



# ATENCIÓN REQUERIMIENTO DE TITULAR DE DATOS PERSONALES

PR-GL-02

Ver.0, 15-03-22

Página 1 de 8

## CUADRO DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha	Descripción	Revisó (nombre /cargo)	Aprobó (nombre /cargo)	Firma Aprobación
0	15-03-2022	• Emisión	Juan Carlos Niño/Coordinador RI y TH	Ana María Silva/Vicepresidente Legal y Administrativo	

**DOCUMENTO CONTROLADO**



# ATENCIÓN REQUERIMIENTO DE TITULAR DE DATOS PERSONALES

PR-GL-02

Ver.0, 15-03-22

Página 2 de 8

## CONTENIDO

Pág.

### Contenido

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DEFINICIONES .....	3
4. DESARROLLO DEL DOCUMENTO.....	5
4.1 Descripción de los requerimientos en materia de tratamiento de datos personales .....	5
4.2 Tratamiento del Requerimiento del Titular de Datos Personales .....	5
4.3 Respuesta al Titular del Datos personal .....	6
4.4 Retroalimentación del Cliente .....	7
4.5 Seguimiento de Requerimiento de Titular de Datos Personales .....	7
5. REFERENCIAS .....	7
6. NORMATIVIDAD.....	8
7. RESPONSABLES .....	8

**DOCUMENTO CONTROLADO**



# ATENCIÓN REQUERIMIENTO DE TITULAR DE DATOS PERSONALES

PR-GL-02

Ver.0, 15-03-22

Página 3 de 8

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la adecuada atención de requerimiento de titulares de datos personales o sus causahabientes, que reciba **WATTLE PETROLEUM COMPANY S.A.S.** como responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, garantizando derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refieren los artículos 15 (derecho a la intimidad) y 20 (derecho a la información) de la Constitución Política de Colombia.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la recepción del requerimiento, consulta y/o reclamo, seguido con el trámite de la misma desde el área competente de **WATTLE PETROLEUM COMPANY S.A.S.**, con su debida respuesta y/o atención en los términos de ley y siendo notificada a la parte interesada.

## 3. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Canales de atención:** Son los distintos medios dispuestos por WATTLE PETROLEUM COMPANY S.A.S. para que las partes interesadas presenten los respetivos requerimientos señalados en la Política de Tratamiento de Datos personales.
- **Causahabiente:** Es el que sucede al causante en algo. Normalmente se entiende como el causahabiente como el heredero, que substituye al causante (persona fallecida) como titular de derechos u obligaciones.
- **Consulta:** Derecho que tiene el titular del dato personal o causahabiente, mediante el cual puede solicitar información de índole personal que repose en cualquier base de datos.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden

**DOCUMENTO CONTROLADO**



## ATENCIÓN REQUERIMIENTO DE TITULAR DE DATOS PERSONALES

PR-GL-02

Ver.0, 15-03-22

Página 4 de 8

estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Dato Semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la ley 1266 de 2008.
- **Datos Sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- **Organización:** Para efectos del presente procedimiento se entiende como Organización la empresa WATTLE PETROLEUM COMPANY S.A.S.
- **Requerimiento:** Para efectos del presente procedimiento, se entiende como el derecho que tiene el titular del dato personal o su causahabiente, a presentar peticiones, consultas y/o reclamos frente al responsable o encargado del dato personal.

**DOCUMENTO CONTROLADO**



# ATENCIÓN REQUERIMIENTO DE TITULAR DE DATOS PERSONALES

PR-GL-02

Ver.0, 15-03-22

Página 5 de 8

- **Reclamo:** En materia de tratamiento de datos personales, corresponde al derecho que tiene el titular del dato personal o causahabiente, mediante el cual puede solicitar al responsable o encargado para que se corrija, actualice o suprima algún dato personal, que repose en cualquier base de datos.
- **Reclamo incompleto:** Consiste en el reclamo que no incluya uno o varios de los siguientes elementos: identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y/o acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- **Responsable de la base de datos:** Es la persona de la compañía WATTLE PETROLEUM COMPANY S.A.S que se encargará de alimentar, actualizar, utilizar y tratar los datos personales en una base de datos determinada.
- **Responsable del proceso:** Es la persona de la compañía WATTLE PETROLEUM COMPANY S.A.S que se encargará de gestionar, y dar respuesta al requerimiento.
- **Trazabilidad:** Aptitud para rastrear la historia, aplicación o localización de un producto, por medio de identificaciones registradas.

