

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS

De acuerdo con la Ley, los Titulares de Datos Personales tienen los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a los Responsables o los Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la Autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria.
- c) Ser informado por el Responsable o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus Datos Personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.
- e) Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos de la Compañía, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que el Tratamiento no respeta los principios, derechos, garantías constitucionales y legales.
- f) Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente, o a través de sus padres o los adultos que detentan la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Así mismo podrán ejercer los derechos del Titular los causahabientes que acrediten dicha calidad, el representante y/o apoderado del Titular con la acreditación correspondiente y aquellos que han hecho una estipulación a favor de otro o para otro.

CONSULTAS

El Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, podrán formular consultas respecto al contenido de los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de la Compañía y ésta suministrará la información que posea del Titular. Para realizar la consulta se requiere:

- a) Presentar la solicitud por escrito en las oficinas de la Compañía ubicadas en la Cra 29c No. 10c-125 -45 piso 3 de Medellín.
- b) Dirigidas al correo electrónico dirigido a:
notificaciones@concesionlapintada.com, info@concesionlapintada.com



- c) A la solicitud deberá anexarse la copia del documento de identidad del Titular. Cuando la solicitud sea realizada por un causahabiente, apoderado y/o representante del Titular, deberá acreditar dicha calidad, de conformidad con la Ley vigente aplicable sobre la materia.
- d) La solicitud deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del solicitante.
- e) El Responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando tuviere derecho a ello por ser el Titular del Dato Personal, su causahabiente, apoderado o representante cuando sea casos de menores de edad. Esta respuesta se enviará dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por la Compañía.
- f) En caso de que la solicitud no pueda ser atendida dentro de los diez (10) hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por la Compañía, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos de la demora y para señalarle otra fecha en la cual será respondida su consulta, que no superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar al que fue utilizado por el Titular para su comunicar su solicitud.
- g) Cualquiera que sea el medio empleado para realizar la consulta, la Compañía guardará prueba de ésta y su respuesta.

RECLAMO

El Titular, sus causahabientes, representante y/o apoderados 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 1581 de 2012 o en este Manual, podrán presentar un reclamo escrito ante la Compañía, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará por correo electrónico dirigido a notificaciones@concesionlapintada.com, info@concesionlapintada.com
- b) Al reclamo deberá anexarse la copia del documento de identidad del Titular. Cuando el reclamo sea realizado por un causahabiente, apoderado y/o representante del Titular, deberá acreditar dicha calidad, de conformidad con la Ley vigente aplicable sobre la materia.
- c) El reclamo deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y lo que se pretende con éste, es decir, la actualización, corrección, supresión de la información o cumplimiento de los deberes de la Ley o de este Manual.
- d) Se deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- e) Se deberá acompañar por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.



- f) La Compañía antes de atender el reclamo verificará la identidad del Titular del Dato Personal sobre el cual se hace el reclamo, su representante y/o apoderado y con ese fin podrá exigir el documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso.
- g) Si la documentación o el reclamo resultan incompletos, se requerirá al reclamante 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 se presente la información requerida, se entenderá que se ha desistido del reclamo.

- a) En caso de que la Compañía no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al reclamante.
- b) Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de la Compañía donde reposen los Datos del Titular sujetos a reclamo una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- c) 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.

QUEJA

El Titular, sus causahabientes, representante y/o apoderados sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la Compañía.

