1. Objetivo

Establecer el procedimiento mediante el cual la organización recibe, gestiona y responde las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) y solicitudes de ejercicio de derechos de los titulares de datos personales, garantizando transparencia, oportunidad y cumplimiento normativo.

2. Alcance

Aplica a todos los procesos, áreas y empleados de la organización que realicen tratamiento de datos personales de clientes, empleados, proveedores, usuarios o cualquier otro titular.

3. Marco Normativo

- Ley 1581 de 2012 y decretos reglamentarios
- Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)
- ISO 27001 e ISO 27701
- Política de Tratamiento de Datos Personales

4. Definiciones Clave

- **Titular**: Persona cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Tratamiento**: Cualquier operación sobre datos personales.
- **Responsable**: Persona o entidad que decide sobre el tratamiento.
- **Encargado**: Persona que realiza el tratamiento por cuenta del responsable.
- **PQRS**: Mecanismo por el cual los titulares presentan solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias.

5. Derechos de los Titulares

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de autorización.
- Ser informado sobre el uso de sus datos.
- Presentar quejas ante la autoridad.
- Revocar autorización o solicitar supresión.
- Acceder gratuitamente a sus datos.

6. Canales de Recepción de PQRS y Solicitudes

- Correo electrónico: mercadeo@ariapsw.com
- Formulario web: https://www.ariapsw.com/pqrs
- Correspondencia física: Oficina principal - Área de Protección de Datos

- Línea de atención: 601 8059334

7. Procedimiento General de Atención

- Etapa 1: Recepción – Registro de la PQRS y verificación de requisitos.
- Etapa 2: Análisis y Clasificación – Identificación del tipo de solicitud (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Ejercicio de Derechos ARCO).
- Etapa 3: Gestión y Respuesta – Análisis por el responsable, validación jurídica o técnica según el caso.
- Etapa 4: Respuesta – Comunicación formal al titular dentro de los plazos legales (10 o 15 días hábiles).
- Etapa 5: Cierre y Archivo – Registro y archivo de soporte documental.

8. Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidad
Oficial de Protección de Datos (DPO)	Supervisar la atención de PQRS y garantizar el cumplimiento normativo.
Área Jurídica	Emitir conceptos legales y validar respuestas.
Área de Tecnología	Garantizar la seguridad técnica de la información tratada.
Todas las Áreas	Colaborar con la entrega de información requerida en las PQRS.

9. Medidas de Control y Seguimiento

- Registro digital de PQRS y solicitudes.
- Indicadores de gestión: tiempos de respuesta, número de reclamos, satisfacción.
- Auditorías internas y revisión anual del procedimiento.

10. Formatos Asociados

- Formulario de solicitud de derechos del titular.
- Registro de PQRS y evidencias de atención.
- Plantillas de respuesta a titulares.

11. Vigencia y Revisión

Este protocolo entra en vigencia a partir de su aprobación y debe revisarse cada 12 meses o ante cambios normativos o tecnológicos.

ANEXO 1 – Formulario de Solicitud de Ejercicio de Derechos

Complete la siguiente información para ejercer sus derechos sobre sus datos personales:

Nombre completo del titular:	
Tipo y número de documento:	
Correo electrónico de contacto:	
Teléfono:	
Derecho que desea ejercer:	Acceso / Rectificación / Supresión / Revocatoria / Oposición
Descripción de la solicitud:	

Firma del titular: _____

Fecha: ____ / ____ / _____

LUIS HERNAN BONILLA CUERVO

Representante Legal

ARIAPSW S.A.S.