## 4. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

### 4.1 Descripción de los requerimientos en materia de tratamiento de datos personales

Cada responsable de la Base de Datos recibe el requerimiento del titular de dato personal o su causahabiente, ya sea por vía telefónica, correo electrónico, fax, carta remisoría o personalmente. Posteriormente diligencia el formato "Atención requerimiento de titulares de Datos Personales" FO-xxx, indicando el nombre del titular del dato personal, tipo de requerimiento, "posible Base de datos donde está la información" y en la parte del formato debe indicar la fecha de recibo y firmar como responsable de su recepción.

### 4.2 Tratamiento del Requerimiento del Titular de Datos Personales

- La persona que reciba el Requerimiento del Titular de Datos Personales, independiente el canal de atención, deberá inmediatamente proceder a remitir el respectivo Requerimiento del Titular de Datos Personales al responsable de la Base de Datos para que proceda a realizar las acciones pertinentes en pro de adelantar el efectivo trámite y respuesta al requerimiento. La remisión del requerimiento al responsable de la base de datos no podrá ser mayor a ocho (08) horas hábiles y deberá tener soporte de la entrega efectiva y completa del requerimiento al responsable de la base de datos.
- El responsable de la Base de datos a quien corresponde el requerimiento, asigna al Requerimiento del Titular de Datos Personales un número consecutivo de dos dígitos acompañado de los dos últimos dígitos del año en curso (Ejemplo: 01/18 para indicar que es el primer Requerimiento del Titular de Datos Personales recibida en el año 2018).
- El responsable de la Base de Datos a quien corresponde Requerimiento del Titular de Datos Personales, analiza la información de la misma, realizando la trazabilidad, verificación en la base

**DOCUMENTO CONTROLADO**



## ATENCIÓN REQUERIMIENTO DE TITULAR DE DATOS PERSONALES

PR-GL-02

Ver.0, 15-03-22

Página 6 de 8

de datos y las gestiones pertinentes al interior de WATTLE PETROLEUM COMPANY S.A.S. con el fin último de lograr dar una respuesta que debe ser completa, clara, precisa y congruente frente al Requerimiento del Titular de Datos Personales.

Cuando se trate de Reclamos se debe incluir en la Base de datos correspondiente una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, tal y con como lo señala el numeral 2 del artículo 15 de la ley 1581 de 2021. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. Posteriormente, deberá reportar las conclusiones internas en el formato "Atención Requerimiento de Titulares de Datos Personales" FO-xxxx y firma dando la aprobación de la definición de las causas e indica la fecha.

### 4.3 Respuesta al Titular del Datos personal

El responsable de la Base de Datos deberá tener en cuenta los siguientes términos para dar la debida respuesta según la ley colombiana:

1. Para el caso de consultas tendrá un plazo máximo de respuesta de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación.  
Cuando no fuere posible atender la consulta dentro del plazo anterior, se deberá informar al titular o su causahabiente, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta (notificación que se debe antes del vencimiento del plazo inicial), no obstante, la prórroga en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
2. Para el caso de los reclamos se tendrá un plazo máximo de respuesta de quince (15) días hábiles contados a partir de su radicación.  
Si el reclamo recibido es 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.

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.

El responsable de la Base de Datos a quien corresponde el requerimiento, define y proyecta la respuesta que se va dar al titular del dato personal o su causahabiente dejando constancia en el formato "Atención Requerimiento Titular de Datos Personales" FO-xxxx. La respuesta deberá ser proyectada en un lapso máximo de:

- Tres (03) días hábiles desde su recibo de la consulta.
- Cinco (05) días hábiles desde su recibo del reclamo.

