	PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS DE DATOS PERSONALES		
	Proceso	CONSULTAS Y RECLAMOS	Código

1. Revisión y Aprobación

Nombre del Documento	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
Elaborado Por	Oficial de datos personales	Fecha	22 de abril 2026
Revisado Por	Comité SGSI	Fecha	23 de abril 2026
Aprobado Por	Gerencia General	Fecha	27 de abril 2026
Publicado En	Cartelera Expertos	Fecha	28 de abril 2026

2. Control de Cambios

Fecha	Versión	Responsable	Descripción Cambio
25 de noviembre 2022	001	Líder SIG	Documento inicial
25 septiembre 2025	002	Depto. Jurídico	Cambio responsable Procesos tratamiento bases de datos
27 abril 2026	003	Depto. Jurídico	Cambio representante legal.

La presente Política tendrá vigencia hasta el día 26 de abril 2027, para cualquier tipo de mejora o adecuación a la misma, deberá ser verificada y aprobada por el comité de seguridad de la información.

La periodicidad mínima de revisión a esta Política es anual, está sujeta a los estándares establecidos en el procedimiento de elaboración y control documental de la Organización.

3. Alcance

Documento de uso	Institucional
Dirigido a	Organización, Proveedores y clientes

4. Objetivo


Este procedimiento se encuentra ajustado al artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 y tiene por objeto dar respuesta a las consultas y reclamos por parte de los titulares de los datos personales dentro del derecho que les asiste.

5. Procedimiento general

Con base en la Política de Tratamiento de Datos personales, los titulares de los datos tienen la garantía del ejercicio de los derechos de: Conocer, actualizar, rectificar el contenido de sus datos y revocar la autorización para el tratamiento de sus datos personales.

Estos derechos se ejercen por medio de dos procedimientos: CONSULTA y RECLAMO.

- La CONSULTA garantiza el derecho a conocer los datos que se tienen recolectados en las bases de datos.


	PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS DE DATOS PERSONALES		
	Proceso	CONSULTAS Y RECLAMOS	Código

- El RECLAMO garantiza los derechos a actualizar y rectificar los datos y a revocar la autorización para su tratamiento.


A continuación, se señala el procedimiento general y luego cada uno de los procedimientos particulares.

