

1. OBJETIVO:

Este procedimiento pretende servir como guía para la determinación de buenas prácticas en la gestión de Reclamos 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-. (ii) Elevar los índices de satisfacción de los clientes y demás titulares al garantizar respeto por sus datos personales y los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).

2. ALCANCE

Aplica para todos los reclamos relacionados con la protección de datos personales.

3. DEFINICIONES:

Reclamo: Se entiende como aquella comunicación que dirige el titular de datos personales o sus causahabientes al responsable o encargado del tratamiento con el fin de corregir, actualizar o suprimir la información contenida en la base de datos o cuando se considere que se ha incumplido con cualquiera de los deberes que les corresponde.

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.

Respuesta: Comunicado escrito en documento físico o digital que debe ser enviado por parte 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 RECLAMO:

El reclamo 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 Reclamo.
- 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 Reclamo.

5. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS

5.1 PERSONAL: Las personas naturales pueden radicar sus RECLAMOS 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 reclamo, quienes diligenciaran el formulario habilitado por el Sistema de Atención al Usuario (SAU).

5.2 VENTANILLA ÚNICA: Las personas naturales pueden radicar sus reclamos 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 reclamos a través de nuestra página web www.metrolinea.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 del reclamo, quienes diligenciaran el formulario habilitado por el Sistema de Atención al Usuario (SAU).

5.5 APP METROLINEA: Las personas naturales pueden radicar sus reclamos a través de la APP <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.iptotal.apps.metrolinea&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 del reclamo	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 reclamos 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 los reclamos	Cada vez que se recepcionen	Auxiliar de Ventanilla Única

		por habeas data, verificarán que el mismo cumpla con los requisitos establecidos en el numeral 4 (medios de recepción) del documento.	reclamos por Habeas Data	PUI Quejas y Reclamos Personal Oficina de Atención al Usuario
3	Remisión de la Consulta a la dependencia correspondiente	El PUI Quejas y Reclamos direccionará el documento al administrador de la base de datos objeto de reclamo máximo (2) dos días hábiles después de su recepción con copia al Oficial de Protección de Datos, informando que el término para atender el reclamo no podrá ser superior a (6) seis días hábiles.	Cada vez que se recepcionen reclamos por Habeas Data	PUI Quejas y Reclamos Administrador de la base de datos Oficial de Protección de Datos
4	Proyección de respuesta	Posterior al análisis del reclamo, 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. Aprobada la respuesta, esta se remite al PUI quejas y reclamos, para que remita respuesta por el mismo medio de recepción de la queja interpuesta u otro autorizado	Cada vez que se recepcionen Reclamos por Habeas Data	Administrador de la base de datos Oficial de Protección de Datos

		<p>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. 		
5	Remisión de la respuesta al peticionario	<p>Una vez aprobada la respuesta por el Oficial de Protección de Datos Personales, el administrador de la base de datos, dará trámite al reclamo 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 el reclamo 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 el reclamo.</p> <p>Cuando el reclamo es realizado 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>	Cada vez que se recepcionen Reclamos por Habeas Data	<p>Administrador de la base de datos</p> <p>Oficial de Protección de Datos</p> <p>PUI Quejas y Reclamos</p>

		<p>Cuando el reclamo es realizado 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>Todo reclamo será atendido en los términos establecidos, 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 el reclamo, el administrador de la base de datos, previa aprobación del Oficial de Protección de Datos, informará al interesado en un término inferior a los (5) cinco 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 al reclamo -Quien es el Encargado de dar trámite al reclamo -Documentos necesarios o información exigida para dar respuesta al reclamo -Fecha en que se podrá dar respuesta al reclamo, en caso de necesitar prórroga. 	<p>Cada vez que se recepcionen Reclamos por habeas data</p>	<p>Administrador de la base de datos</p> <p>Oficial de Protección de Datos</p>

