

# FORMULARIO DE CONSULTAS, RECLAMOS Y EJERCICIO DE DERECHOS DE CLIENTES, PROVEEDORES, EMPLEADOS Y/O ASPIRANTES DE LA COMPAÑÍA VIBAG C.A.

Fecha última actualización: 09 de febrero de 2024

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal y cualquiera disposición legal conexas que fuere aplicable, VIBAG C.A., de conformidad con la cláusula XII de la POLÍTICA GENERAL DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LOS DATOS DE LOS CLIENTES, PROVEEDORES, EMPLEADOS Y/O ASPIRANTES QUE INGRESAN A LA COMPAÑÍA VIBAG C.A, a través de la presente, pone a disposición de sus clientes, proveedores, empleados y/o aspirantes, el formulario para las “Consultas, Reclamos y Ejercicio de Derechos.”

## I. FINALIDAD.-

A través de la información que el cliente, el proveedor y/o aspirante incorpore en el presente formulario, VIBAG C.A. podrá atender las consultas, reclamos y ejercicio de derechos de los titulares de los datos personales almacenados en las bases de datos de la compañía.

## II. GLOSARIO.-

- 1.1. **Consulta:** Solicitud que realiza el cliente, proveedor y/o empleado de la compañía acerca del tratamiento de sus datos personales, principalmente todo aquello que se relacione con el responsable y el encargado del tratamiento de sus datos, así como la finalidad, el tiempo de conservación, entre otros.
- 1.2. **Cliente o Colaborador en general:** Se considera como colaborador a cualquier accionista y/o persona que acceda a los servicios que ofrece VIBAG C.A.
- 1.3. **Ejercicio de derechos:** Son todos aquellos derechos que le asisten al cliente, proveedor, empleado, aspirante o colaborador en general, en el tratamiento de sus datos personales, tales como acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad y eliminación.
- 1.4. **Líder de tratamiento de datos personales:** el líder de cada área actúa en el rol de delegado de tratamiento de datos. En consecuencia, es el encargado de realizar el tratamiento de datos personales de su área.
- 1.5. **Notificaciones:** todas las comunicaciones que sean enviadas a los titulares por parte de VIBAG C.A con relación a la atención de consultas, reclamos y ejercicios de derechos,

deberán ser atendidas por los clientes, proveedores y/o empleados, en el término de 5 días de recibida la solicitud; en caso de no hacerlo se entenderá como el desistimiento de la solicitud y se procederá al archivo de la misma.

- 1.6. **Reclamo:** Solicitud que realiza el cliente, proveedor ,empleado, aspirante o colaborador en general de la compañía respecto a un inadecuado tratamiento de sus datos personales.
- 1.7. **Solicitud:** Petición que realiza el titular de los datos personales acerca del tratamiento que se están dando a los mismos. Se considera solicitud a la una consulta, reclamo o ejercicio de los derechos.
- 1.8. **Solicitud completa:** Petición que realiza el titular de los datos personales adjuntando toda la información requerida y anexando cuando sea necesario, copia del documento de identidad y todos aquellos documentos que soporten su solicitud.
- 1.9. **Solicitud en trámite:** Petición que ha ingresado a los sistemas de VIBAG C.A y que está siendo atendida por el líder de tratamiento de datos.
- 1.10. **Solicitud incompleta:** Petición que el titular de los datos personales realiza sin adjuntar cuando es necesario la copia del documento de identidad y todos aquellos documentos que soporten su solicitud.

Se considera además como solicitud incompleta, cuando se solicita al titular de los datos personales que aclare el objeto del reclamo.

- 1.11. **Titular:** persona natural, sea cliente, proveedor, empleado, aspirante o colaborador en general, cuyos datos son objeto de tratamiento.

### III. DATOS PERSONALES DEL TITULAR DE LOS DATOS.-

Complete la siguiente información con los datos personales otorgados a VIBAG C.A.

