


|   |   |                                 |                    |
|---|---|---------------------------------|--------------------|
|  | <b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b> | Código:                         | <b>Revisión 01</b> |
|   |   | Fecha elaboración: 12/OCT/2013  |                    |
|   |   | Fecha aprobación: 01/ENE/2020   |                    |
| Elaborador por: SGI   | Revisado por: SGI                       | Aprobado por: Gerente de Ventas |                    |

## 0. LISTA DE VERSIONES

| VERSIÓN | FECHA | RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---------|-------|---------------------------|
|---------|-------|---------------------------|

### 1. OBJETO

Establecer los lineamientos sobre la recolección, uso, tratamiento, almacenamiento, intercambio, transmisión, divulgación y transferencia de datos personales.

Establecer las responsabilidades de Plasticaucho Colombia S.A. y sus encargados respecto al tratamiento de datos personales.

### 2. ALCANCE

Esta política aplica para todos los titulares de información personal, colaboradores y procesos de Plasticaucho Colombia S.A.

### 3. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación y aplicación de esta política deben tenerse en cuenta los siguientes conceptos:

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.

**Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley, para conocer la información que reposa sobre ella el titular con bases de datos o archivos.


**Dato personal:** Cualquier información que directa o indirectamente se refiere a una persona natural y que permite identificarla. Son algunos ejemplos de datos personales los siguientes: nombre, número de identificación ciudadana, dirección postal, dirección de correo electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud, huella dactilar, salario, bienes, estados financieros, etc.

Estos datos se clasifican en:

**Dato personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como por ejemplo aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (huellas dactilares, fotos)

**Dato personal público:** Es el dato calificado como tal por ley o la Constitución Política o el que no sea privado, semiprivado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público, los datos contenidos en el RUNT o los datos contenidos en el registro público mercantil de las Cámaras de Comercio. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

|   |   |                                 |                    |
|---|---|---------------------------------|--------------------|
|  | <b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b> | Código:                         | <b>Revisión 01</b> |
|   |   | Fecha elaboración: 12/OCT/2013  |                    |
|   |   | Fecha aprobación: 01/ENE/2020   |                    |
| Elaborador por: SGI   | Revisado por: SGI                       | Aprobado por: Gerente de Ventas |                    |

**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.

**Encargado del tratamiento:** Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.

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

**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.

**Titular del dato:** Es persona natural a que se refieren los datos.

**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.


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

## 4. CONDICIONES GENERALES

### 4. 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

|   |   |                                 |                    |
|---|---|---------------------------------|--------------------|
|  | <b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b> | Código:                         | <b>Revisión 01</b> |
|   |   | Fecha elaboración: 12/OCT/2013  |                    |
|   |   | Fecha aprobación: 01/ENE/2020   |                    |
| Elaborador por: SGI   | Revisado por: SGI                       | Aprobado por: Gerente de Ventas |                    |

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, colaboradores y demás grupos de interés. Por eso adopta el siguiente manual de políticas y procedimientos de tratamiento de Información, 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. OBLIGACIONES

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento para Plasticaucho Colombia S.A. en calidad de responsable, así como todos los terceros que obran en nombre de la organización, o que sin actuar en nombre de Plasticaucho Colombia S.A. tratan datos personales por disposición de ésta como encargados.

Tanto el responsable como encargados, entiéndase, colaboradores, contratistas y terceros deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones y/ o actividades aún después de terminados los vínculos legales, comerciales, laborales o de cualquier índole. De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos tratados.

Cualquier incumplimiento de las obligaciones y, en general, de las políticas contenidas en este documento debe ser reportado por clientes, usuarios finales y demás grupos de interés a [servicliente@plasticaucho.com](mailto:servicliente@plasticaucho.com) por colaboradores a [analistasI01@plasticaucho.com](mailto:analistasI01@plasticaucho.com).


