



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE
REQUERIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES

CÓDIGO: CO-SI-PD-007

VERSIÓN: 02

FECHA: 28/09/2022



1. OBJETIVO

Establecer los parámetros y lineamientos a ejecutar por parte de GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S para la atención, gestión y trámite oportuno a requerimientos de protección de datos personales presentados por los clientes y/o Sponsors, así como los proveedores y demás titulares de los datos personales tratados en la compañía.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para consultas, peticiones y/o reclamos relacionados en materia de protección de datos personales, por ello los clientes y/o Sponsors podrán elevar estos requerimientos solicitando información, actualización, rectificación, supresión, bloqueo por posible suplantación de identidad de sus datos personales a GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S.

3. RESPONSABLE

La principal responsable del cumplimiento, seguimiento y vigilancia del procedimiento aquí descrito, será la Oficial de Protección de Datos Personales o quien haga sus veces.

4. DEFINICIONES

AUTORIZACIÓN: Consentimiento previo, expreso, explícito e informado del Titular de los datos para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

DATO PERSONAL: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. El dato personal puede ser público, semiprivado o privado.

DATOS DE LOS MENORES DE EDAD: Se otorga mediante autorización previa, clara y expresa de sus representantes legales, teniendo en cuenta el derecho del menor a ser escuchado.



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE
REQUERIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES

CÓDIGO: CO-SI-PD-007
VERSIÓN: 02
FECHA: 28/09/2022



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.

NOTIFICACIÓN: Actuación por medio del cual se comunica oficialmente a las partes (sponsor y/o cliente) un documento expedido por la Entidad, de acuerdo con el principio de publicidad del Código General del Proceso.

OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS: Es la persona dentro de GRUPO MOK, que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales, bajo la orientación y lineamientos del Comité de Protección de Datos y Seguridad de la Información.

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución.

PQRS: Iniciales de petición, queja, reclamo y sugerencia.

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 de datos personales y cuenta con derechos establecidos en la Ley 1266 de 2008 y Ley 1581 de 2012.

TRATAMIENTO: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE
REQUERIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES

CÓDIGO: CO-SI-PD-007

VERSIÓN: 02

FECHA: 28/09/2022

GRUPO
MOK
Más valor para tus clientes

5. ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción de actividad	Responsable	Registro
1.	Presentación de PQRS	<p>El cliente y/o sponsor elevará su petición, mediante escrito dirigida a GRUPO MOK, la cual deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none">a) La identificación completa del titular o apoderado.b) Los datos personales que quieren ser consultados y las pretensiones a las que haya lugar.c) Los hechos jurídicamente relevantes.d) Dirección y correo electrónico de notificación.e) Acompañamiento de los documentos que el titular quiera hacer valer, anexando la copia de identificación del Titular de los datos. <p>El sponsor deberá elevar su consulta a través del correo electrónico protecciondedatos@grupomok.com, siendo este el canal principal de comunicación y resolución de PQR'S relacionadas a protección de datos.</p>	Titular de la información	Llamada telefónica o correo electrónico
2.	Recepción de PQRS de Consulta	Así mismo, el GRUPO MOK S.A.S cuenta con el Formulario de PQR'S para Tratamiento de Datos Personales, con el fin que el titular cumpla con todos los requisitos de procedibilidad dispuestos en la ley de habeas data.	Operador de SAC, Call center y/o Oficial de Protección de Datos Personales.	Llamada telefónica o correo electrónico



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE
REQUERIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES

CÓDIGO: CO-SI-PD-007

VERSIÓN: 02

FECHA: 28/09/2022



Más valor para tus clientes

3.	Presentación de PQRS de Petición y/o reclamo	<p>La petición de reclamo se realizará por escrito dirigida a GRUPO MOK y deberá contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">a) La identificación completa del titular y su representante o apoderadob) Pretensiones del derecho de petición.c) Descripción de los hechos que dan lugar a la peticiónd) Dirección del domicilio y correo electrónico de notificacióne) Acompañamiento de los documentos que el titular quiera hacer valer, anexando la copia de identificación del titular de los datos. En caso de suplantación de identidad, el titular debe anexar la denuncia ante la Fiscalía General de La Nación. <p>Del mismo modo, el titular encontrará el formato de solicitud supresión de datos personales en la página web de GRUPO MOK.</p> <p>El sponsor podrá elevar su consulta a través del correo electrónico protecciondedatos@grupomok.com, siendo este el canal principal de comunicación y resolución de PQR'S relacionadas a protección de datos.</p> <p>Del mismo modo, las PQR'S elevadas mediante llamada telefónica en el SAC o en el Call Center de la compañía respecto de datos personales, serán remitidas en un término no menor a dos (2) días hábiles al correo electrónico anteriormente mencionado, dando detalle de los datos del titular, las pretensiones y los hechos</p>	Operador de SAC, Call center y/o Oficial de Protección de Datos Personales.	Llamada telefónica o correo electrónico
----	--	---	---	---



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE
REQUERIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES

