

	MANUAL DE POLÍTICAS INTERNAS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PESONALES	VERSIÓN 02
		CÓDIGO PG.O.06
		Página 1 de 1
		Fecha: 25-Nov-2017

OBJETO: Poner a disposición de los clientes y partes interesadas del **CENTRO NACIONAL DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR S.A. CENDA DIAGNOSTICENTRO** el manual de políticas internas para la atención de consultas y reclamos del tratamiento de datos personales con base en lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, en ejercicio de su actividad de Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones Contaminantes [RTMYEC].

ALCANCE: Aplica a los clientes del **CENTRO NACIONAL DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR S.A. CENDA DIAGNOSTICENTRO** y partes interesadas.

GLOSARIO:

- ⊕ Causahabiente: Persona que ha sucedido o se ha subrogado por cualquier título en el derecho de otra u otras
- ⊕ Confidencial: Que se hace o se dice en confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas.
- ⊕ Dato personal: Información dispuesta de manera adecuada para su tratamiento por un ordenador.
- ⊕ Evidencia: Certeza clara y manifiesta de la que no se puede dudar como prueba determinante.
- ⊕ Habeas Data: es una acción constitucional que puede ejercer cualquier persona que estuviera incluida en un registro o banco de datos, para acceder a tal registro y que le sea suministrada la información existente sobre su persona, y de solicitar la eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada.
- ⊕ Revocar: Dejar sin efecto una concesión, un mandato o una resolución.
- ⊕ Subrogado: Sustituir o poner a alguien o algo en lugar de otra persona o cosa.
- ⊕ Subsanan: Reparar o remediar un defecto.

POLÍTICAS:

- ➔ La presentación de un reclamo es un requisito previo antes de acudir a las autoridades jurisdiccionales por medio de la Acción de Tutela o a las administrativas como la Superintendencia de Industria y Comercio, en defensa del Derecho Fundamental de Habeas Data.

Elaboró: ADRIANA CARRILLO A.
Coord. SG

Revisó: ALFONSO GUZMAN M.
Abogado Externo

Aprobó: Claudia E. Vega B.
Gerente

	MANUAL DE POLÍTICAS INTERNAS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PESONALES	VERSIÓN 02
		CÓDIGO PG.O.06
		Página 2 de 2
		Fecha: 25-Nov-2017

- El presente manual es una herramienta que indica que necesariamente el Titular, para estos precisos efectos, tendrá que presentar en todos los casos, una solicitud por escrito en **CENDA DIAGNOSTICENTRO** ubicado en la Carrera 22 No 32 - 03 en la ciudad de Armenia (Quindío), en caso de encontrar alguna anomalía en el tratamiento de sus datos personales.
- Toda solicitud deberá presentarse por escrito, con el fin de mantener evidencia de la consulta. No es válida la solicitud verbal.
- **CENDA DIAGNOSTICENTRO** es responsable de atender toda solicitud con relación a tratamiento de datos personales, para lo cual direcciona dicha solicitud a la Unidad Económica competente.
- Es responsabilidad de **CENDA DIAGNOSTICENTRO** conservar íntegramente los datos personales de sus clientes y partes interesadas, lo cual se considera como confidencial.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

Principios rectores: Los datos personales suministrados por los clientes y partes interesadas de **CENDA DIAGNOSTICENTRO** estarán regidos por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, en los términos definidos por las leyes aplicables.

Datos del responsable del tratamiento de la información: **CENDA DIAGNOSTICENTRO** es una sociedad anónima que inició operaciones desde 2005 con la construcción y posterior apertura el año 2007, y, cuyo objeto social y principal es prestar el servicio de revisión técnico mecánica y emisiones contaminantes en vehículos automotores que transitan por el territorio nacional.

Se constituye mediante escritura pública N° 3026 en la Notaría Segunda de Armenia, el 23 de Octubre de 2006 e inscrita en la Cámara de Comercio el 03 de Noviembre de 2006 bajo el N° 24.246 de libro IX.

La sede principal es la ciudad de Armenia Quindío, con capital netamente privado y una resolución aprobatoria N° 001777 del 9 de Mayo de 2007 expedida por el Ministerio del Transporte mediante la cual se garantiza el normal funcionamiento del CDA, con transparencia en sus actividades

	MANUAL DE POLÍTICAS INTERNAS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PESONALES	VERSIÓN 02
		CÓDIGO PG.O.06
		Página 3 de 3
		Fecha: 25-Nov-2017

respecto a las revisiones, objeto del negocio. A partir de 2011 se incursionó en la apertura de una nueva unidad de negocio en la ciudad de Buenaventura, y empieza operaciones el 10 de Mayo de 2012 mediante resolución aprobatoria N°001517 de Mayo 9 de 2012 también del Ministerio de Transporte.

EL CENTRO NACIONAL DE DIAGNOSTICO CENDA DIAGNOSTICENTRO cumple a cabalidad todos los requisitos de Ley, por lo que está sujeto a modificaciones para su normal desarrollo, además de la vigilancia permanente de la Superintendencia de Puertos y Transporte, Ministerio del Transporte, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, ONAC.

