

1. OBJETIVO

Este procedimiento pretende servir como guía para la determinación de buenas prácticas en la gestión de Consultas que se lleguen a presentar en METROLINEA S.A relacionados con la protección de datos personales, con los propósitos de: (i) Identificar oportunidades de mejora en la administración de los datos personales de los titulares sobre los cuales la organización realiza tratamiento. (ii) Evitar que los titulares o autorizados por estos, eleven quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC –. (iii) Elevar los índices de satisfacción de los clientes y demás titulares al garantizar el respeto por sus datos personales y los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).

2. ALCANCE

Aplica para todas las consultas relacionadas con la protección de datos personales.

3. DEFINICIONES

Consulta: Derecho de los titulares para conocer la información personal que repose en cualquier base de datos de la organización.

Respuesta: Comunicado escrito en documento físico o digital que debe ser enviado por parte de la Oficina de Atención al Usuario a la dirección física o electrónica informada por parte del titular de datos personales. En la respuesta se debe hacer referencia de fondo a cada una de las solicitudes que presente el titular a la organización.

4. REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA CONSULTA:

La consulta debe contener por lo menos:

- Comunicación dirigida a Metrolínea S.A.
- Identificación del Titular.
- Debe acreditar la calidad de titular. (Art. 13 Ley 1581 de 2012).
- Objeto de la Consulta.
- Especificar la dirección de notificación del Titular, física o electrónica (e-mail).
- Anexar los documentos que se pretenden hacer valer en la formulación de la Consulta.

5. MEDIOS DE RECEPCION DE LAS CONSULTAS:

5.1. PERSONAL: Las personas naturales pueden radicar sus consultas de manera personal en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el Túnel de la Estación de Provenza Occidental, el cual será radicado por el personal de apoyo para la recepción de la consulta, quienes diligenciarán el formulario habilitado por el Sistema de Atención al Usuario (SAU).

5.2. VENTANILLA UNICA: Las personas naturales pueden radicar sus consultas de manera física en nuestra sede administrativa ubicada en la Autopista Floridablanca No. 86-

30 Barrio Diamante II, el cual será radicado por el auxiliar de ventanilla única en el módulo de correspondencia de entrada externo interno en el software NEOGESTION.

5.3. PAGINA WEB: Las personas naturales pueden radicar sus consultas a través de nuestra página web www.metrolínea.gov.co link PQRS diligenciando el formulario habilitado para el respectivo registro que se direcciona al software NEOGESTION.

5.4. TELEFONO O CALL CENTER: Las personas naturales pueden comunicarse a través de la línea telefónica 6439090 o de los call box (teléfonos azules) instalados en cada una las estaciones del sistema, suministrando la información requerida por el personal de apoyo para la recepción de la consulta, quienes diligenciarán el formulario habilitado por el Sistema de Atención al Usuario (SAU).

5.5. APP METROLÍNEA: Las personas naturales pueden radicar sus consultas a través de nuestra APP <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.iptotal.apps.metrolínea&hl=es> link PQRS diligenciando el formulario habilitado para el respectivo registro que se direcciona al software

6. PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1	Recepción de Consulta	A través de los medios de recepción establecidos para la consulta que presente cualquiera de los titulares de datos personales.	Cada vez que se recepcionen Consultas por Habeas Data	Auxiliar de Ventanilla Única PUI Quejas y Reclamos Personal Oficina de Atención al Usuario
2	Verificación de requisitos	Los responsables de la recepción de las consultas por habeas data, verificarán que la misma cumpla con los requisitos establecidos en el numeral 4 del presente procedimiento.	Cada vez que se recepcionen Consultas por Habeas Data	Auxiliar de Ventanilla Única PUI Quejas y Reclamos Personal Oficina de Atención al Usuario
3	Remisión de la Consulta a la	El PUI Quejas y Reclamos direccionará el documento de Consulta al Oficial de	Cada vez que se recepcionen	PUI Quejas y Reclamos

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE
	dependencia correspondiente	Protección de Datos, quien la direccionará al Administrador de la base de datos objeto de consulta, máximo (2) dos días hábiles después de su recepción, informando el término para atender la consulta el cual no podrá ser superior a (4) cuatro días hábiles.	Consultas por Habeas Data	Administrador de la base de datos Oficial de Protección de Datos
4	Proyección de respuesta	<p>Posterior al análisis de la consulta, el administrador de la base de datos revisa la información que tiene del interesado, proyecta la respuesta (indicando si la información fue actualizada, corregida o suprimida y en cuáles de las bases de datos se hizo la gestión), y solicita la aprobación por parte del Oficial de Protección de Datos.</p> <p>Aprobada la respuesta, esta se remite al PUI quejas y reclamos, para que remita respuesta por el mismo medio de recepción en el que se realizó la consulta u otro autorizado por el interesado, con copia al oficial de datos quien tendrá la responsabilidad del archivo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Del Reclamo - su gestión - Respuesta. 	Cada vez que se recepcionen consultas por Habeas Data	Administrador de la base de datos Oficial de Protección de Datos
5	Remisión de la respuesta al interesado	Una vez aprobada la respuesta por el Oficial de Protección de Datos Personales, el administrador de la base de datos, dará trámite a la consulta	Cada vez que se recepcionen consultas por Habeas Data	