CÓDIGO: CO-SI-PD-007

VERSIÓN: 02

FECHA: 28/09/2022

GRUPO
MOK
Más valor para tus clientes

		jurídicamente relevantes. Los términos para responder la consulta se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por el Oficial de Protección de Datos Personales.		
4.	Subsanación PQRS	Si la consulta, petición y/o reclamo está incompleta o no cumple con los requisitos de fondo establecido en la normatividad, GRUPO MOK requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de este para que subsane.	Oficial de Protección de Datos Personales.	Correo electrónico y anexo debidamente diligenciado
5.	Desistimiento tácito PQRS	Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, GRUPO MOK entenderá, que el titular han desistido de la consulta, petición y/o reclamo.	Oficial de Protección de Datos Personales.	Notificación personal mediante correo electrónico
6.	Termino Respuesta de PQRS de 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.	Oficial de Protección de Datos Personales.	Respuesta PQRS y se notificará mediante correo electrónico al titular
7.	Termino Respuesta de PQRS de Petición y/o reclamo	La petición y/o reclamo será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.	Oficial de Protección de Datos Personales.	Respuesta PQRS y se notificará mediante correo electrónico al titular
8.	Prorroga PQRS	En los casos que no fuera posible atender las consultas dentro del término legal de respuesta, se informará al interesado 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.	Oficial de Protección de Datos Personales.	Se notificará prorroga PQRS mediante correo electrónico al titular.



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE
REQUERIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES

CÓDIGO: CO-SI-PD-007

VERSIÓN: 02

FECHA: 28/09/2022



		Si no es posible atender la petición y/o reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo sin que sobrepase ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.		
9.	Respuesta de PQRS	<p>La recepción de consultas, peticiones y/o reclamos se realizarán de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>a) Si la petición está relacionada con consultas de los datos personales almacenados por Grupo Mok, se solicitará al Área de Bases de Datos un informe detallado de los datos personales que se posean y la información del informe se anexará a la respuesta de PQR que realice el Oficial de Protección de Datos Personales.</p> <p>b) Si la petición está relacionada con actualización, rectificación y/o corrección de datos personales, se solicitará al área de Bases de Datos la actualización, rectificación y/o corrección de los mismos que requieran esta acción.</p> <p>Posteriormente, el área de Bases de datos emitirá un registro de la actualización, rectificación y/o corrección de datos, el cual será anexado a la respuesta de la PQR que realice el Oficial de Protección de Datos Personales.</p> <p>c) Si la petición de reclamo tiene pretensión de supresión del dato y revocación de autorización del tratamiento de datos personales, se solicitará a Bases de Datos la eliminación de la información personal del titular y se revocará de manera</p>	Oficial de Protección de datos personales y Bases de Datos	Documento de resolución de PQR y anexos.



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE
REQUERIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES

CÓDIGO: CO-SI-PD-007

VERSIÓN: 02

FECHA: 28/09/2022



		<p>inmediata la autorización que hubiere dado para el tratamiento de sus datos personales.</p> <p>Con el fin que los datos del titular no vuelvan a ser objeto de tratamiento por parte de Grupo Mok, el Área de Bases de Datos deberá levantar una lista de titulares que hayan revocado su autorización de tratamiento para e que la compañía no incurra en una en una vulneración de datos personales.</p>		
10.	Respuesta de PQRS	<p>a). El titular podrá elevar reclamo por suplantación de identidad en el cual solicitará el bloqueo de sus datos personales, posterior a interponer denuncia por el delito de falsedad personal ante la Fiscalía General de la Nación.</p> <p>Por consiguiente, el área de Bases de datos emitirá un informe de los datos personales del titular para su posterior el bloqueo de los datos personales y autorización de la Oficial de Protección de Datos Personales y la aprobación del Gerente de Cumplimiento y Seguridad Global, el cual será anexado a la respuesta de la PQR que realice el Oficial de Protección de Datos Personales. En caso que el titular solicitará como pretensión el bloqueo de los servicios adquiridos ilegalmente, esta acción será aprobada por el Gerente de Cumplimiento d y Seguridad Global y verificada por la Oficial de Protección de Datos Personales.</p>	Oficial de Protección de datos personales y Bases de Datos	Documento de resolución de PQR y anexos.



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE
REQUERIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES

CÓDIGO: CO-SI-PD-007

VERSIÓN: 02

FECHA: 28/09/2022



11.	Respuesta de PQRS	<p>La respuesta de la PQR deberá contener como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ciudad, fecha, destinatario y referencia.2. Respuesta completa, argumentada, de fondo y satisfactoria de cada una de las pretensiones solicitadas en la consulta, petición y/o reclamo del titular.3. Anexar los documentos e informes de las acciones realizadas de acuerdo al derecho de petición de consulta y reclamo.4. Firma de la persona responsable de la resolución de PQRS.	Oficial de Protección de Datos Personales	Documento de respuesta de PQR y anexos.
12.	Comunicación al Responsable de los datos personales	<p>Grupo Mok Colombia emitirá comunicado al Sponsor si los datos obtenidos del titular hubieran sido mediante la entrega de bases de datos de este, allí se le informará sobre el requerimiento del titular, las acciones realizadas, anexando la respuesta y trazabilidad de la misma. Por lo anterior, la comunicación se remitirá mediante el canal de comunicación proporcionado exclusivamente para este fin mediante el Oficial de Protección de Datos Personales del Sponsor o quien haga de sus veces.</p>	Oficial de Protección de Datos Personales	Comunicado al Sponsor.

