

	PROCEDIMIENTO	VERSION: 1
		CODIGO: AME.CL.04.003
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQR DE TRATAMIENTO DE DATOS		FECHA: 12/Oct/2016

o. LISTA DE VERSIONES

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
---------	-------	---------------------------

1. OBJETO

Establecer parámetros claros orientados al cumplimiento de la política de tratamiento de datos, dando una respuesta oportuna y adecuada a las peticiones, quejas y reclamos de innatos al tratamiento de datos personales de los titulares.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la llegada de la petición, queja o reclamo a Plasticaucho Colombia (ya sea por correo electrónico, línea telefónica o personalmente), hasta que se atiende y notifica la respuesta al cliente, proveedor o colaborador, involucrando a los colaboradores designados para atender dichas solicitudes y a los responsables internamente de las bases de datos.

3. DEFINICIONES

- **Reclamo completo:** Solicitud del titular del dato para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización de tratamiento en los casos establecidos en la Ley 1581 de 2012, radicada correctamente con el formulario para ejercer sus derechos como titular, anexando copia del documento de identidad y los documentos que soporten su solicitud, ejerciendo así el habeas data.
- **Reclamo incompleto:** Solicitud del titular del dato para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley 1581 de 2012, realizada informalmente sin el cumplimiento de los requisitos requeridos, información incompleta o con cualquier tipo de inconsistencia de acuerdo a la política de tratamiento de datos.
- **Reclamo en trámite:** Etiqueta asignada a la solicitud del titular del dato para corregir, actualizar, suprimir sus datos personales o para revocar la autorización de tratamiento, una vez ha sido recibida completa y radicada, en un término no mayor a dos (2) días hábiles posterior a su radicación.
- **Dato personal privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes

(contabilidad), información extraída a partir de la inspección del domicilio, número telefónico (siempre y cuando no se encuentre en bases públicas) o el salario.

- **Dato personal semiprivado.** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica que decide sobre la recolección y fines del tratamiento, entre otras. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa dueña de la bases de datos o sistema de información que contiene datos personales.

- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.

- **Titular del dato:** Persona natural a la que se refieren los datos personales.

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

- **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o el encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).

- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

- **Prospectos:** Persona natural o jurídica con quien se espera tener una relación comercial en el corto plazo (Clientes potenciales).

- **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley 1581 de 2012.

- **NNA:** Hace referencia a los menores de 18 años, y corresponde a la sigla de Niños Niñas y Adolescentes.

4. CONDICIONES GENERALES

Marco Legal;

El **artículo 15** de la Constitución de la República de Colombia establece que cualquier persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella, en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quien tiene datos personales de terceros a respetar los derechos y garantizar lo resuelto en la constitución cuando se recolecta, trata y gestiona esa clase de información.

La **Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012** establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los clientes, colaboradores y cualquier otra persona natural. El literal k) Del artículo 18 de dicha ley obliga a los responsables del tratamiento de datos personales a "adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos".

El artículo **25** de la misma ley establece que las políticas de tratamiento de datos son de obligatorio cumplimiento y que su desconocimiento ocasionará sanciones. Dichas políticas no pueden garantizar un nivel de tratamiento inferior al establecido en la **ley 1581 de 2012**.

De conformidad con la **ley 1273 de 2009** incurre en el delito de violación de datos personales quien "sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, recopile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes".

Plasticaucho Colombia S.A. está comprometida con el respeto y garantía de los derechos de sus clientes, proveedores, colaboradores y demás grupos de interés. Por eso adopta el siguiente procedimiento de atención de reclamos PQRS, relacionados con el tratamiento de datos personales, de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucren, total o parcialmente, la recolección, uso, tratamiento, almacenamiento, intercambio, transmisión, divulgación y transferencia de datos personales.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Política para el tratamiento de datos **AM E.CL.04.002**.

