

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para los reclamos de tratamientos de datos personales que se radiquen ante Punto Azul.

2. ALCANCE

El presente instructivo contiene lineamientos aplicables para Corporación Punto Azul y Soluciones Ambientales Sostenibles Punto Azul S.A.S., que para efectos del presente procedimiento se entenderá como; Punto Azul.

Inicia con la recepción del reclamo de tratamiento de datos personales y termina con la respuesta al reclamo por parte de Punto Azul.

3. DEFINICIONES

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.

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.

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.

Reclamo: Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante Punto Azul, ya sea por motivos de interés general o particular.

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.

4. RESPONSABILIDADES

Director Ejecutivo: Responsable de aprobar las políticas para dar cumplimiento a las leyes promulgadas en relación con las prácticas del tratamiento de datos personales así como sus modificaciones posteriores.

Colaboradores: Responsables de conocer y entender la presente Política, conocer y entender las acciones que pueden constituir una inadecuada práctica del tratamiento de los datos personales de los titulares de la información. Recibir y atender las peticiones, consultas y reclamos que el titular de la información pueda solicitar al ejercer su derecho de conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización, y re direccionarla al proceso jurídico.

Titulares: Responsables de conocer y entender la presente Política de tratamiento de datos personales de Punto Azul. Solicitar y ejercer su derecho de conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización y reclamar el tratamiento de datos personales

5. CONTENIDO

Para efectos de consultas y reclamos, PUNTO AZUL, habilitará el correo a.juridica@puntoazul.com.co, la línea telefónica [3183638486](tel:3183638486) y la página web de Punto Azul <https://www.puntoazul.com.co/> medios de comunicación para que los Titulares, sus herederos o representantes, verifiquen la existencia de información personal que se encuentre registrada en las bases de datos de PUNTO AZUL, consulten el tratamiento que se le ha dado a dicha información, conozcan las finalidades que justifican este tratamiento y soliciten la actualización, rectificación o supresión de estos datos personales.

La información se deberá proporcionar en su integridad y se debe conservar prueba de la atención efectiva a la consulta o reclamo. Todas las consultas deben ser atendidas en un término que no sea superior a diez (10) días hábiles contados a partir del día en que se reciba la solicitud, siendo éste el primer día del término. Si no fuera posible atender la consulta en el término indicado, se deberá informar al interesado cuáles son los motivos de la demora y se debe señalar la fecha en que se dará respuesta a la consulta.

De cualquier manera, la nueva fecha no puede ser superior a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término de diez (10) días. Las personas a las que se les podrá suministrar la información son:

- i. Los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- ii. Las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- iii. Terceros autorizados por el Titular o por la Ley.

PUNTO AZUL, implementará las medidas necesarias para garantizar que el acceso a la información se permita después de verificar la identidad del interesado. El acceso se otorgará de manera gratuita, sencilla y ágil. Así mismo, se permitirá la posibilidad de rectificar y actualizar los datos en línea. Por otra parte, todos los reclamos deberán ser atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Si no fuera posible atender el reclamo en el término indicado, se informarán los motivos al interesado y se indicará la fecha en que se dará respuesta. En todo caso, la nueva fecha no puede ser superior a ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del término de quince (15) días.

Previo a dar trámite a cualquier reclamo, se debe verificar la identidad del reclamante, quien debe ser el Titular, su causahabiente o su representante. Si el reclamante no es ninguna de las personas indicadas anteriormente, no se tramitará el reclamo. Un reclamo completo debe contener, por lo menos:

- i. Identificación del Titular y del reclamante (en caso que no sea el mismo Titular).
- ii. Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- iii. Dirección física o electrónica de notificación.
- iv. Documentos y anexos que se pretendan hacer valer en el curso del reclamo.
- v. Petición u objeto del reclamo.

Si se presenta una reclamación pero la misma está incompleta, es decir, si le hacen falta elementos esenciales para darle el debido trámite, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo se deberá solicitar al interesado para que subsane la reclamación.

Si transcurren dos (2) meses sin que el reclamante subsane la reclamación, se entenderá que ha desistido de la misma. Si se recibe un reclamo pero no se tiene la competencia para resolverlo, se deberá enviar el mismo a quien corresponda en un término no mayor a dos (2) días hábiles y se informará al interesado de dicha situación. Cuando se solicite la supresión de datos, la misma no podrá realizarse cuando:

- i. Sea una obligación legal o contractual conservar dichos datos.
- ii. Conservar los datos sea imprescindible para salvaguardar los intereses del Titular o el interés público.
- iii. La supresión dificulte o entorpezca el ejercicio de las funciones de las autoridades administrativas o judiciales.
- iv. Cuando se solicite la revocatoria de la autorización, es preciso que el interesado informe con precisión si la revocatoria es total o parcial. La revocatoria de la autorización es parcial cuando el interesado manifiesta que desea revocar el tratamiento de datos personales para ciertas finalidades específicas como aquellas publicitarias, de concursos, de estudios de consumo, etc. La revocatoria de la autorización es total cuando se solicita que se detenga el tratamiento de datos personales para todas las finalidades autorizadas.

6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA RELACIONADA

POL-DE-08 – POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
01	Creación del instructivo para reclamo de tratamiento de datos personales.	01/02/2023

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Asesor Jurídico Externo	Gerente de Comunicaciones y Mercadeo Analista Jurídica	Gerente Administrativa y de Planeación