## 6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

Plasticaucho Colombia S.A. cuenta con una infraestructura administrativa destinada, entre otras funciones, a asegurar la debida atención de requerimientos, peticiones, consultas, quejas y reclamos relativos a protección de datos, a fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal; así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

Para los efectos antes descritos, presentamos los roles de la estructura administrativa para la protección de datos de los titulares de la información.

### 6.1 Servicio al Cliente

Plasticaucho Colombia S.A. cuenta con un proceso capacitado para atender a los titulares (excepto

|   |   |                                 |                    |
|---|---|---------------------------------|--------------------|
|  | <b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b> | Código:                         | <b>Revisión 01</b> |
|   |   | Fecha elaboración: 12/OCT/2013  |                    |
|   |   | Fecha aprobación: 01/ENE/2020   |                    |
| Elaborador por: SGI   | Revisado por: SGI                       | Aprobado por: Gerente de Ventas |                    |

colaboradores) de datos personales en relación con sus solicitudes, consultas, quejas y reclamos derivados del ejercicio de los derechos sobre protección de datos personales conferidos por la ley. Plasticaucho Colombia S.A. pone a su disposición el teléfono 4858999 en Acopi Yumbo Valle del Cauca, la línea nacional 01 8000 188 999 y el correo electrónico: [auxiliaraven01@plasticaucho.com](mailto:auxiliaraven01@plasticaucho.com) para la atención y ejercicio de los derechos anteriormente mencionados.

## 6.2 Servicios Laborales

Plasticaucho Colombia S.A. cuenta con un proceso capacitado para atender a los colaboradores titulares de datos personales en relación con sus solicitudes, consultas, quejas y reclamos derivados del ejercicio de los derechos sobre protección de datos personales conferidos por la ley. Plasticaucho Colombia S.A. pone a su disposición la extensión 3128 y el correo electrónico: [analistasl01@plasticaucho.com](mailto:analistasl01@plasticaucho.com) para la atención y ejercicio de los derechos anteriormente mencionados.

## 6.3 Riesgo Operacional y Seguridad de la Información

Plasticaucho Colombia S.A. cuenta con un sistema para la Gestión Integral de Riesgos con un equipo especializado que propende, entre otras funciones, por el cumplimiento de las condiciones de seguridad, prevención de riesgos e implementación de controles que impidan la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento de la información.

## 6.4 Comité de Gerencia

El comité de gerencia de Plasticaucho Colombia S.A. es el órgano encargado de aprobar crear y/o actualizar las políticas, manuales y lineamientos sobre protección de datos.

## 6.5 Entes de Control y Vigilancia

A continuación presentamos los Entes de Control con los que cuentan la organización:

- i) Auditoría Interna.
- ii) Auditoría Externa.
- iii) Servicios laborales.
- iiii) Superintendencia de Industria y Comercio.


## 7. Principios para el tratamiento de datos personales

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, así como el tratamiento que Plasticaucho Colombia S.A. realizase a los datos personales, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

### 7.1 Principios relacionados con la recolección de datos personales

La recolección y tratamiento de datos personales debe realizarse para fines lícitos respetando las normas generales, especiales y la autorización dada por el titular sobre los mismos.

- **Principio de legalidad:** El tratamiento de datos personales es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.

|   |   |                                 |                    |
|---|---|---------------------------------|--------------------|
|  | <b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b> | Código:                         | <b>Revisión 01</b> |
|   |   | Fecha elaboración: 12/OCT/2013  |                    |
|   |   | Fecha aprobación: 01/ENE/2020   |                    |
| Elaborador por: SGI   | Revisado por: SGI                       | Aprobado por: Gerente de Ventas |                    |

- **Principio de libertad:** Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del titular, o conforme a orden legal o judicial que autorice su tratamiento. Para obtener la autorización del titular del dato se utilizarán las cláusulas, formatos y documentos establecidos por Plasticaucho Colombia S.A.

- **Principio de limitación de la recolección:** Sólo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.

