

MANUAL PARA PRESENTAR PETICIONES, CONSULTAS O RECLAMOS DE DATOS PERSONALES EN EL METRO DE MEDELLÍN LTDA.

Objetivo:

Informar y guiar a los Titulares de los datos personales respecto de la forma en que podrán ejercer sus derechos, a través de la presentación de peticiones, consultas y reclamos.

Para presentar tus peticiones, consultas o reclamos, deberás tener claros los siguientes conceptos:



Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.



Responsable de 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; en este caso, Metro de Medellín Ltda., actúa como Responsable de tus datos personales.

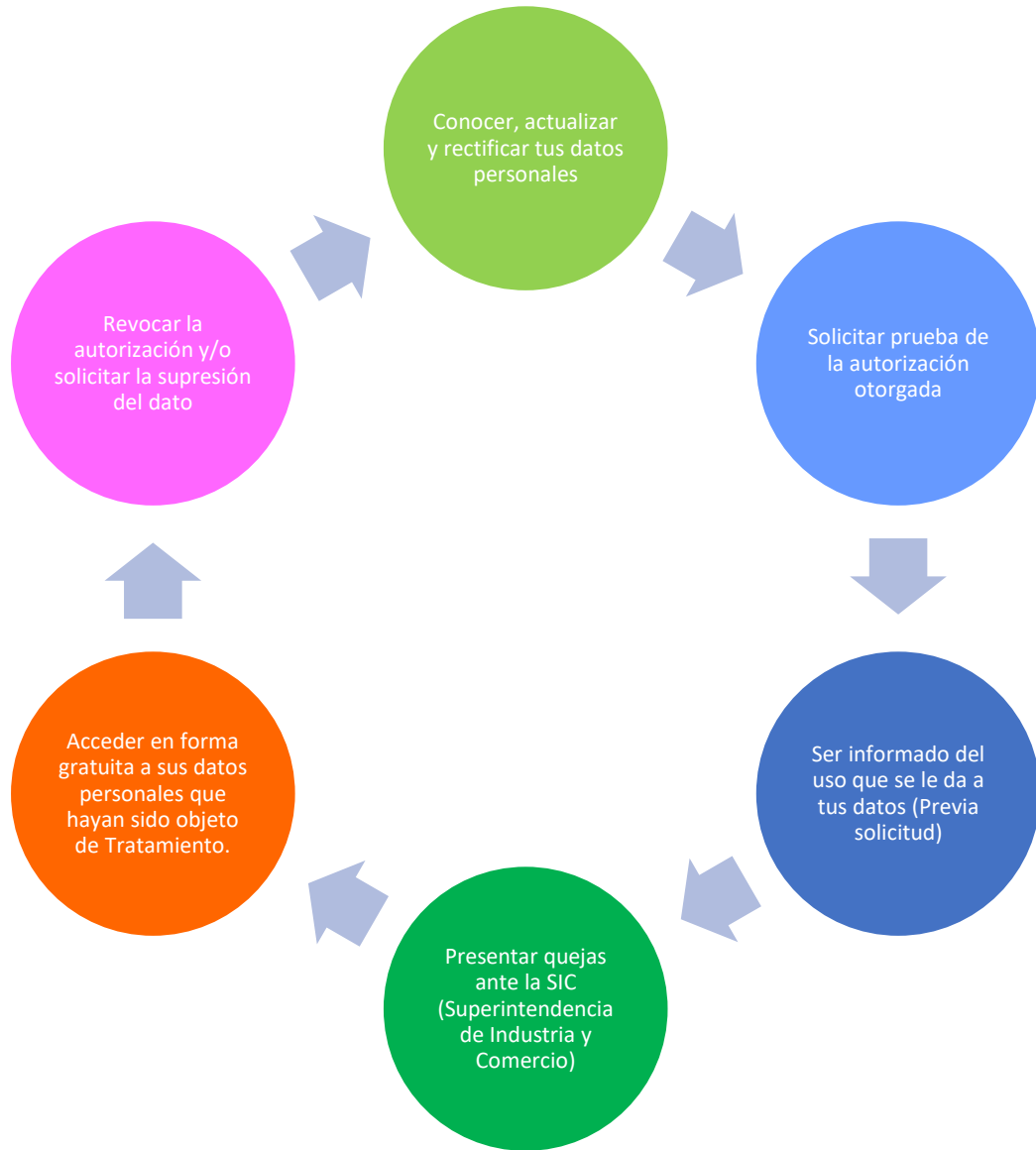


Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
• Todos somos Titulares de datos personales.