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		<p>otorgando respuesta a través del medio de recepción por el que se recibió u otro autorizado por el interesado, según el caso debe:</p> <p>Cuando la consulta se realiza de manera física, la respuesta debe registrarse en el sistema de correspondencia, radicando esta como un documento interno-externo, en el software NEOGESTION, posteriormente se lleva a la ventanilla única para ser enviada a la dirección relacionada en la consulta.</p> <p>Cuando la consulta es realizada vía web, el Administrador de la base de datos otorgará respuesta a través del Software NEOGESTION y es revisada y notificada al interesado por parte del PUI Quejas y Reclamos.</p> <p>Cuando la consulta es realizada vía telefónica o personal, el Administrador de la base de datos otorgará respuesta a través del software SISTEMA DE ATENCION AL USUASIO (SAU) pestaña SAU – RESPONDER y es revisada y notificada al interesado por parte del PUI Quejas y Reclamos.</p> <p>Toda consulta será atendida en los términos establecidos</p>		<p>Administrador de la base de datos</p> <p>Oficial de Protección de Datos</p> <p>PUI Quejas y Reclamos</p>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		<p>enviando respuesta al interesado por el mismo que se recibió o por el medio acordado.</p>		
6	<p>Cuando no sea posible atender la Consulta dentro del término legal</p>	<p>Cuando no sea posible atender la consulta, el Administrador de la base de datos, previa aprobación del Oficial de Protección de Datos, informará al interesado en un término inferior a los (4) cuatro días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Motivo por el cual no se puede dar respuesta en el término legal a la Consulta -Quien es el Encargado de dar trámite a la Consulta. -Documentos necesarios o información exigida para dar respuesta a la Consulta. -Fecha en que se podrá atender la Consulta en caso de necesitar prórroga. <p>De establecerse que la información objeto de consulta no hace parte de las bases de datos personales de la organización, el Oficial de Protección de Datos Personales, realizará la comunicación pertinente para que de conformidad con el medio de recepción empleado (Ver # 5 del procedimiento <i>(remisión de respuesta al interesado)</i>) por el interesado, se informe al</p>	<p>Cada vez que se recepcionen consultas por Habeas Data</p>	<p>Administrador de la base de datos</p> <p>Oficial de Protección de Datos</p>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		interesado que no se encuentra registrado.		
7	Rechazo de la consulta	<p>Cuando el interesado no acredita ser el titular ni está dentro de las personas contempladas en el Artículo 13 de la Ley 1581 de 2012, el encargado o responsable de la base de datos, previa autorización del Oficial de Protección de datos, la entidad otorgará respuesta mediante el formato asignado para tal fin.</p> <p>-Si el Reclamo implica la actualización, modificación, adición, corrección o cancelación de datos personales, el administrador de la base de datos deberá internamente realizar las acciones tendientes al cumplimiento de la petición si esta procede.</p> <p>Una vez se informe al peticionario, el oficial de protección de datos tendrá la responsabilidad del archivo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Del Reclamo - su gestión - Respuesta. 	Cada vez que se recepcionen consultas por Habeas Data	<p>Administrador de la base de datos</p> <p>Oficial de Protección de Datos</p>
8	Cierre de la consulta	Se cierra la consulta con la respuesta enviada al interesado por el mismo que se recibió o por el medio acordado.	Cada vez que se recepcionen consultas por Habeas Data	<p>PUI Quejas y Reclamos</p> <p>administrador de la base de datos</p>

