

	PROCEDIMIENTO PARA EJERCER RECLAMOS DE CORECCIÓN, ACTUALIZACIÓN, SUPRESIÓN DE INFORMACIÓN O REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN	Versión:01
		Fecha
Revisado por:	Oficial de Protección de Datos	08/11/2016
Aprobado por:	Gerente	08/11/2016

Objetivo

Dar a conocer al Titular de la información o a sus causahabientes los pasos que deberá llevar a cabo para presentar un reclamo ante ND TURISMO S.A.S. o ante sus Encargados, cuando considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización, supresión, revocatoria de la autorización; o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

Ejecución del procedimiento

1. Realizar el reclamo específico a través de los canales dispuestos por ND TURISMO S.A.S. y descritos en la Política de tratamiento de datos personales, para que el Titular pueda hacer ejercer sus derechos.

2. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a ND TURISMO S.A.S., con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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, por mandato de la Ley.

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.

3. 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.

4. 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.

Ley 1581, artículo 16. 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 el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.