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

Es importante que conozcas tus derechos como Titular de datos personales:



Quienes pueden ejercer esos derechos:

Tu como Titular, para lo que deberás acreditar tu identidad en forma suficiente por los distintos medios que la Empresa ponga a tu disposición

Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad.

El representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

Por estipulación a favor de otro o para otro.

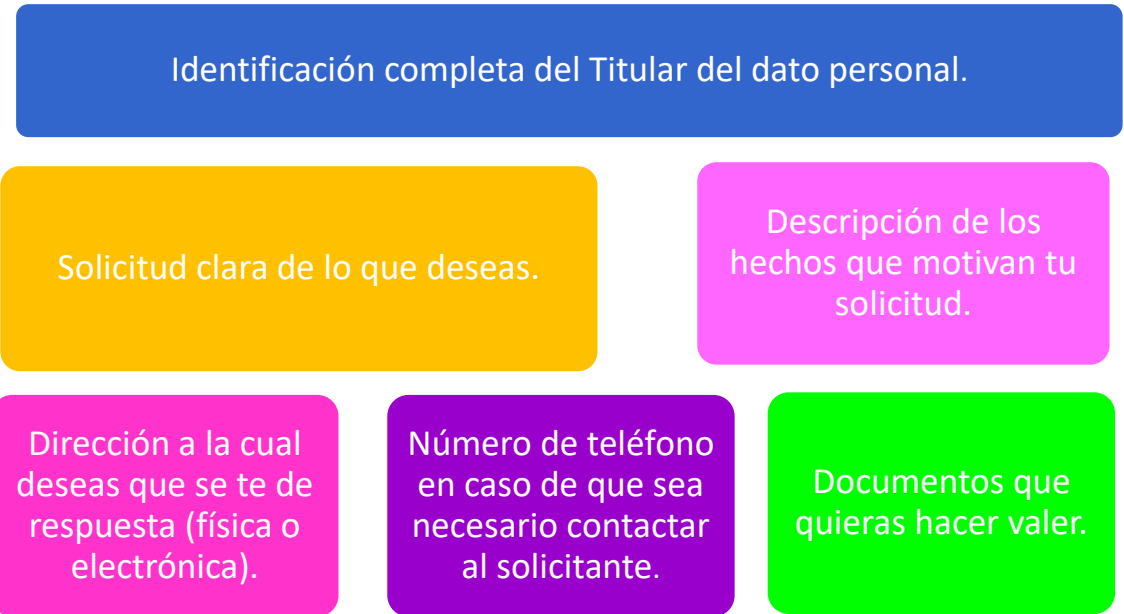
Si eres un menor de edad, estos derechos deberán ser ejercidos por las personas que estén facultadas para representarte.

En el proceso de la gestión de tu solicitud, Metro de Medellín Ltda., realizará un proceso de validación de identidad, para garantizar la protección de tus datos personales.

A quién podemos entregar información:



Lo que debes aportar a tu solicitud:



* Cuando tu solicitud corresponda a un Reclamo y este se considere incompleto, Metro de Medellín Ltda., dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación, te solicitará que la completes; para lo que tendrás 2 meses, de lo contrario, se entenderá desistido.

Canales a través de los cuales puedes presentar tus peticiones:

- Correo electrónico: contactenos@metrodemedellin.gov.co
- Dirección física – Ventanilla única documental: Calle 44 No. 46 – 001 – Bello Antioquia.
- Teléfono: 604 4449598 – Línea Hola Metro.
- Puntos de atención al cliente (PAC).
- Chat en Línea, a través del sitio web: www.metrodemedellin.gov.co
- Formulario electrónico por medio del link: <https://www.metrodemedellin.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsdf>

Solicitudes que puedes presentar en ejercicio de tus derechos:

1. Peticiones: Aquellas que estén relacionadas con la modificación de tus datos personales y sean atendidas en primer contacto por Servicio al Cliente; o ingresen como un derecho de petición.
2. Consultas: Solicitudes que estén relacionadas con el conocimiento de la información personal del Titular que repose en las Bases de Datos, así como el uso que se le ha dado a tus datos; o cuando quieras la copia de tu autorización.
3. Reclamo: Cualquier inconformidad como una solicitud de corrección, actualización o supresión de datos, provenientes del presunto incumplimiento de la norma, así como la solicitud de revocatoria de la autorización de tratamiento de datos personales.

Términos para darte respuesta:

Peticiones y Reclamos:

15

Días hábiles desde la radicación de tu solicitud.
Los Reclamos se podrán prorrogar por otros 8 días hábiles.

Consultas:

10

Días hábiles desde la radicación de tu solicitud.
Estos se podrán prorrogar por otros 5 días hábiles.