6. FORMATOS

[FORMULARIO PARA EJERCER SUS DERECHOS COMO TITULAR DE LOS DATOS.](#)

[INGRESO CLIENTES DE CONTADO-CALZADO](#)

[SOLICITUD DE CREACIÓN PROVEEDOR Y/O ACREEDOR](#)

[AUTORIZACION PARA TRATAMIENTO DE DATOS CANDIDATOS](#)

[AUTORIZACIÓN USO Y TRATAMIENTO DATOS PERSONALES QUE REPOSAN EN ARCHIVOS Y BASES DE DATOS DE PLASTICAUCHO COLOMBIA S.A](#)

7. DESARROLLO

Recepción PQRS - tratamiento de datos	Toda solicitud del titular del dato para corregir, actualizar, suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley 1581 de 2012, ya sean recibidas a través de correo electrónico, telefónicamente, personalmente y/o direccionadas desde otros procesos internos de Plasticaucho Colombia, se direccionaran así: *colaboradores a través del correo analistasl01@plasticaucho.com o entrega personal del formato y los documentos, al proceso de servicios laborales. *Clientes o proveedores a través del correo servcliente@plasticaucho.com, telefónicamente, personalmente o por página web, por el proceso de servicio al cliente.	Agente de servicio al cliente / Analista de servicios laborales.
	Si la solicitud está incompleta, debe contactarse al titular en un plazo no mayor a 5 días hábiles a través de correo electrónico, telefónicamente y/o correspondencia; e indicar el procedimiento que debe seguir, para hacer efectiva la solicitud, y se registrara en la base de datos con la observación “ reclamo incompleto ”.	Coordinador Contact Center / Analista de servicios laborales.

<p>Verificación y registro (reclamo completo y en trámite)</p>	<p>Si la solicitud está completa, debe consultar a los responsables de las bases de datos de acuerdo al titular:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLIENTES: Inteligencia Comercial • PROVEEDORES: Gestión contable • COLABORADORES: servicios laborales <p>Y estos a su vez deben tramitar la solicitud y responder al proceso de servicio al cliente y/o Servicios Laborales según el caso, quienes deben contactarse en un plazo no mayor a 5 días hábiles a través de correo electrónico, telefónicamente y/o correspondencia con el titular; e indicarle el estado de la solicitud “reclamo en trámite” además de registrar en la base de datos la observación, e ingresar la causa en la siguiente clasificación: CONOCER LOS DATOS ALMACENADOS Y EL USO DE LOS MISMOS, ACTUALIZAR DATOS PERSONALES, RECTIFICAR LOS DATOS ALMACENADOS, REVOCAR LA AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS, SUPRIMIR LOS DATOS ALMACENADOS Y/O DERECHO VULNERADO.</p>	<p>Coordinador Contact Center / Analista de servicios laborales.</p>
---	---	--

<p>Direccionamiento</p>	<p>Una vez determinada la respuesta a la solicitud, se debe informar a los responsables de las bases de datos de acuerdo al titular:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLIENTES: Inteligencia Comercial • PROVEEDORES: Gestión contable • COLABORADORES: servicios laborales <p>Para que procedan en torno a la atención idónea del reclamo en el tiempo establecido.</p>	<p>Coordinador Contact Center / Analista de servicios laborales.</p>
--------------------------------	---	--

<p>Actuación requerida</p>	<p>Realizar la modificación, supresión y/o rectificación de los datos, e informar al proceso de Servicio al cliente y/o Servicios</p>	<p>Coordinador Inteligencia comercial/</p>
-----------------------------------	---	--

	laborales según el caso, en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles.	Coordinador de contabilidad e Impuestos/ Analista de servicios laborales.
--	---	--

Concepto Jurídico	Si la causa del PQR es la causa “DERECHO VULNERADO”, se debe direccionar al proceso de Gestión Jurídica, para su tratamiento, revisión, solución y respuesta.	Jefe de Contabilidad y Servicios Laborales.
--------------------------	---	---

Notificación	Notificar al titular de la solución de su PQR a través del canal elegido por el titular.	Coordinador Contact Center / Analista de Servicios Laborales.
---------------------	--	--

ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre: Administrador Isolucion	Nombre: Administrador Isolucion	Nombre: Administrador Isolucion
Cargo: Administrador	Cargo: Administrador	Cargo: Administrador
Fecha: 12/Oct/2016	Fecha: 12/Oct/2016	Fecha: 12/Oct/2016