

PROTOCOLO AL TITULAR DE DATOS

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados y puestos en circulación por la sociedad, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

1. Atención y Respuesta a Peticiones y Consultas.

El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar:

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la empresa para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- Información respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.

Los medios habilitados para la presentación, recepción y atención de peticiones y consultas son los siguientes:

- Comunicación dirigida a la Gerencia de Certificación & QA, en la Calle 98 No 70 - 91 Oficinas 914
- Solicitud presentada al correo electrónico: CO.Datospersonales@kiwa.com

Las peticiones y consultas serán atendidas por la sociedad en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de estas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

2. Atención y Respuesta a Quejas y Reclamos.

El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a través de una queja o reclamo para:

- La corrección o actualización de la información.
- La supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de estos.
- Subsananar o corregir el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante, y deberá acompañarse de los documentos que se quiera hacer valer.

La sociedad ha habilitado como medios para la recepción y atención de quejas y reclamos, todos los cuales permiten conservar prueba de su presentación:

- Comunicación dirigida a la Gerencia de Certificación & QA, en la Calle 98 No 70 - 91 Oficinas 914
- Solicitud presentada al correo electrónico: CO.Datospersonales@kiwa.com

La atención y respuesta por parte de la empresa evaluarán en primera medida si la queja o reclamo se presentan incompletos, KIWA CQR deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o 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 de la queja o reclamo.

En caso de que quien reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a la gerencia general en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja o reclamo sea decidido.

El término máximo para atender la queja o 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 la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Supresión de datos:

La solicitud de supresión de datos no se realizará en caso de que el titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. Cuando proceda, KIWA CQR suspenderá la utilización del dato personal para desarrollar la finalidad autorizada.

Quejas ante entes de control:

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.

El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

En aquellos eventos en que el Titular de datos, que no tenga vinculo actual con la compañía, haya sido contactado por algún funcionario de, y/o sus aliados comerciales para cumplir con su objeto social y éste no tuviere interés en recibir este tipo de información, tendrá derecho a manifestarlo y a que tal manifestación quede registrada con el fin de que no vuelva a ser contactado para los mismos fines.

Así mismo, si con posterioridad a tal registro el Titular de los datos quisiera volver a ser contactado por KIWA CQR, y/o sus aliados comerciales se habilitará los medios donde pueda expresar nuevamente su consentimiento.

En los casos en los que, KIWA CQR., actúen como Encargado del Tratamiento de la Información, solicitarán según sea el caso al Responsable de la Información que le certifique que tiene autorización del titular de la información para el Tratamiento de esta.

				REGISTRO DE SOLICITUDES DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS TITULARES			
IDENTIFICACION DEL USUARIO							
Fecha							
Nombre y Apellidos del usuario							
Número de Identificación							
Dirección de Notificación							
Correo Electrónico							
Teléfono							
Tipo de Solicitud							
Petición		Queja		Reclamo		Solicitud	
Motivos							
Documentos que Anexa							
Firma							
CC							