Manual de Atención
Consultas y Reclamos Habeas Data

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró	Aprobó
1.0	10/11/2026	Elaboración	Laura Isabel Muñoz Arango Abogada PRIME REFRIGERATION S.A.S.	Jonathan Berio Rios Gerente General PRIME REFRIGERATION S.A.S.

1. Introducción

Este manual proporciona un procedimiento detallado para recibir, atender y responder a las solicitudes de los titulares de datos, garantizando la correcta administración y protección de la información personal, de conformidad con la la Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008 sus decretos reglamentarios, y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, así como la Política para el Tratamiento de Datos Personales, y demás documentos legales indicados en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos.

2. Objetivos generales

a. Garantizar el cumplimiento de las normativas sobre protección de datos personales.
b. Asegurar la transparencia y la confianza en el manejo de los datos personales.
c. Proporcionar respuestas adecuadas y oportunas a consultas y reclamos.
d. Mantener registros detallados de todas las solicitudes y respuestas.

3. Responsabilidades

Todo el personal interno y externo de la empresa que recolecte, almacene, use o comparta datos personales públicos, privados, semiprivados o sensibles tienen la responsabilidad de:

a. Respetar y velar por la protección de los datos personales de los titulares.
b. Remitir oportunamente al Oficial de Protección de Datos Personales (según designación interna) las consultas y reclamos recibidos, quién será el directamente responsable de liderar el procedimiento de respuesta a las solicitudes de los titulares.
c. Mantener la confidencialidad de la información.

4. Conceptos

Para presentar tus peticiones, consultar o reclamos, deberás tener en cuenta las siguientes definiciones:

Dato personal	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Responsable del 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.
Consulta	Solicitud de acceso a los datos personales que reposan en nuestras bases de datos.

Prime
Ingeniería en climatización y refrigeración
SOMOS CO2 R290

Reclamo	Petición presentada por el titular cuando considera que la información contenida en nuestras bases de datos debe ser corregida, actualizada, suprimida o se está haciendo un uso indebido.
Tratamiento de datos personales	Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, uso, circulación o supresión.
El Causahabiente	Es la persona que adquiere, por sucesión o transmisión legal, los derechos u obligaciones del titular de datos personales.

5. Calidad y derechos del titular

El titular es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento y reposan en nuestras bases de datos. De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008 sus decretos reglamentarios, y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, los titulares de la información tratada por PRIME cuentan con los siguientes derechos:

a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a PRIME o los Encargados del Tratamiento. Este derecho aplica especialmente para datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o aquellos cuyo tratamiento no haya sido autorizado o esté prohibido.
b. Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, salvo cuando la ley expresamente exceptúe dicho requisito.
c. Ser informado, previa solicitud, sobre el uso que PRIME o los Encargados del Tratamiento han dado a sus datos personales.
d. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por presuntas infracciones a la legislación de protección de datos personales.
e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales, salvo cuando exista una obligación legal o contractual que haga necesario conservar la información.
f. Acceder de manera gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Asimismo, el titular conserva todos los demás derechos que establezcan las leyes mencionadas, los cuales son de obligatorio cumplimiento para PRIME y para cualquier Encargado del Tratamiento.

6. Procedimiento interno

a. Recepción de la Solicitud: las consultas y reclamos podrán presentarse por correo electrónico, o de manera presencial en las instalaciones físicas de la empresa. En caso de recibir la solicitud de forma física, esta deberá ser remitida internamente al Oficial de Protección de Datos para su trámite.
El Oficial verificará que la información esté completa y, de ser necesario, requerirá al titular la ampliación o complementación de los datos suministrados.

b. Clasificación:
- **Consulta:** Solicitud de información sobre los datos personales que posee la empresa o sobre la autorización.
- **Reclamo:** Solicitud de actualización, rectificación o eliminación de datos personales.

c. Análisis y Verificación: Se revisa la solicitud frente a las bases de datos y se valida su legitimidad conforme a la normativa interna. En caso de solicitud de eliminación, se verifica si existe alguna obligación legal o deber contractual que impida dicha acción.

d. Respuesta:
- **Consultas:** Se entrega información clara y completa sobre los datos solicitados, conforme al numeral 9.
- **Reclamos:** Se informa de manera clara sobre las acciones tomadas (actualización, rectificación o eliminación), conforme al numeral 10.

