

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

➤ ¿Quiénes pueden presentar las solicitudes o reclamos?

El Titular o sus causahabientes de los datos personales (en adelante Los Titulares).

➤ ¿Cuándo pueden presentar las solicitudes o reclamos?

Los Titulares podrán en todo momento solicitar la corrección, actualización, supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos.

Las solicitudes o reclamos también proceden cuando se considere que: existe un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes de tratamiento de los datos o de su custodia

➤ ¿Cómo se inicia el trámite de solicitudes o reclamos?

Los Titulares, deben dirigir por escrito al siguiente correo electrónico: contabilidad@naranjaverde.com, indicando: Nombre del titular; Identificación; Descripción de los hechos del solicitud o reclamo; Datos de Contacto; Anexando los documentos que demuestren el fundamento de su solicitud o reclamo.

➤ Descripción del Trámite

- a. Se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de cinco (5) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- b. Si la solicitud o reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes del requerimiento, subsane las fallas.
- c. Transcurrido este plazo sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la solicitud o reclamo.
- d. Una vez recibida la solicitud o reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga " en trámite" y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la solicitud o reclamo sea decidido.
- e. El término máximo para atender la solicitud o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.
- f. Cuando no fuere posible atender la solicitud o reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

➤ **Cuándo no procede el trámite:**

- a. Si la solicitud o reclamo es presentado de manera incompleta y no se ha completado durante los cinco (5) días siguientes por parte del titular;
- b. Si el Titular mantiene un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.