Con el fin de verificar la adecuada respuesta desde el punto de vista jurídico, el responsable de la Base de Datos debe enviar proyecto de respuesta, el formato "Atención Requerimiento Titular de Datos Personales" FO-xxxx, el requerimiento y en el material documental o digital en que se basa su respuesta, a la Vicepresidencia Legal y Administrativa.

**DOCUMENTO CONTROLADO**



# ATENCIÓN REQUERIMIENTO DE TITULAR DE DATOS PERSONALES

PR-GL-02

Ver.0, 15-03-22

Página 7 de 8

La Vicepresidencia Legal y Administrativa desde la recepción de la respuesta proyectada por el responsable de la Base de Datos junto con los demás soportes, deberá revisar, ajustar y/o realizar comentarios respecto a la respuesta proyectada dentro de los siguientes términos:

- En relación al requerimiento de consulta tendrá un plazo de tres (03) días hábiles.
- En relación al requerimiento de reclamo tendrá un lapso de cinco (05) días hábiles,

Una vez revisada la respuesta por la Vicepresidencia Legal y Administrativa esta se remitirá al responsable de la Base de Datos dentro de los términos en mención para que el responsable realice los ajustes pertinentes y proceda a realizar la notificación en debida forma de la respuesta definitiva a la parte interesada por el canal informado en el requerimiento.

Cuando se trate de reclamos, la leyenda "reclamo en trámite" incluida en la Base de Datos la misma deberá eliminarse una vez sea notificada la respuesta al titular.

## 4.4 Retroalimentación del Cliente

- El responsable de la Base de Datos a quien corresponde el requerimiento, debe contactar al titular para obtener su retroalimentación respecto a la solución de su requerimiento para asegurarse que ha quedado satisfecho. Al igual, debe firmar como responsable de su realización e indicar la fecha en el formato "Atención Requerimiento de Titular de Datos Personales" FO-xxxx.
- De acuerdo con la magnitud del problema, su impacto, costo o repetitividad el responsable de la Base de Datos a quien corresponde el requerimiento, debe definir si se requiere iniciar una solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora, en caso de ser afirmativo la tramita según lo establecido en el "Procedimiento para el manejo de acciones correctivas y/o de mejora" PR-GC-04, dejando constancia en el formato "Acción Correctiva o de Mejora" FO-GC-08. Posteriormente, se la entrega al responsable del SIG quien asignará su número consecutivo.

## 4.5 Seguimiento de Requerimiento de Titular de Datos Personales

El Responsable de Proceso debe diligenciar el formato "Resumen Atención Requerimiento de Titular de Datos Personales" FO-xxxx, cuya finalidad es garantizar el seguimiento del cierre del Requerimiento del Titular de Datos Personales presentada.

El responsable de la Base de Datos deberá reportar mes a mes el estado de atención de requerimiento de Titulares de Datos Personales presentados, al Coordinador de Responsabilidad Integral.

## 5. REFERENCIAS

NTC-ISO 9000:2015	Sistema de Gestión de la Calidad – Principios y Vocabulario.
NTC - ISO 9001:2015	Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.
PR-GC-04	Procedimiento Manejo de Acciones Correctivas y/o de Mejora.
IT-GC-02	Instructivo de Técnicas de Análisis.

**DOCUMENTO CONTROLADO**



# ATENCIÓN REQUERIMIENTO DE TITULAR DE DATOS PERSONALES

PR-GL-02

Ver.0, 15-03-22

Página 8 de 8

## 6. NORMATIVIDAD

Las peticiones, y/o solicitudes se fundamentan en la Ley 1851 de 2012, capítulo 25 y 26 del Decreto 1074 de 2015 y Título V y VI Protección de datos personales y Título V Protección de Datos Personales de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 7. RESPONSABLES

El Coordinador de Responsabilidad Integral y los responsables de las Bases de Datos son los encargados de la implementación y divulgación de este procedimiento al personal de la empresa, para su respectiva aplicación y cumplimiento.

Fecha Actualización: 15/03/2022

**ANA MARIA SILVA BERMUDEZ**  
Vicepresidente Legal y Administrativo

**DOCUMENTO CONTROLADO**