		De establecerse que la información objeto de reclamo 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 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 administrador 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</p>	Cada vez que se recepcionen reclamos por Habeas Data	<p>Administrador de la base de datos</p> <p>Oficial de Protección de Datos</p>

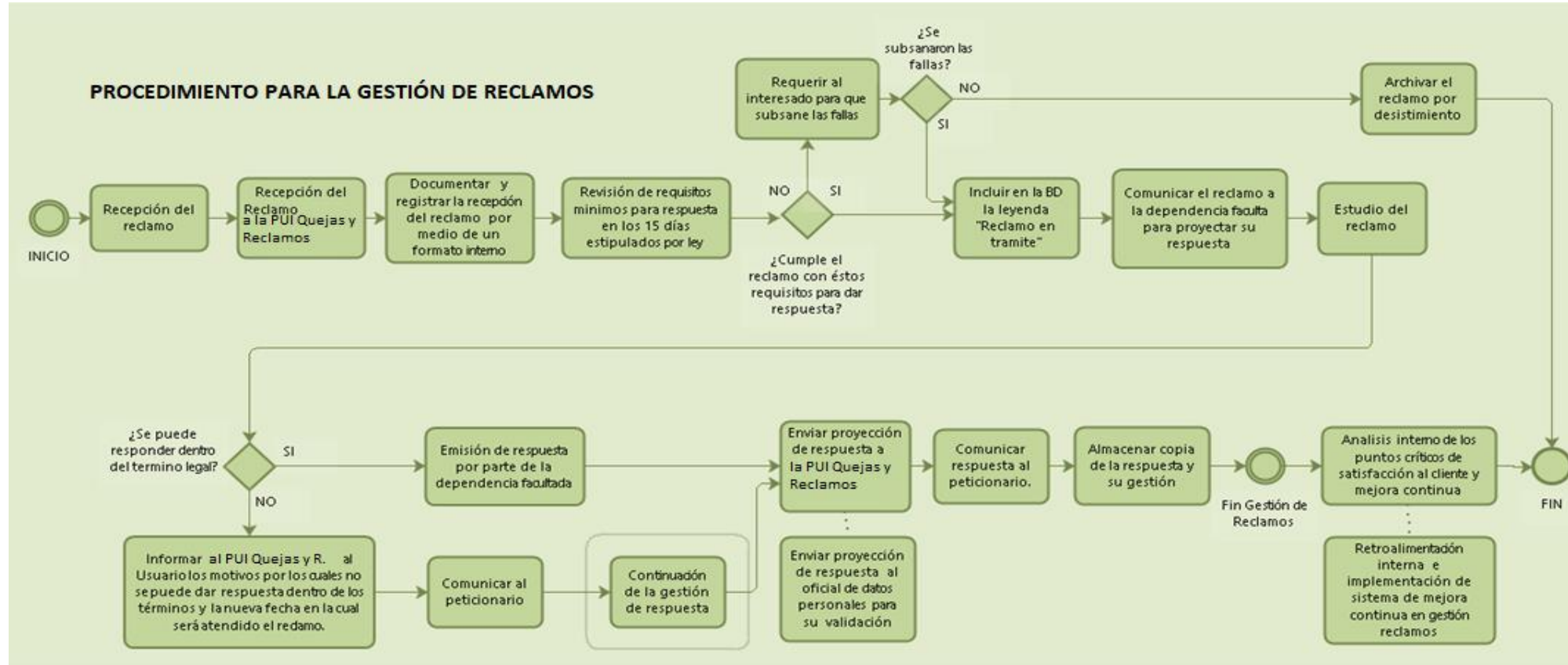
		<p>protección de datos tendrá la responsabilidad del archivo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Del Reclamo - su gestión - Respuesta. 		
8	Cierre de la consulta	<p>Se cierra el reclamo con la respuesta enviada al interesado por el mismo medio de recepción que se recibió o por el medio acordado.</p>	Cada vez que se recepcionen reclamos por Habeas Data	<p>PUI Quejas y Reclamos</p> <p>Administrador de la base de datos</p> <p>Oficial de Protección de Datos</p>

El Profesional Universitario de Quejas y Reclamos, el Oficial de Protección de Datos y el administrador de la base de datos objeto de reclamo 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 EL RECLAMO: El reclamo será atendido en un término máximo de quince (15) días hábiles. 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.

