

## ANEXO II. MANUAL DE MANEJO Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y

### RECLAMOS

P + S CONSULTORIA PROFESIONAL, informa de forma oportuna, clara, completa y suficiente el manual de manejo y trámite de peticiones, quejas y reclamos para la prestación de servicios.

- 1. OBJETIVO:** P + S CONSULTORIA PROFESIONAL en desarrollo de su objeto social reconoce y protege el derecho que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y toda la información que haya recogido de quienes le hayan proporcionado su consentimiento previo, expreso e informado, por tal motivo establece en el presente documento un procedimiento sumario encaminado a tramitar y decidir las reclamaciones de rectificación y actualización que resulten viables.
- 2. FINALIDAD:** Los datos recolectados tienen como propósito generar flujos de información que le permitan a P + S CONSULTORIA PROFESIONAL fortalecer su crecimiento económico y minimizar los riesgos propios de su actividad, al tiempo que contribuyen con el mejoramiento de los servicios ofrecidos. La interacción que surja a partir del manejo de la información, la transferencia y la transmisión de datos personales, constituyen procedimientos plenamente autorizados por el titular al aceptar la propuesta u oferta de servicios, la política de privacidad y al conocer, mediante su mera recepción, el presente manual. En el mismo sentido, P + S CONSULTORIA PROFESIONAL también indica como finalidad de la recolección de los datos, el reporte ante las centrales de información de riesgo, administradoras de bases de datos o cualquier otro operador, de la información sobre el comportamiento de las obligaciones de contenido patrimonial que el titular adquiera con P + S CONSULTORIA PROFESIONAL.
- 3. DEBERES DE S & P CONSULTORIA:** P + S CONSULTORIA PROFESIONAL entiende que es su deber comunicar al titular de la información los canales de comunicación a través de los cuales dicho titular puede hacer valer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. Le corresponde también acatar y respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información que el titular hubiere obtenido.
- 4. DERECHOS DEL TITULAR:** EL CLIENTE o titular de la información, tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar la información recolectada en cualquier archivo o base de datos susceptible de tratamiento, acorde con la finalidad establecida en el presente documento. En P + S CONSULTORIA PROFESIONAL las peticiones, quejas o reclamos encaminadas a actualizar y rectificar datos personales deben ser canalizadas o presentadas a través de nuestro canal de PQRSF's, al cual, EL CLIENTE podrá acceder haciendo clic [AQUÍ](#) o mediante documento escrito remitido al domicilio de P + S CONSULTORIA PROFESIONAL, en el cual se indicará el motivo o motivos en los cuales radica la inconformidad del titular, la petición concreta de corrección, actualización

o retiro del dato y el fundamento jurídico de ésta. Constituye también un derecho del titular, dar o no respuesta a preguntas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de niños y adolescentes.

- 5. TRÁMITE DE LAS CONSULTAS PETICIONES Y RECLAMOS:** Toda petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación deberá ser radicada en el formulario online al cual EL CLIENTE podrá acceder haciendo clic [AQUÍ](#). Una vez recibida la PQRSF, se procederá al estudio del reclamo y se emitirá respuesta pasados quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su recibo en P + S CONSULTORIA PROFESIONAL.

En el mismo sentido, si se trata de una consulta encaminada a conocer la información que reposa en los bancos de datos, el término de respuesta de P + S CONSULTORIA PROFESIONAL será de diez (10) días hábiles, siguientes a su recepción en el Área de Control de Calidad de P + S CONSULTORIA PROFESIONAL.

- 6. NOTIFICACIONES:** La respuesta emitida por el responsable del Área de Control de Calidad, será notificada al titular mediante remisión al correo electrónico conocido o a su domicilio.