## 7.2 Principios relacionados con el uso de datos personales

- **Principio de finalidad:** Los datos personales deben ser procesados con un propósito específico y explícito, el cual debe ser autorizado por el titular o permitido por la ley. Se deberá informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin una finalidad específica.

Los datos deben ser tratados de acuerdo a los usos autorizados. Si, con el tiempo, el uso de los datos personales cambia a formas que la persona, no espera, es necesario obtener nuevamente el consentimiento previo del titular. En Plasticaucho Colombia se determinó la finalidad así:

**Clientes:** Gestión contable, fiscal y administrativa, gestión de cliente, estudios de crédito, facturación, cobranza, custodia de documentación (creación, histórico y crédito), venta, actualización de información y gestión de PQRS.

**Colaboradores:** Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión Administrativa, selección, capacitación, evaluación, nomina, parafiscales, inscripciones, formación, gestión de riesgos, promoción, prevención, relaciones laborales, custodia de documentación (creación e histórico) y actualización de información.

**Proveedores:** Gestión contable, fiscal y administrativa gestión de proveedores, selección, evaluación, compra, contrato, custodia de documentación (creación e histórico), negociación, pagos y actualización de información.


- **Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes.

- **Principio de no discriminación:** Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos.

- **Principio de reparación:** Es obligación indemnizar los perjuicios causados por las posibles fallas en el tratamiento de datos personales.

## 7.3 Principios relacionados con la calidad de la información

- **Principio de veracidad o calidad:** la información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales,

|   |   |                                 |                    |
|---|---|---------------------------------|--------------------|
|  | <b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b> | Código:                         | <b>Revisión 01</b> |
|   |   | Fecha elaboración: 12/OCT/2013  |                    |
|   |   | Fecha aprobación: 01/ENE/2020   |                    |
| Elaborador por: SGI   | Revisado por: SGI                       | Aprobado por: Gerente de Ventas |                    |

incompletos, fraccionados o que induzcan a error, para ello Plasticaucho Colombia cuenta con un proceso de actualización continua y programada, implícita en los procesos de Compras, Crédito y cartera, Servicios laborales y Administración de ventas.

#### 7.4 Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de datos personales

· **Principio de seguridad:** Todos los colaboradores de Plasticaucho Colombia S.A deberán cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la organización para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, para ello Plasticaucho Colombia ha dispuesto a través del proceso de TI. Una política de seguridad de la información que garantiza la seguridad de la información.

· **Principio de transparencia:** En el tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen, para ello Plasticaucho Colombia

· **Principio de acceso restringido:** Sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas:

- i) Al titular del dato.
- ii) A las personas autorizadas por el titular del dato.
- iii) A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.
- iiii) Encargados por Plasticaucho Colombia. (Ver anexo flujo de la documentación).

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares de los datos personales o terceros autorizados conforme a la presente política o a la ley.

· **Principio circulación restringida:** Sólo se puede enviar los datos personales a las siguientes personas:


- i) Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales.
- ii) A las personas autorizadas por el titular del dato.
- iii) A las personas autorizadas por orden judicial o legal.

En este último caso, de conformidad con la Corte Constitucional, se procederá de la siguiente manera:

En primer lugar, la entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

En segundo lugar, con la entrega de la información se le informará a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la ley 1581 de 2012 como Responsable del tratamiento. La entidad administrativa receptora debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la citada ley, en especial la obediencia de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

· **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la

|   |   |                                 |                    |
|---|---|---------------------------------|--------------------|
|  | <b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b> | Código:                         | <b>Revisión 01</b> |
|   |   | Fecha elaboración: 12/OCT/2013  |                    |
|   |   | Fecha aprobación: 01/ENE/2020   |                    |
| Elaborador por: SGI   | Revisado por: SGI                       | Aprobado por: Gerente de Ventas |                    |

información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley o por el titular del dato.