8. DIAGRAMA DE FLUJO – PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS.



NORMATIVIDAD APLICABLE A LA ACTIVIDAD

- ✓ Ley 1581 de 2012
- ✓ Decreto 1074 de 2015
- ✓ Guía para la implementación del principio de responsabilidad demostrada –SIC-

9. TIPOS DE RECLAMOS

Código	Tipo/Detalle
1	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA
101	Garantizar el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data
2	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO
201	Contar con la autorización previa, expresa e informada para el tratamiento
202	Suministrar información al encargado sin contar con la autorización del titular
203	Conservar la autorización otorgada por el titular
3	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA FINALIDAD DE LA RECOLECCIÓN Y LOS DERECHOS DEL TITULAR
301	Informar al titular la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten
302	Informar al titular la finalidad específica del tratamiento
4	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
401	Conservar con la debida seguridad los registros almacenados
402	Verificar que el encargado respetará las condiciones de seguridad y privacidad de la información
403	Exigir al encargado respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información
5	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

501	Suministrar información fraccionada e incompleta
502	Suministrar información inexacta
6	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN
601	Actualizar oportunamente la información en las bases de datos
602	Contar con las medidas necesarias para garantizar que la información suministrada se mantenga actualizada
7	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN
701	Rectificar inmediatamente la información incorrecta
702	Comunicar al encargado la rectificación de la información
8	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y RECLAMOS
801	Atender integralmente y de fondo el derecho de petición
802	Suministrar una respuesta congruente con lo solicitado
803	Suministrar respuesta oportuna a la petición
9	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
901	Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para asegurar el cumplimiento de la ley
902	Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos en materia de atención de reclamos y reclamos
10	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA INSCRIPCIÓN DE LA LEYENDA

1001	Informar al encargado que la información se encuentra en discusión por parte del titular
11	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL DEBER DE INFORMAR A LOS TITULARES COMO SE ESTÁ UTILIZANDO SU INFORMACIÓN
1101	Informar al titular sobre el uso dado a su información
1102	Informar al titular sobre el uso dado a su información dentro de la oportunidad legal
12	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL DEBER DE INFORMAR SOBRE VIOLACIONES A LOS CÓDIGOS DE SEGURIDAD
1201	Informar a la autoridad sobre la violación a sus códigos de seguridad
1202	Informar a la autoridad sobre un riesgo en la administración de la información
13	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LAS INSTRUCCIONES Y REQUERIMIENTOS
1301	Cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia
14	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO
1401	Contar con políticas de tratamiento de información
1402	Contenido de la información mínima exigida en la política de tratamiento por el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015
1403	Comunicar oportunamente a los titulares los cambios sustanciales en las políticas de tratamiento
15	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL AVISO DE PRIVACIDAD
1501	Incluir el aviso de privacidad cuando era procedente
1502	Contenido de la información mínima exigida en el aviso de privacidad por el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015

1503	Conservar el modelo del aviso de privacidad
16	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA INFORMACIÓN SENSIBLE
1601	Tratar información sensible sin autorización del titular
1602	Condicionar una actividad o servicio al suministro de información sensible
17	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA INFORMACIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
1701	Tratar información de los menores sin autorización de sus representantes legales
1702	Tratar información de los menores sin asegurar el respeto de sus derechos fundamentales ni su interés superior
18	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL DEBER DE INFORMACIÓN AL TITULAR
1801	Informar al titular la dirección física o electrónica y el teléfono del responsable
1802	Informar al titular el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con información de menores
1803	Informar al titular el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con información sensible
1804	Informar al titular cuáles de los datos objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de su tratamiento
19	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN
1901	Transferir información a países que no cuentan con niveles adecuados de protección de datos personales
1902	Suscribir contrato de transmisión de datos personales