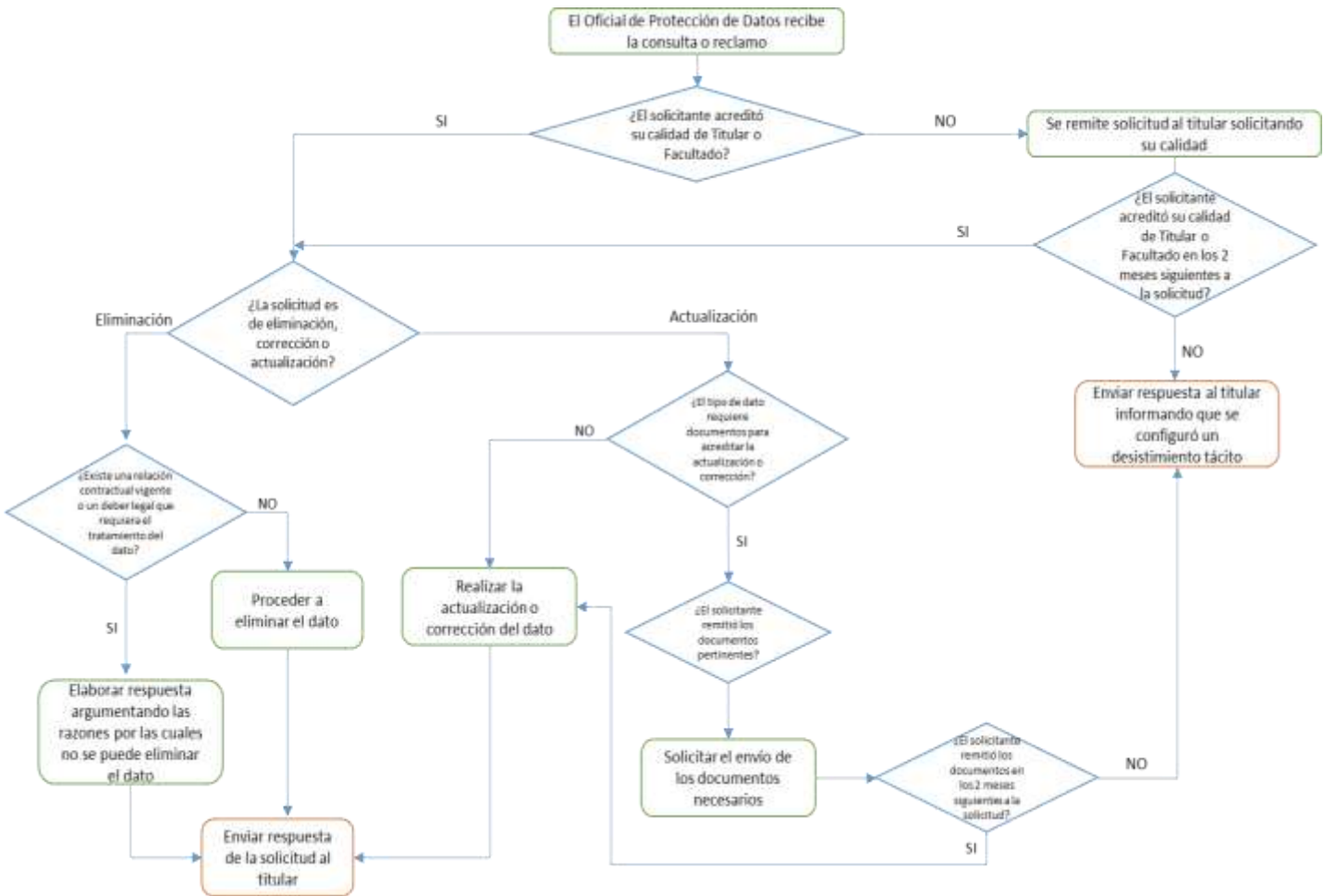
6. Procedimiento General

PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
Solicitud de ejercicio de los derechos del titular	Deberán realizarse por escrito y remitirse a la dirección física o al correo electrónico tratamientodedatos@expertos.net.co	Se deben habilitar todos los mecanismos para tal fin.
Remisión de solicitud al oficial de tratamiento de datos	Toda solicitud debe ser remitida al Oficial para iniciar el trámite de acuerdo con el tipo de solicitud.	Remitir al oficial de protección de datos.
Clasificación de la solicitud	Se debe clasificar como CONSULTA o como RECLAMO.	Lo realiza el oficial de tratamiento de datos de acuerdo con el tipo de procedimiento.
Registro de solicitud	El oficial de protección de datos realiza el registro en la base y deja constancia dentro de la base de datos del soporte documental de la solicitud.	Dentro de los datos del titular debe quedar constancia de la fecha y hora de radicación de la solicitud.
Consulta	Tal como se señala en los pasos siguientes	Se siguen los pasos señalados a continuación.
Trámite solicitud	Se deben responder dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de recibo de estas	El oficial de protección de datos dará respuesta por el medio que se ha solicitado o a la dirección que ha indicado el titular.
Ampliación plazo	Si no se puede dar respuesta en el término anterior se notificará al titular indicando los motivos de la demora y la fecha en que se dará respuesta a su consulta, lo cual no superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.	Respuesta al titular en el plazo señalado.

	PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS DE DATOS PERSONALES		
	Proceso	CONSULTAS Y RECLAMOS	Código

Respuesta a la CONSULTA	Responde la consulta al Titular.	Remite la respuesta y deja constancia para el registro nacional de bases de datos.
Reclamo	Tal como se señala en los pasos siguientes	Se siguen los pasos señalados a continuación.
Verifica información	Se verifica que la información sea la necesaria para el trámite este completa.	Si la información está completa se sigue con el paso correspondiente. Si la información está incompleta se sigue con el paso correspondiente.
Información incompleta	Se indica al titular los requisitos faltantes dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo.	Notifica al solicitante los requisitos que le faltan por cumplir e indicar que si no da respuesta en 2 meses se entenderá que ha desistido de la solicitud.
Información completa	Si la solicitud reúne todos los requisitos se tramita.	Se rotula el dato con "RECLAMO EN TRAMITE" con los motivos del trámite.
Tramita reclamo	Este será respondido por la Entidad dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de recibo de este. Una vez recibido el reclamo completo se incluirá en la base de datos correspondiente una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles.	Cuando no sea posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado indicando los motivos de la demora y la fecha en que se dará respuesta a su reclamo, lo cual no superará los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término
Respuesta al RECLAMO	Responde el reclamo por el mismo medio o a la dirección que indique el solicitante.	Remite la respuesta y deja constancia de la misma. Si procede el reclamo se cumple con lo solicitado por el titular. Si no procede el reclamo se responde al solicitante con los argumentos.

	PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS DE DATOS PERSONALES		
	Proceso	CONSULTAS Y RECLAMOS	Código



7. Aprobación


 Robert Smith Ruiz Amado.
 Gerencia General.