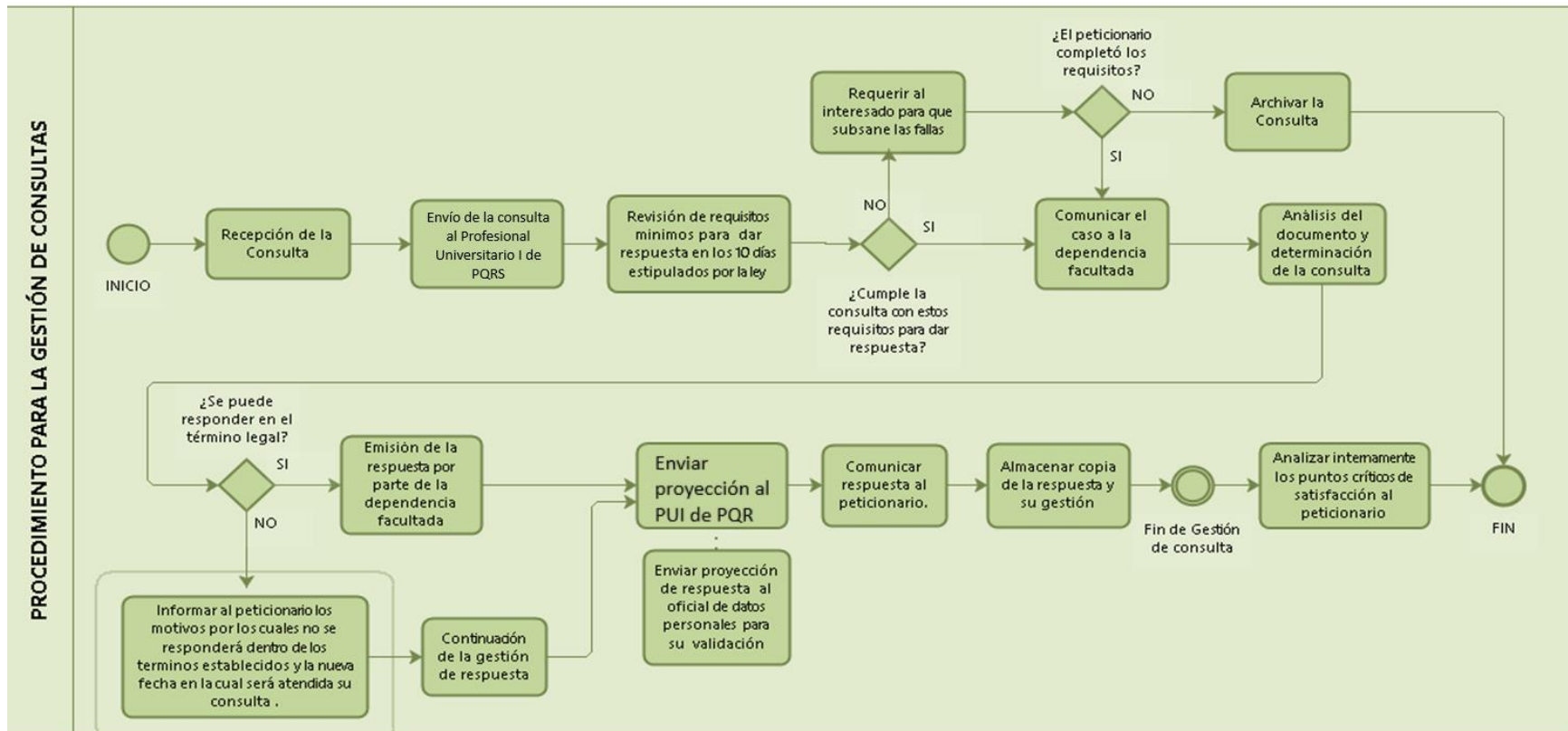
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE
				Oficial de Protección de Datos

El Profesional Universitario de Quejas y Reclamos, el Oficial de Protección de Datos y el administrador de la base de datos consultada deberán llevar a cabo el cumplimiento del presente procedimiento, lo anterior se debe aplicar teniendo en cuenta:

- a. Consolidado de Gestión a Consultas de Habeas Data (Tabla)
- b. Formato respuesta a consulta de protección de datos (cuando el titular está acreditado)
- c. Formato de respuesta a consulta a persona que no acredita la calidad de titular.

7. TERMINOS PARA ATENDER 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. 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.

8. DIAGRAMA DE FLUJO – PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE CONSULTAS.



9. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA ACTIVIDAD

- Ley 1581 de 2018
- Decreto 1074 de 2015
- Guía para la implementación del principio de responsabilidad demostrada -SIC-

CUADRO DE APROBACION				
	CARGOS	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	Tecnóloga en Sistemas	Vivianne Nathalie Triana Castellanos	Diciembre de 2019	
REVISADO POR:	Secretario General Encargado	Santiago Miguel Ortiz Acevedo	Diciembre de 2019	
	PUI Calidad	Jorge E. Gualdrón Pérez (Asignado funciones Res. 209 2019)	Diciembre de 2019	
APROBADO POR:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Directores Dependencias	Diciembre de 2019	

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	18/12/2019	--	Emisión inicial