Ubicación: Carrera 22 No 32 – 03
 Ciudad: Armenia (Quindío)
 PBX: 747 88 04
 Correo electrónico: gerencia@cenda.com.co
 NIT: 900.116.657 – 2

Derechos del titular de la información:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento
3. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en las leyes que regulan la materia
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Área encargada: Gerencia, Dirección Técnica

	MANUAL DE POLÍTICAS INTERNAS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PESONALES	VERSIÓN 02
		CÓDIGO PG.O.06
		Página 4 de 4
		Fecha: 25-Nov-2017

Cualquier petición, queja y/o reclamo presentado por el titular de la información, deberá ser presentada de acuerdo a su carácter en la Gerencia la cual atenderá las mismas dentro de los términos previstos en el procedimiento descrito en el presente documento. Ante dicha dependencia los titulares de la información, podrán conocer, actualizar, rectificar y suprimir información, así como revocar las autorizaciones de uso concedidas en algún momento.

Procedimiento:

Consultas: Los Titulares, sus causahabientes o los terceros que hayan sido expresamente autorizados por el titular podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos que maneje esta entidad. La Unidad Económica en referencia deberá suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular, lo cual deberá formularse por medio escrito o por correo electrónico.

Término para resolver la consulta: La consulta será atendida en un término máximo de diez [10] días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. En caso de no ser posible atender la consulta dentro de dicho término, la entidad 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.

Reclamos: Los Titulares, sus causahabientes o los terceros que hayan sido expresamente autorizados por el titular 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 esta ley, podrán presentar un reclamo por escrito o por correo electrónico ante la entidad el cual será tratado así:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida a la Gerencia y deberá contener la siguiente información:
 - 1.1 Identificación del Titular.
 - 1.2 Dirección, correo electrónico, teléfono, ciudad.
 - 1.3 Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.

	MANUAL DE POLÍTICAS INTERNAS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PESONALES	VERSIÓN 02
		CÓDIGO PG.O.06
		Página 5 de 5
		Fecha: 25-Nov-2017

1.4 Documentos que se quieran hacer valer.

1.5 Indicación expresa de los datos que se quieren corregir, modificar o eliminar.

2. 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.
3. En caso que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de tres [3] días hábiles e informará de la situación al interesado.
4. Una vez recibido el reclamo completo, se colocará un sticker con el siguiente título: «reclamo en trámite» y el motivo del mismo, en un término no mayor a tres [3] días hábiles.
5. Dicho sticker deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
6. Cuando el reclamo se haya subsanado se firmará en señal de visto bueno con la fecha correspondiente.
7. Todas las solicitudes serán archivadas en las carpetas de los clientes y partes interesadas.

Garantía de la confidencialidad del tratamiento de datos personales:

El Centro Nacional de Diagnóstico Automotor S.A. Cenda Diagnosticentro, asegura al cliente que cumple con los requisitos exigidos en la NTC ISO/IEC 17020:2012 numeral 4.2 en cuanto a:

4.2 CONFIDENCIALIDAD	A QUIEN INFORMA EL CDA
<p>4.2.1 El organismo de inspección debe ser responsable, en el marco de compromisos legalmente ejecutables, de la gestión de toda la información obtenida o generada durante la realización de las actividades de inspección. El organismo de inspección debe informar al cliente, con antelación, qué información tiene intención de hacer pública. A excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando haya sido acordado entre el organismo de inspección y el cliente (por ejemplo, con el fin de responder a quejas), toda otra información debe ser considerada información confidencial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superintendencia de Puertos y Transporte ▪ Ministerio de Transporte ▪ RUNT ▪ ONAC [Auditoría]
<p>4.2.2 Cuando el organismo de inspección deba por ley divulgar información confidencial o cuando esté autorizado por compromisos contractuales, el cliente o la persona correspondiente debe ser</p>	<p>Requerimiento de un Órgano Judicial por escrito.</p>

	MANUAL DE POLÍTICAS INTERNAS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN 02
		CÓDIGO PG.O.06
		Página 6 de 6
		Fecha: 25-Nov-2017

<p>notificado acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.</p>	
<p>4.2.3 La información sobre el cliente obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, una persona que realiza una queja, de autoridades reglamentarias) debe tratarse como información confidencial.</p>	<p>El CDA se reserva el derecho de divulgar al cliente quien remite una queja.</p>

Término para resolver el reclamo: 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.

Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato: Los Titulares podrán en todo momento solicitar la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo.

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 la sociedad **CENDA DIAGNOSTICENTRO**

Vigencia: El presente manual rige a partir del día 30 de Noviembre de 2014. Y el período de vigencia de la información de sus clientes y partes interesadas se mantendrá por el tiempo que se mantenga su relación contractual, el estipulado por la Reglamentación Vigente emanada por el Ministerio de Transporte, la Normatividad aplicada al CDA y el de diez (10) años más.