

<b>GESTIÓN JURIDICA</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y QUEJAS RELACIONADAS CON DATOS PERSONALES</b>		
CODIGO: GJU-PR 003	VERSION: 1.0	

### 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento interno para la atención de solicitudes y quejas relacionadas con el tratamiento de Datos Personales en OPAIN S.A. en cumplimiento de la normativa aplicable.

### 2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE

XEl presente procedimiento aplica a todas las áreas de OPAIN.

El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud relacionada a datos personales y finaliza con el envío de la respuesta aprobada por el Oficial de Protección de Datos Personales.

### 3. TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Correo Electrónico Oficial de Datos Personales: Se refiere al correo electrónico [haebasdata@eldorado.aero](mailto:haebasdata@eldorado.aero)
- Dato(s) Personal(es): Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables (Ley 1581 de 2012).
- Decidir: definir los fines y medios esenciales del tratamiento de datos personales y ejercer control sobre los aspectos clave del proceso, como el tiempo de almacenamiento, el uso de los datos, las medidas técnicas y organizativas que garanticen la seguridad de los datos y quién puede acceder a ellos. Implica tener la potestad de determinación y control efectivo sobre las características fundamentales del tratamiento de datos personales.
- Encargado: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del responsable (Ley 1581 de 2012).
- Responsable: 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 (Ley 1581 de 2012).
- Sistema de gestión documental de OPAIN: Sistema a través del cual se gestionan las peticiones, quejas y/o reclamos.
- Titular: Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento (Ley 1581 de 2012).

	NOMBRE	CARGO	FECHA
<b>ELABORÓ</b>	Liliana Ospina González	Abogada Sénior	Agosto 2025
<b>REVISÓ</b>	Carolina Charum Guzmán Germán Torres Rocha	Abogada Sénior Oficial de Protección de Datos Personales	Agosto 2025
<b>APROBÓ</b>	Juan Camilo Hoyos Ordóñez	Gerente de Asuntos Legales e Institucionales	Agosto de 2025

<b>GESTIÓN JURIDICA</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y QUEJAS RELACIONADAS CON DATOS PERSONALES</b>		
CODIGO: xxx-xx-xx	VERSION: x	

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

#### **4. NORMATIVIDAD APLICABLE**

- Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios

#### **5. DISPOSICIONES GENERALES**

##### **5.1. Canales Oficiales para recepción de solicitudes**

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en OPAIN contamos con el correo de [haebasdata@eldorado.aero](mailto:haebasdata@eldorado.aero) como canal para la atención de las solicitudes y quejas relacionadas con el tratamiento de Datos Personales (“Correo para protección de Datos Personales”); sin perjuicio de ello, en caso de recibirse solicitudes y/o quejas relacionadas con este tema por otros medios, estas también deben ser tramitadas conforme se detalla en este procedimiento.

El Correo para la protección de Datos Personales es gestionado por la Dirección Legal de Asuntos Corporativos y de Cumplimiento, quien reporta al Ofical de Protección de Datos Personales sobre los correos que se reciben.

##### **5.2. Términos de respuesta**

Los términos para dar respuesta al Titular de los Datos Personales son los establecidos en la ley 1581 de 2012 (Término Legal Establecido) o la norma que la modifique o derogue:

- Si la solicitud se encuentra incompleta, en los términos del artículo 15 de la ley 1581 de 2012, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado 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.

<b>GESTIÓN JURIDICA</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y QUEJAS RELACIONADAS CON DATOS PERSONALES</b>		
CODIGO: xxx-xx-xx	VERSION: x	

- En caso de cambios en los plazos legales, este procedimiento se entenderá acogido a ellos.

### **5.3. Procedimiento en caso de recibirse una solicitud o queja**

El procedimiento para la atención de las solicitudes y quejas relacionadas con el tratamiento de Datos Personales en OPAIN es el siguiente:

#### **5.4. A través del Correo para protección de Datos Personales**

- Los funcionarios encargados de la Dirección Legal para Asuntos Corporativos y de Cumplimiento darán aviso al Oficial de Protección de Datos Personales.
- El Oficial de Protección de Datos Personales revisará el caso y determinará los funcionarios a involucrar para dar respuesta de fondo y completa, dentro del Término Legal Establecido.

#### **5.5. A través de otros medios**

- En caso de que se reciban solicitudes o quejas relacionadas con el tratamiento de Datos Personales por medios diferentes del Canal Oficial, el receptor de dicha solicitud deberá informar de inmediato al Oficial de Protección de Datos Personales quien le dará el trámite establecido en el numeral 5.4. anterior.

#### **5.6. Respuesta:**

- El texto de respuesta final será remitido al solicitante a través del Correo Electrónico de Datos Personales.

#### **5.7. Derechos de los Titulares de los Datos Personales**

En OPAIN reconocemos y respetamos los derechos de los Titulares:

- Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento,

<b>GESTIÓN JURIDICA</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y QUEJAS RELACIONADAS CON DATOS PERSONALES</b>		
CODIGO: xxx-xx-xx	VERSION: x	

<p>de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales;</li> <li>• Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;</li> <li>• 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;</li> <li>• Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.</li> </ul> <p><b>5.8. Conservación de evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se conservará evidencia de las solicitudes y respuestas otorgadas en un Sharepoint al que tienen acceso el Oficial de Protección de Datos Personales y los funcionarios designados por éste.</li> </ul>
--