## 8. Derechos aplicables a los titulares de datos personales.

Plasticaucho Colombia S.A. se compromete a respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales frente a responsables y encargados. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos del titular del dato.
- Obtener y/o solicitar copia de la autorización suscrita al responsable por éstos, en calidad de titulares de los datos.
- Informar sobre el uso que Plasticaucho Colombia S.A. da a los datos personales del titular.
- Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política.
- Acceder a la solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento por parte de Plasticaucho Colombia S.A. se ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 o a la Constitución.
- El Titular también podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos o archivo del Responsable o Encargado.
- La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable o Encargado.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en las bases de datos o Archivos de Plasticaucho Colombia S.A.

## 9. Procedimiento para ejercer sus derechos como titular de los datos.


### 9.1 Externos.

Plasticaucho Colombia S.A. en cumplimiento de las normas sobre Protección de Datos Personales, hace de su conocimiento el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos.

A continuación el paso a paso para radicar su solicitud:

1. Imprima el anexo número 1 de esta política (formato para el ejercicio de Derechos) y diligencie cada uno de los campos. Si no tiene acceso al formulario, puede radicar un documento en el cual se especifique:

- Nombres y apellidos,
- Datos de contacto (Dirección, física y/o electrónica y teléfonos de contacto),
- Medios para recibir respuesta a su solicitud,
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo,

|   |   |                                 |                    |
|---|---|---------------------------------|--------------------|
|  | <b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b> | Código:                         | <b>Revisión 01</b> |
|   |   | Fecha elaboración: 12/OCT/2013  |                    |
|   |   | Fecha aprobación: 01/ENE/2020   |                    |
| Elaborador por: SGI   | Revisado por: SGI                       | Aprobado por: Gerente de Ventas |                    |

- Descripción del Derecho que desea ejercer ante Plasticaucho Colombia S.A.
- Firma, número de identificación y huella.
- Radicarlo en original en las oficinas de Plasticaucho Colombia S.A.

2. Anexe copia del documento de identidad del titular ampliado al 150%. Cuando la solicitud sea realizada por un causahabiente, o representante del titular, deberá acreditar dicha calidad.

3. Adjunte los documentos en los que soporte su solicitud y/o vulneración de sus derechos.

4. Ubique nuestras oficinas en la Cra. 35 No. 13 – 55 Acopi Yumbo y diríjase a nuestras instalaciones, sí usted no puede acercarse envíe los documentos por correo certificado.

5. Radique el formulario y anexos requeridos, y solicite copia del radicado.

6. Usted podrá comunicarse con Plasticaucho Colombia S.A. dentro de los cinco (5) días hábiles de radicada su solicitud, a fin de validar el estado de su requerimiento y subsanarlo en el evento en que el mismo presente inconsistencias. En todo caso, Plasticaucho Colombia S.A. se comunicará con usted para que las mismas sean subsanadas, de acuerdo a los tiempos y procedimiento que a continuación le presentamos:

- Las solicitudes, quejas y reclamos incompletos o con cualquier tipo de inconsistencias, se podrán subsanar dentro de los cinco (5) días siguientes, a la recepción de la radicación.
- Si transcurridos dos (2) meses contados a partir de la radicación inicial, el solicitante no ha completado la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Una vez recibido el reclamo completo, se marcará en la base de datos con una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha marcación se mantendrá hasta que la solicitud, queja o reclamo sea resuelto.
- Si la persona o proceso que recibe el reclamo no es el competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Plasticaucho Colombia S.A. tiene un término máximo para atender su requerimiento de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo a satisfacción. 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 solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.


Plasticaucho Colombia S.A. dispondrá de un sistema de información para llevar el registro de todas las actuaciones efectuadas respecto de cada reclamo en el cual se anotará, entre otras, lo siguiente:

- Fecha de recibo del requerimiento/reclamo.
- Clasificación del requerimiento/reclamo:

1. Conocer los datos almacenados y el uso de los mismos.
2. Actualizar datos personales.
3. Rectificar los datos almacenados.
4. Revocar la autorización para el tratamiento de datos.
5. Suprimir los datos almacenados.