7. Información requerida para la solicitud

Para presentar una consulta o reclamo, el titular de los datos deberá acreditar su identidad y proporcionar la información mínima para el envío de la respuesta, tales como:

a. Nombres y apellidos completos.
b. Tipo y número de identificación.
c. Dirección de domicilio.
d. Teléfono de contacto.
e. Correo electrónico.
f. Información detallada de la solicitud.
g. Solicitud clara y expresa relacionada con los datos personales.
h. Si se trata de un reclamo, deberá adjuntar los documentos que soporten su solicitud.
i. En el caso de menores de edad, la solicitud deberá ser presentada por el representante legal.

8. Personas autorizadas para presentar una consulta o reclamo

Podrán presentar consultas o reclamos ante PRIME las siguientes personas:

a. Aspirantes, empleados, aprendices, contratistas, proveedores y aliados que tenga o haya tenido relación con la empresa.
b. Clientes con vínculo comercial actual o pasado.
c. Entidades públicas o administrativas en el ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
d. Terceros autorizados por el titular de los datos o por la ley.
e. Cualquier titular de la información personal que repose en nuestras bases de datos.

9. Procedimiento para atender una consulta

El titular de la información podrá solicitar a PRIME REFRIGERATION S.A.S acceso a sus datos personales. La consulta será atendida en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud. En caso de no ser posible responder en este término, se informará al titular sobre los motivos de la demora y se dará respuesta en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles adicionales.

La consulta deberá realizarse a través del medio habilitado por la empresa garantizando así su trazabilidad y conservación como prueba.

10. Procedimiento para atender un reclamo

Si el titular considera que la información contenida en nuestras bases de datos debe ser corregida, actualizada, suprimida o que se está haciendo un uso indebido de la misma, podrá presentar un reclamo ante la empresa bajo los siguientes parámetros:

a. El reclamo será atendido en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción.
b. Si no es posible resolver el reclamo en este término, se informarán los motivos de la demora y se dará respuesta en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles adicionales.
c. Si el reclamo está incompleto, se requerirá al titular dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes para que lo complete. Si en un plazo de dos (2) meses el titular no proporciona la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
d. Si PRIME no es competente para atender el reclamo, trasladará la solicitud a la entidad o persona correspondiente en un término máximo de dos (2) días hábiles, informando de esta situación al titular.
e. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea resuelto.

11. Requisitos de procedibilidad

El Titular o causahabiente solo podrá elevar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la empresa.

12.Archivo de la solicitud y respuesta

a. Guardar una copia de la solicitud original y de la respuesta en el repositorio archivístico de la empresa.
b. Mantener registros de todas las interacciones relacionadas con la solicitud.

13. Canal habilitado para presentar peticiones

PRIME REFRIGERATION S.A.S. ha habilitado los siguientes canales para la recepción de consultas y reclamos relacionados con el derecho de Habeas Data:

Correo electrónico: info@primerefrigeracion.com
Dirección física: Calle 60 Sur # 43A-84, Sabaneta, Antioquia.
Teléfono: (+57) 310 743 28 10

Las solicitudes serán atendidas por el Oficial de Protección de Datos Personales con Apoyo del Área Jurídica.

14. Vigencia

El presente manual entra en vigencia a partir del diez (10) de noviembre de dos mil veintiséis (2026) y deroga todas las versiones que le sean anteriores.
La empresa se reserva el derecho de actualizar y/o modificar el presente manual conforme a sus propias necesidades y cambios normativos.

JONATHAN BERRIO RIOS
CC. 1.017.141.757
Gerente General
PRIME REFRIGERATION S.A.S.