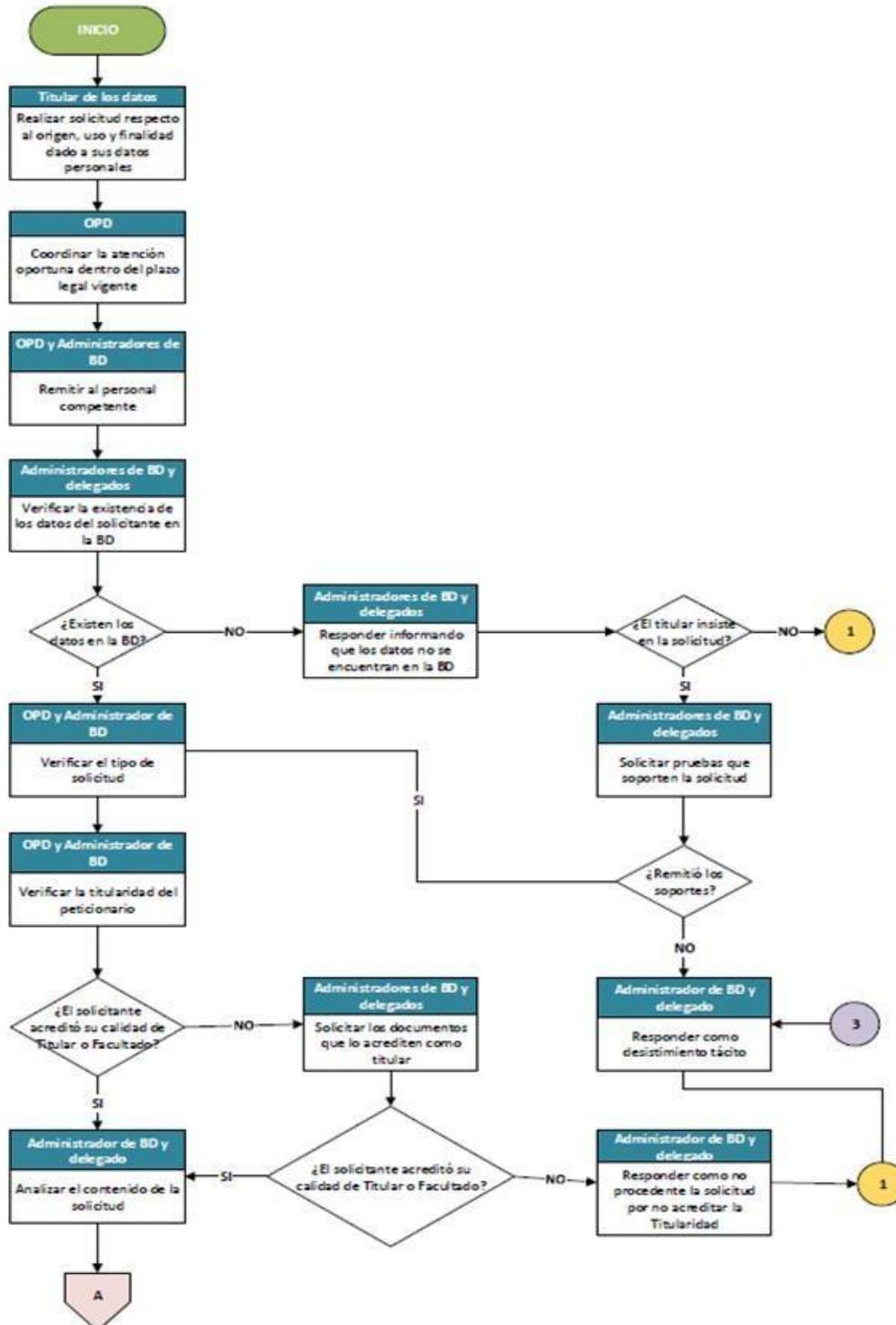
La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones por el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos a CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S. o al encargado del tratamiento. Las posibles sanciones son:

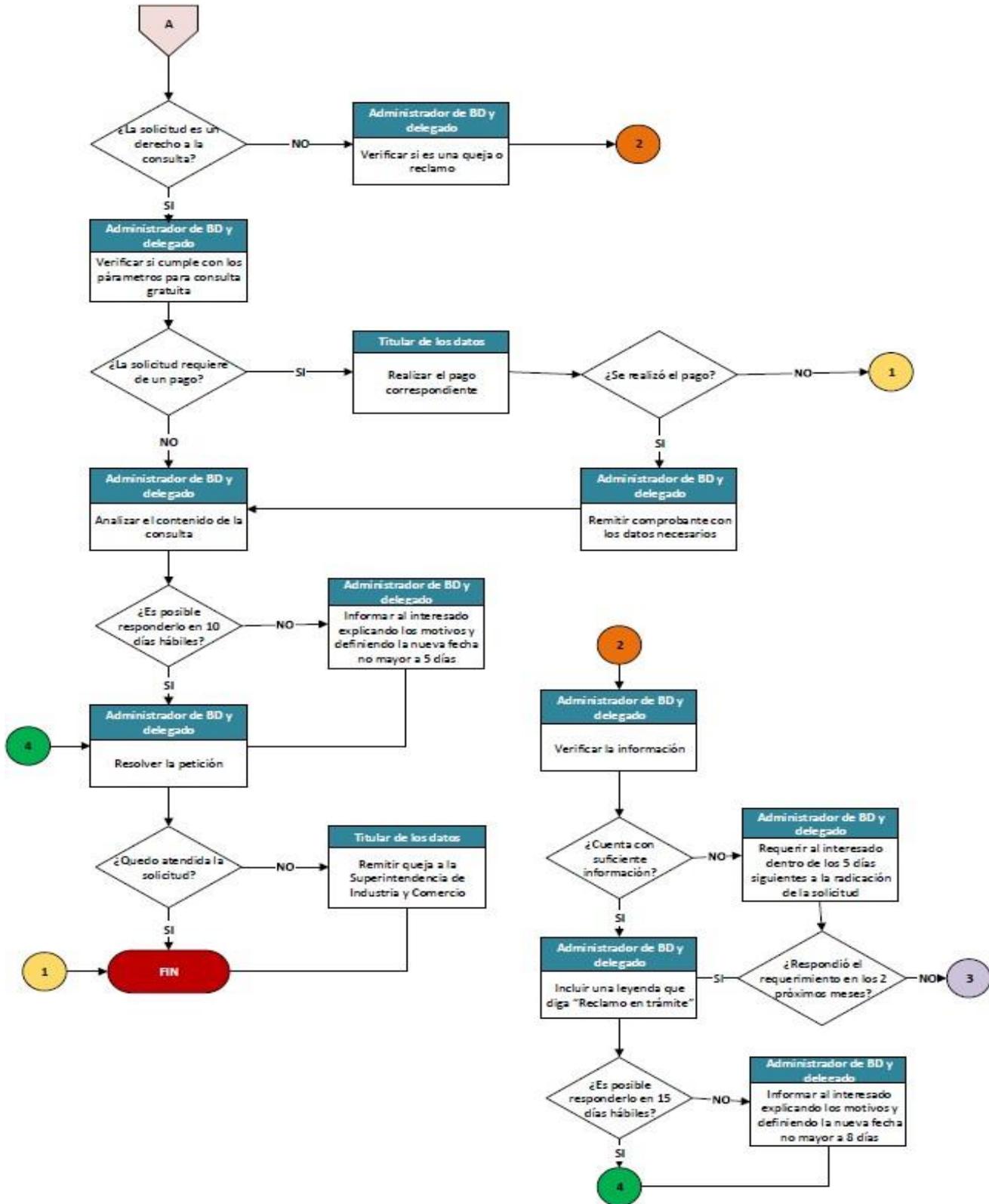
- Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.
- Suspensión de las actividades relacionadas con el tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar.
- Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

- Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el tratamiento de datos sensibles.

6. PROCEDIMIENTO

Los administradores de bases de datos serán los responsables de coordinar la aplicación del siguiente procedimiento en la respuesta a las solicitudes de los Titulares de los datos.





	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN:01
	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	FECHA DE EMISIÓN: 11/01/2022

7. APÉNDICE

El Administrador de la base de datos en caso de recibir una solicitud verbal de parte del Titular informará a su equipo de trabajo sobre la existencia de los Formatos para que sean diligenciados por el solicitante, situación que le permitirá probar de manera sencilla el día en que fue radicada la solicitud y, por lo tanto, responder en plazo legalmente establecido. De otra parte, podrá utilizar los formatos para dar respuesta en cada caso según corresponda. Estos formatos se encuentran la carpeta Formatos de la siguiente ruta: L:\PROCESOS\Gestion de la mejora continua\Tratamiento de datos personales\SGPDP\Formatos.

- Ejercicio del derecho de acceso o consulta
- Ejercicio del reclamo de corrección
- Ejercicio del reclamo de supresión
- Ejercicio del reclamo por infracción
- Revocatoria de la autorización
- Solicitud de prueba de autorización tratamiento de datos
- Atención al derecho de consulta (si existe información)
- Atención al derecho de consulta (si no existe Información)
- Atención al reclamo de corrección
- Atención al reclamo de supresión
- Atención al reclamo por infracción
- Atención a la solicitud de prueba de autorización

CONTROL DE CAMBIOS						
Versión	Actualización	Elaborado por	Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha aprobación
1	Creación inicial del documento	Gestión de la Mejora continua	11/01/2022	11/01/2022	Gerente Control Interno	11/01/2022