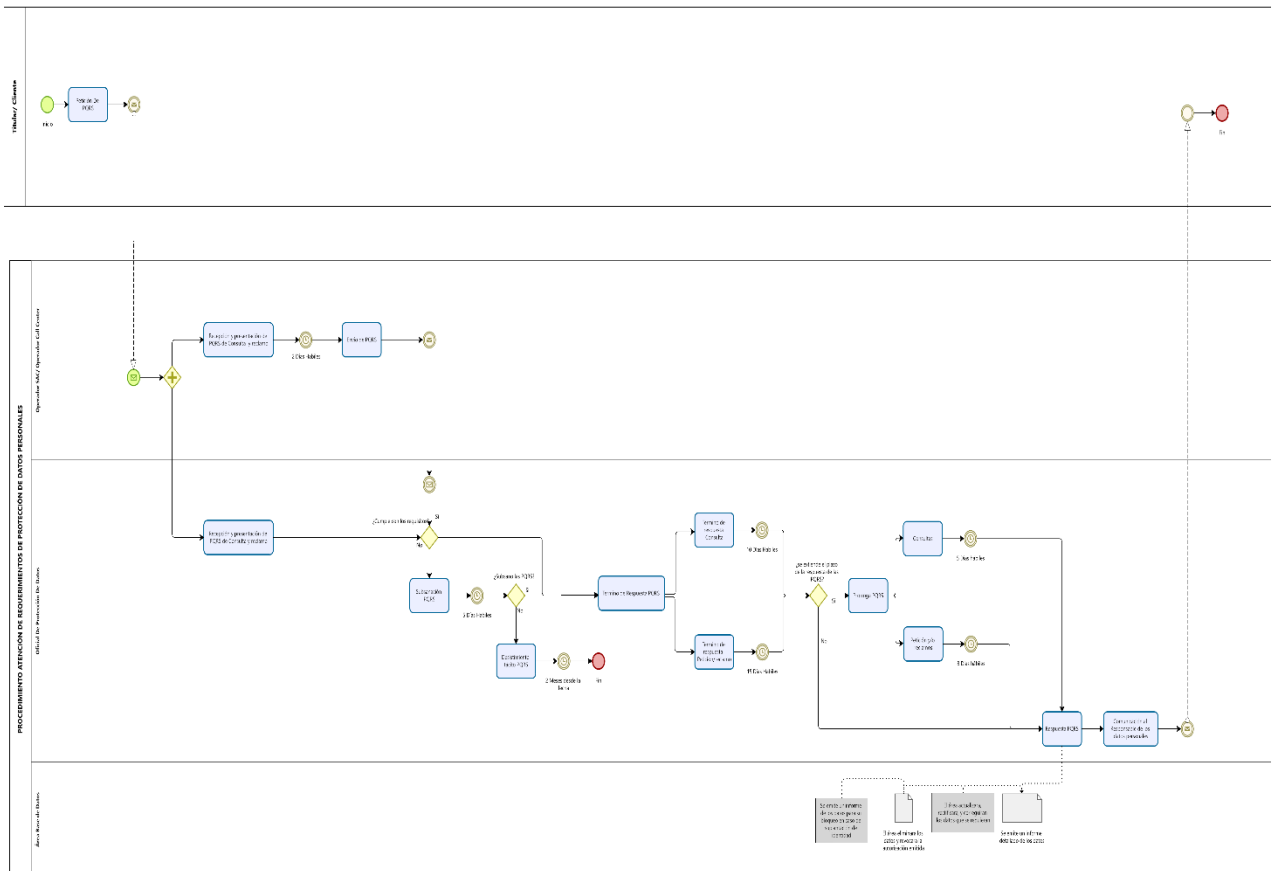


PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: CO-SI-PD-007
 VERSIÓN: 02
 FECHA: 28/09/2022



6. DIAGRAMA DE FLUJO





PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE
REQUERIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES

CÓDIGO: CO-SI-PD-007

VERSIÓN: 02

FECHA: 28/09/2022



7. ANEXOS

CO-SI-F-008 Formulario de PQR'S para Tratamiento de Datos Personales

CO- SI-F-009 Formulario Solicitud Supresión de Datos de Personales

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
01	Elaboración de la primera versión del documento.	Oficial de Protección de Datos Personales	17/05/2022
02	Actualización de la primera versión del documento, incluyendo derecho petición de reclamo por suplantación de identidad	Oficial de Protección de Datos Personales	28/09/2022

9. REGISTRO DE COLABORADORES

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombres: Sharon Morales Cepeda	Nombre: John Jairo Ochoa Amaya	Nombre: Miguel Omar Ríos Cabra
Cargo: Oficial de Protección de Datos Personales	Cargo: Jefe de Riesgos y Seguridad Global	Cargo: Gerente de Cumplimiento y Seguridad Global