1. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** o a quien obre como encargado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** o a quien obre como encargado.
- Ser informado por **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** o a quien obre como encargado, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas o infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA**
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos, y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Los derechos de los titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el Representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de representación o apoderamiento
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
-

2. CONSULTAS

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos administrada por **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA**

En consecuencia, **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

Las consultas podrán ser recibidas por los siguientes medios:

- Página web de **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** a través del formulario contáctenos, o Formato para atender solicitudes relacionadas con datos personales.

COPIA CONTROLADA

- Solicitud escrita por medio de correo electrónico protecciondatospersonales@solames.co
- Presencial en las instalaciones de **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA**
- Mediante solicitud escrita en medio físico por correspondencia a la sede principal de **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** ubicada en la dirección: Carrera 49A No. 94-11 de Bogotá.
- Cualquier otro medio de comunicación que establezca **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA**

Los interesados en realizar consultas deben acreditar su identidad y el derecho legítimo de la siguiente manera:

- Solicitudes presentadas a través de documento escrito físico adjuntar copia del documento de identidad.
- Los causahabientes deben acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad.
- Los apoderados deben presentar copia autentica del poder autenticado y copia de su documento de identidad.
- Solicitudes presentadas telefónicamente no serán atendidas, ya que no será posible validar su identidad.

La consulta debe contener la siguiente información:

- Solicitud en al cual se indique el nombre del interesado (solicitante), nombre del titular de los datos personales, descripción clara de la consulta y datos del domicilio o correo electrónico para recibir respuesta de la solicitud.
- Soportes que acrediten al interesado como persona facultada para efectuar la consulta.

El responsable designado por **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** es el encargado de analizar las respectivas consultas, dependiendo del tipo de solicitud, se apoyará en las áreas involucradas para atenderla.

En todo caso la atención de las consultas, no debe superar los **DIEZ (10) DÍAS** hábiles. En el evento en que **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de **CINCO (5) DÍAS** hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El responsable encargado deberá llevar un registro de las consultas que reciba en **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** en el formato para ello dispuesto.

COPIA CONTROLADA

3. RECLAMOS

Cuando el titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en las bases de datos de **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en las leyes de protección de datos personales, podrán presentar un reclamo ante **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA.**

Se recibirán reclamos por los siguientes medios:

a. Página web de **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** a través del Formulario contáctenos, o Formulario de Atención a PQR de Datos Personales.
b. Solicitud escrita por medio de correo electrónico protecciondatos@solames.co
c. Presencial en las instalaciones de **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA.**
d. Mediante solicitud escrita en medio físico por correspondencia a la sede principal de **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** ubicada en la dirección: Carrera 49A No. 94-11 de Bogotá.
e. Cualquier otro medio de comunicación que establezca **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA.**

Las solicitudes presentadas de manera presencial deberán ser atendidas por el responsable designado por **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA**, quien deberá validar la identidad del titular y facilitar el formato de presentación de solicitudes dispuesto por **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA**

Las solicitudes presentadas a través de documento físico deberán ir acompañadas de la copia del documento de identidad.

Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad.

No podrán ser atendidas las solicitudes presentadas telefónicamente, ya que no es posible validar la identidad.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar, y en caso de no acreditar tal calidad, la solicitud se tendrá por no presentada.
El reclamo deberá contener la siguiente información:

- Solicitud en la cual se indique nombre del interesado (solicitante), nombre del titular de los datos personales, descripción clara y precisa de los hechos que

COPIA CONTROLADA

dan lugar al reclamo y datos del domicilio o correo electrónico para recibir respuesta de la solicitud.
- Soportes que acrediten al interesado como persona facultada para efectuar el reclamo.
- Documento que se quiera hacer valer como prueba del reclamo.

El Comité de Protección de datos personales será el encargado de designar la persona responsable por **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** para analizar los respectivos reclamos y dependiendo del tipo de solicitud, se apoyará en las áreas involucradas para atenderlos.

La persona encargada para analizar los reclamos y las áreas involucradas deberán atender los reclamos en un término máximo de **QUINCE (15) DÍAS** hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se debe informar al titular o sus causahabientes antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los **OCHO (8) DÍAS** hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Se deberán atender las revocatorias de las autorizaciones, actualizaciones y la supresión de datos en los mismos términos establecidos para la atención de reclamos.

Si se encuentra que el reclamo está incompleto, se debe solicitar al titular o a sus causahabientes dentro de los **CINCO (5) DÍAS** siguientes que subsane las fallas. Si transcurridos **DOS (2) MESES** desde la fecha del requerimiento no se recibe respuesta por parte del interesado no se debe atender el reclamo. Una vez recibido el reclamo completo, se debe dar respuesta al reclamo.

El encargado de la atención de los reclamos dispuesto por **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** deberá llevar un registro de los reclamos que reciba en el formato para ello dispuesto.

4. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS

SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de este que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

5. SUPRESIÓN DE DATOS

El titular tiene el derecho, en todo momento, de solicitar a **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

COPIA CONTROLADA

a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

a. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
c. Los datos sean necesario para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

6. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgo.

Se deberá tener en cuenta, que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS LTDA** deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como, por ejemplo, para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Cuando el motivo del reclamo sea una eliminación de datos personales o una revocatoria de la autorización, se debe realizar un acta en la cual se incluya la identificación del titular, la descripción de la reclamación y la decisión tomada por el encargado dispuesto por **SOLUCIONES AMBIENTALES ESTRATÉGICAS**

COPIA CONTROLADA

LTDA, si se autoriza la revocaría o eliminación (supresión), se informará al encargado de la custodia de dichos datos para que realice la respectiva gestión, la decisión tomada se compartirá con la administración para dar respuesta al interesado.

Se deberá verificar si existe un deber legal o contractual por parte del titular de los datos de permanecer en la base de datos, en caso que así sea se debe informar al interesado del reclamo o supresión las razones por las cuales no procede la solicitud.

COPIA CONTROLADA