1903	Contenido de las estipulaciones mínimas en el contrato de transmisión de datos personales señaladas en el Decreto único reglamentario 1074 de 2015
20	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA LIMITACIÓN TEMPORAL AL TRATAMIENTO
2001	Suprimir la información una vez se cumpla la finalidad de la recolección
21	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
2101	Implementar mecanismos o procedimientos para recolectar, usar, almacenar, circular o suprimir la información
2102	Utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar el tratamiento de información
22	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LOS MEDIOS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO
2201	Designar a un responsable o área que dé trámite a las solicitudes de los titulares
23	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA
2301	Garantizar el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data
24	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
2401	Conservar con la debida seguridad los registros almacenados
25	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA RECTIFICACIÓN O SUPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN
2501	Rectificar inmediatamente la información incorrecta
2502	Suprimir la información oportunamente

26	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN
2601	Actualizar oportunamente la información en las bases de datos
27	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y RECLAMOS
2701	Atender integralmente y de fondo el derecho de petición
2702	Suministrar una respuesta congruente con lo solicitado
2703	Suministrar respuesta oportuna a la petición
28	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DEL MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
2801	Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para asegurar el cumplimiento de la ley
2802	Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos en materia de atención de reclamos y reclamos
29	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA INSCRIPCIÓN DE LA LEYENDA RECLAMO EN TRÁMITE
2901	Registrar en la base de datos la inscripción de la leyenda reclamo en trámite dentro de la oportunidad legal
2902	Registrar en la base de datos la inscripción de la leyenda "reclamo en trámite".
30	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA INSCRIPCIÓN DE LA LEYENDA INFORMACIÓN EN DISCUSIÓN JUDICIAL
3001	Insertar la inscripción de la leyenda información en discusión judicial dentro de la oportunidad legal
3002	Insertar la inscripción de la leyenda "información en discusión judicial"

31	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA CIRCULACIÓN DE LA INFORMACIÓN
3101	Circular información controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio
32	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN
3201	Permitir el acceso a la información a personas no autorizadas
33	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DEL DEBER DE INFORMAR SOBRE VIOLACIONES A LOS CÓDIGOS DE SEGURIDAD
3301	Informar a la autoridad sobre la violación a sus códigos de seguridad
3302	Informar a la autoridad sobre un riesgo en la administración de la información
34	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LAS INSTRUCCIONES Y REQUERIMIENTOS
3401	Cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia
35	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA INFORMACIÓN SENSIBLE
3501	Tratar información sensible sin autorización del titular
3502	Condicionar una actividad o servicio al suministro de información sensible
36	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA INFORMACIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
3601	Tratar información de los menores sin autorización de sus representantes legales
3602	Tratar información de los menores sin asegurar el respeto de sus derechos fundamentales ni su interés superior
37	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DEL DEBER DE INFORMACIÓN AL TITULAR

3701	Informar al titular la dirección física o electrónica y el teléfono del responsable
3702	Informar al titular el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con información de menores
3703	Informar al titular el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con información sensible
3704	Informar al titular cuáles de los datos objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de su tratamiento
38	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA LIMITACIÓN TEMPORAL AL TRATAMIENTO
3801	Suprimir la información una vez se cumpla la finalidad de la recolección
39	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
3901	Implementar mecanismos o procedimientos para recolectar, usar, almacenar, circular o suprimir la información
3902	Utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar el tratamiento de información
40	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LOS MEDIOS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO
4001	Designar a un responsable o área que dé trámite a las solicitudes de los titulares

CUADRO DE APROBACION				
	CARGOS	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	Tecnóloga en Sistemas	VIVIANNE NATHALIE TRIANA CASTELLANOS	Diciembre de 2019	
REVISADO POR:	P.U.I INGENIERO DE SISTEMAS	JOSE EDUARDO REUDA BRICEÑO	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