<b>Nombre y apellidos completos del titular:</b>	<b>Número de identificación:</b>
<b>Correo electrónico para notificaciones:</b>	<b>Número de teléfono:</b>

**\*Adjunte en este apartado su documento de identificación (cédula o pasaporte).\***

#### **IV. TIPO DE SOLICITUD.-**

Seleccione el tipo de solicitud que desea interponer respecto al tratamiento de sus datos personales que realiza VIBAG C.A.:

1	<p><b>Consulta de tratamiento de datos personales:</b> Solicitar información sobre los datos personales del titular, mismos que se encuentran almacenados en la base de datos de VIBAG C.A.</p> <p>El titular de los datos personales puede solicitar que el líder de tratamiento de datos remita la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Una copia de sus datos personales que son objeto del tratamiento, que contiene principalmente sus nombres y apellidos, número de cédula, número de teléfono, correo electrónico y dirección;</li><li>❖ Los fines del tratamiento para los cuales otorgó su consentimiento;</li><li>❖ La legitimación para el tratamiento de datos;</li><li>❖ Categoría de datos personales.</li><li>❖ Categoría de titulares.</li><li>❖ El líder del tratamiento de datos personales:</li><li>❖ El líder de tratamiento de sus datos;</li><li>❖ El jefe de tratamiento de datos;</li><li>❖ La vigencia del tratamiento de datos;</li><li>❖ La forma de comunicación que mantiene la empresa con el titular de los datos;</li><li>❖ La autorización para el uso de su imagen;</li><li>❖ Los destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados sus datos personales.</li><li>❖ El plazo previsto de conservación de sus datos personales;</li><li>❖ Descripción de las medidas técnicas y organizativas de seguridad.</li><li>❖ Los derechos que le asisten tales como: rectificación, cancelación, supresión, oposición, portabilidad y eliminación;</li><li>❖ El derecho a presentar un reclamo ante la Autoridad de Control; y</li><li>❖ Una copia del consentimiento otorgado por el titular de los datos.</li></ul>	
2	<p><b>Formulación de reclamo:</b> Realizar una queja o reclamo respecto al tratamiento de datos que realiza la compañía, ya sea porque el titular considere que sus datos</p>	

	no están siendo tratados de conformidad con el consentimiento otorgado; o, porque su tratamiento no es legítimo.	
3	<b>Ejercicio de derechos:</b> solicitar la actualización, rectificación, portabilidad o eliminación de los datos personales que se almacenan en la base de datos de VIBAG C.A.	

## V. CONSULTA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Seleccione el tipo de información que requiere que el líder de tratamiento de datos remita a su correo electrónico o le sea entregado en un dispositivo externo como flash memory o CD<sup>1</sup>:

- Una copia de sus datos personales que son objeto del tratamiento, que contiene principalmente sus nombres y apellidos, número de cédula, número de teléfono, correo electrónico y dirección;
- Los fines del tratamiento para los cuales otorgó su consentimiento;
- La legitimación para el tratamiento de datos;
- Categoría de datos personales.
- Categoría de titulares.
- El líder del tratamiento de datos personales:
- El líder de tratamiento de sus datos;
- El jefe de tratamiento de datos;
- La vigencia del tratamiento de datos;
- La forma de comunicación que mantiene la empresa con el titular de los datos;
- La autorización para el uso de su imagen;
- Los destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados sus datos personales.
- El plazo previsto de conservación de sus datos personales;
- Descripción de las medidas técnicas y organizativas de seguridad.
- Los derechos que le asisten tales como: rectificación, cancelación, supresión, oposición, portabilidad y eliminación;
- El derecho a presentar un reclamo ante la Autoridad de Control; y,
- Una copia del consentimiento otorgado por el titular de los datos.
- Toda la información antes mencionada.

## VI. FORMULACIÓN DE RECLAMO:

---

<sup>1</sup> El líder de tratamiento de datos entregará la información solicitada en el formato que considere oportuno tal como: correo electrónico, CD o flash memory. El costo del CD o flash memory correrá a cuenta del titular de los datos

Por favor realice una descripción clara y precisa de los hechos que dan lugar a su consulta o reclamo:

--

**VII. EJERCICIO DE DERECHOS.-**

Seleccione el derecho que como titular de los datos personales proporcionados a VIBAG C.A. desee ejercer:

<p><b>Derecho de rectificación y actualización.-</b></p> <p>El titular tiene el derecho a obtener del líder del tratamiento la rectificación y actualización de sus datos personales inexactos o incompletos.</p> <p>Para la rectificación y actualización el titular de los datos debe presentar los justificativos del caso a través de los cuales se evidencie los datos que deben ser actualizados.</p> <p>La documentación necesaria a través de la cual se acredite la actualización o modificación de sus datos puede ser su cédula de ciudadanía actualizada, sentencia o resoluciones emitidas por autoridad competente, entre otros.</p>	
<p><b>Derecho de eliminación.-</b></p> <p>El titular tiene derecho a que el líder del tratamiento suprima sus datos personales, cuando el tratamiento no cumpla con los principios establecidos en la Ley de Protección de Datos Personales, cuando no cumpla con la finalidad establecida en el consentimiento otorgado, cuando haya vencido el plazo de conservación de los datos personales, cuando el tratamiento afecte derechos o libertades individuales, cuando exista obligación legal o finalmente cuando el titular revoque el consentimiento prestado o señale no haberlo otorgado para uno o varios fines específicos.</p> <p>Cuando el titular solicite la eliminación de los datos el líder de tratamiento procederá con su eliminación y notificará al titular con el procedimiento llevado a cabo; para ello, el líder de tratamiento adjuntará a la notificación el documento que pruebe la eliminación de los datos.</p>	

<p><b>Derecho de oposición.-</b></p> <p>El titular tiene el derecho a oponerse o negarse al tratamiento de sus datos personales cuando se afecten derechos y libertades fundamentales; y cuando el tratamiento para el cual otorgó su consentimiento tenga por objeto la mercadotecnia directa; incluida la elaboración de perfiles.</p> <p>En caso de que el titular interponga una solicitud de oposición, el líder de tratamiento de datos dejará de tratar los datos personales y notificará al titular adjuntando el documento que pruebe dicha aseveración.</p> <p>El líder de tratamiento de datos, además, informará al titular que producto de dicha oposición, VIBAG C.A. no podrá prestar los servicios que como compañía le corresponden.</p>	
<p><b>Derecho de portabilidad.-</b></p> <p>El titular tiene el derecho a recibir del líder del tratamiento, sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características; o a transmitirlos a otros líderes.</p> <p>El líder de tratamiento de datos entregará la información solicitada en el formato que considere oportuno tal como: correo electrónico, CD o flash memory.</p> <p>El costo del CD o flash memory correrá a cuenta del titular de los datos.</p>	

### **VIII. DERECHO DE RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.-**

De conformidad con el inciso segundo del artículo 14 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, para que proceda la rectificación y actualización de los datos personales, el titular de los datos deberá adjuntar al presente formulario los justificativos que evidencien dicha solicitud.

Se entiende como justificativos a los siguientes documentos: cédula de ciudadanía actualizada, sentencia o resoluciones emitidas por autoridad competente, entre otros.

**\*Adjunte en este apartado el documento que permita evidenciar la rectificación y actualización.\***

### **IX. INGRESO DE SOLICITUD.-**

Fecha en la que la solicitud de consulta, reclamo o ejercicio de derecho es presentada ante VIBAG C.A. ....

#### **X. TIEMPO DE RESPUESTA.-**

El jefe de tratamiento de datos con el apoyo del líder de tratamiento de datos personales, de conformidad con la normativa vigente, en un término de 5 días desde recibida la solicitud, atenderá su solicitud de consulta, reclamo o ejercicio de derechos.

En caso de que la solicitud se encuentre incompleta, el líder de tratamiento de datos notificará al titular de los datos con este particular, para que el titular en el término de 10 días contados a partir del día siguiente en el que haya sido notificado, aclare o complete dicha solicitud. En caso de que el titular no dé respuesta a esta notificación en el término antes mencionado, la solicitud será archivada notificando de este particular al titular. El archivo del requerimiento inicial no impedirá al titular la presentación de una nueva solicitud.

El único medio de notificación y comunicación del líder de tratamiento de datos con el titular de los datos será el correo electrónico proporcionado para el efecto. En este sentido, se solicita al titular que antes de enviar esta solicitud, confirme que los datos ingresados sean los correctos.