- Datos básicos del titular y/o de quien realice el reclamo.
- Descripción de los motivos/hechos que dan lugar al reclamo.
- Nombre del agente de Servicio al Cliente de Plasticaucho Colombia S.A. encargado de gestionar el



|   |   |                                 |                    |
|---|---|---------------------------------|--------------------|
|  | <b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b> | Código:                         | <b>Revisión 01</b> |
|   |   | Fecha elaboración: 12/OCT/2013  |                    |
|   |   | Fecha aprobación: 01/ENE/2020   |                    |
| Elaborador por: SGI   | Revisado por: SGI                       | Aprobado por: Gerente de Ventas |                    |

requerimiento/ reclamo.

- Fecha de envío de la respuesta al titular del dato y cierre de caso.

El sistema disponible para la atención de requerimientos y/o quejas tiene mecanismos automáticos de alerta de escalamiento que informan sobre los plazos y vencimiento para responder dentro de los términos establecidos en esta política.

## 9.2 Internos.

Plasticaucho Colombia S.A. en cumplimiento de las normas sobre Protección de Datos Personales, igualmente hace del conocimiento de sus colaboradores el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos.

A continuación el paso a paso para presentar su solicitud:

1. Consulte en ISOTOOLS en intranet, mediante el icono de acceso denominado "aplicaciones ISOTOOLS" (Formulario Para Ejercer Sus Derechos Como Titular De Los Datos), descárguelo y diligencie cada uno de los campos. Si no tiene acceso al formulario, puede requerirlo a su jefe directo o en su defecto al proceso Desarrollo Organizacional, más puntualmente al Sistema de Gestión Integral.


2. Envíelo al correo [analistasl01@plasticaucho.com](mailto:analistasl01@plasticaucho.com) o entréguelo en las oficinas de Servicios Laborales.

3. Adjunte los documentos en los que soporte su solicitud y/o vulneración de sus derechos.

4. Usted podrá requerir información de su requerimiento dentro de los cinco (5) días hábiles de enviada o entregada su solicitud, a fin de validar el estado de su requerimiento y subsanarlo en el evento en que el mismo presente inconsistencias. En todo caso, los asignados por Plasticaucho Colombia S.A. se comunicarán con usted para que las mismas sean subsanadas, de acuerdo a los tiempos y procedimiento que a continuación le presentamos:

- Las solicitudes, quejas y reclamos incompletos o con cualquier tipo de inconsistencias, se podrán subsanar dentro de los cinco (5) días siguientes, a la recepción de la radicación.
- Si transcurridos dos (2) meses contados a partir de la radicación inicial, el solicitante no ha completado la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Una vez recibido el reclamo completo, se marcará en la base de datos con una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha marcación se mantendrá hasta que la solicitud, queja o reclamo sea resuelto.
- Si la persona o proceso que recibe el reclamo no es el competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Plasticaucho Colombia S.A. tiene un término máximo para atender su requerimiento de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo a satisfacción. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informarán al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Plasticaucho Colombia S.A. dispondrá de un sistema de información para llevar el registro de todas las actuaciones efectuadas respecto de cada reclamo en el cual se anotará, entre otras, lo siguiente:

|   |   |                                 |                    |
|---|---|---------------------------------|--------------------|
|  | <b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b> | Código:                         | <b>Revisión 01</b> |
|   |   | Fecha elaboración: 12/OCT/2013  |                    |
|   |   | Fecha aprobación: 01/ENE/2020   |                    |
| Elaborador por: SGI   | Revisado por: SGI                       | Aprobado por: Gerente de Ventas |                    |

- Fecha de recibo del requerimiento/reclamo.
- Clasificación del requerimiento/reclamo:

1. Conocer los datos almacenados y el uso de los mismos.
2. Actualizar datos personales.
3. Rectificar los datos almacenados.
4. Revocar la autorización para el tratamiento de datos.
5. Suprimir los datos almacenados.