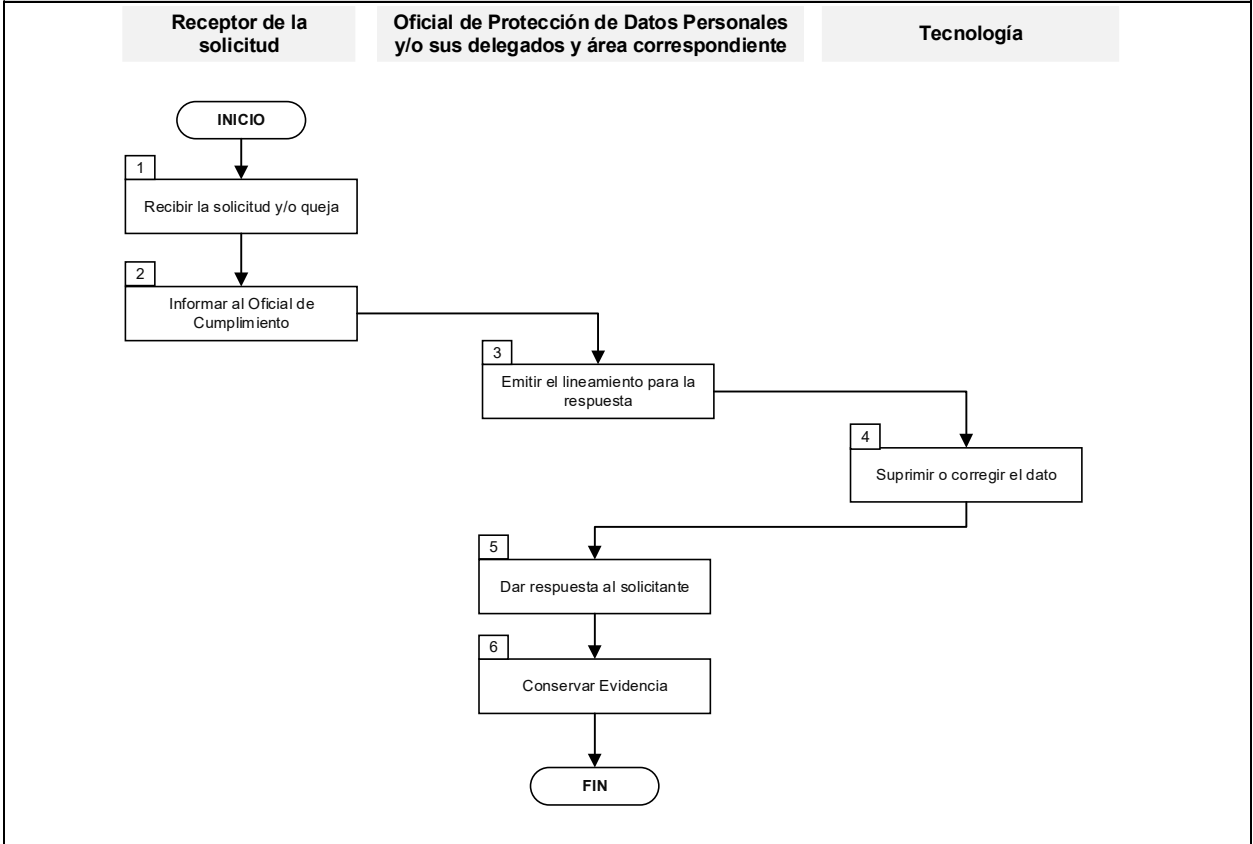
<b>6. INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS</b>
<p><b>6.1. INFRAESTRUCTURA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina administrativa de OPAIN</li> </ul> <p><b>6.2. EQUIPO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de computo</li> </ul> <p><b>6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sharepoint</li> <li>• Office 365</li> </ul>

<b>GESTIÓN JURIDICA</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y QUEJAS RELACIONADAS CON DATOS PERSONALES</b>		
CODIGO: xxx-xx-xx	VERSION: x	

<b>7. DESCRIPCIÓN</b>			
<b>ID</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE (Cargo)</b>	<b>REGISTROS</b>
<b>1</b>	<b>RECIBIR LA SOLICITUD Y/O QUEJA</b>	Receptor de la solicitud	Solicitud por correo electrónico o a través del Sistema de Gestión Documental de OPAIN
<b>2</b>	<b>INFORMAR AL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO</b>	Receptor de la solicitud	Correo electrónico
<b>3</b>	<b>EMITIR EL LINEAMIENTO PARA LA RESPUESTA</b>	Oficial de Protección de Datos Personales y/o sus delegados y área correspondiente	Correo electrónico
<b>4</b>	<b>SUPRIMIR O CORREGIR EL DATO (EN CASO DE QUE PROCEDA)</b>	Tecnología	Correo electrónico o comunicación oficial vía el Sistema de Gestión Documental de OPAIN
<b>5</b>	<b>DAR RESPUESTA AL SOLICITANTE</b>	Oficial de Protección de Datos Personales	Correo Electrónico Oficial de Datos
<b>6</b>	<b>CONSERVAR EVIDENCIA:</b> Se conservará evidencia de las solicitudes y respuestas otorgadas en un Sharepoint al que tienen acceso el Oficial de Protección de Datos Personales y los funcionarios designados por éste.	Oficial de Protección de Datos Personales y sus delegados	Respuesta

<b>GESTIÓN JURIDICA</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y QUEJAS RELACIONADAS CON DATOS PERSONALES</b>		
CODIGO: xxx-xx-xx	VERSION: x	

## 8. DIAGRAMA DE FLUJO



## 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- No aplica

## 10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- No aplica

## 11. FORMATOS RELACIONADOS

- No aplica

## 12. ANEXOS

- No aplica

## 13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1	Creación del Documento	Agosto de 2025

<b>GESTIÓN JURIDICA</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y QUEJAS RELACIONADAS CON DATOS PERSONALES</b>		
<b>CODIGO: xxx-xx-xx</b>	<b>VERSION: x</b>	