- Datos básicos del titular y/o de quien realice el reclamo.
- Descripción de los motivos/hechos que dan lugar al reclamo.
- Encargado asignado por Plasticaucho Colombia S.A. para gestionar el requerimiento/ reclamo.
- Fecha de envío de la respuesta al titular del dato y cierre de caso.

#### **10. Procedimiento de quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio:**

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante Plasticaucho Colombia S.A. o Encargado del Tratamiento, de acuerdo con el procedimiento anteriormente mencionado.

#### **11. Deberes de Plasticaucho Colombia S.A.**

##### **11.1 Deberes de Plasticaucho Colombia S.A. cuando obra como Responsable del tratamiento de datos personales.**

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que es responsabilidad de Plasticaucho Colombia S.A. cumplir los deberes que al respecto imponga la ley. Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:


##### **11.1.1 Deberes de Plasticaucho Colombia S.A. respecto del titular del dato**

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

##### **11.1.2 Deberes de Plasticaucho Colombia S.A. respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales**

- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la siguiente política.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

##### **11.1.3 Deberes Plasticaucho Colombia S.A. cuando realiza el tratamiento a través de un**

|   |   |                                 |                    |
|---|---|---------------------------------|--------------------|
|  | <b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b> | Código:                         | <b>Revisión 01</b> |
|   |   | Fecha elaboración: 12/OCT/2013  |                    |
|   |   | Fecha aprobación: 01/ENE/2020   |                    |
| Elaborador por: SGI   | Revisado por: SGI                       | Aprobado por: Gerente de Ventas |                    |

### Encargado

- Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales que está autorizado a suministrar a terceros.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Comunicar de forma oportuna al encargado del tratamiento todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- Exigir al encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.


#### 11.1.4 Deberes de Plasticaucho Colombia S.A. respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio

- Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

#### 11.2 Deberes de Plasticaucho Colombia S.A. cuando obra como encargado del tratamiento de datos personales.

Si Plasticaucho Colombia S.A. realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

- Establecer que el Responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar a Plasticaucho Colombia S.A. los datos personales que tratará como encargado.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
- Registrar en la base de datos las leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se establece en la presente política.
- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los

|   |   |                                 |                    |
|---|---|---------------------------------|--------------------|
|  | <b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b> | Código:                         | <b>Revisión 01</b> |
|   |   | Fecha elaboración: 12/OCT/2013  |                    |
|   |   | Fecha aprobación: 01/ENE/2020   |                    |
| Elaborador por: SGI   | Revisado por: SGI                       | Aprobado por: Gerente de Ventas |                    |

códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.  
 · Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 11.1.5 Deberes de Plasticaucho Colombia S.A. respecto de sus Colaboradores.

- Garantizar al colaborador titular del dato, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data (Ver punto 9.2) (Ver punto 10).
- Solicitar y conservar copia respectiva de la autorización otorgada por el titular.
- Garantizar la conservación idónea de la información, mediante las salvaguardias de seguridad establecidas, la protección de los datos personales contra su pérdida y todo acceso, utilización, modificación o comunicación no autorizados o fraudulento.
- Velar por el trámite adecuado de los datos, por parte de los colaboradores encargados y denominados como aptos para dicha gestión.
- Proteger la información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como por ejemplo aquellos que revelen su orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (huellas dactilares, fotos, entre otros.)
- Limitar el trámite de los datos personales de sus colaboradores estrictamente al marco legal, cuyo uso se restringe a los eventos derivados del contrato de trabajo, los autorizados por el titular de los datos y los avalados por la ley.
- Garantizar que la información que se suministre sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible
- Actualizar la información, comunicando todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado.


### 12. Clasificación y tratamiento especial de ciertos datos personales

Plasticaucho Colombia S.A. identifica los datos sensibles y los datos de los niños, niñas y adolescentes (NNA) que eventualmente recolecten o almacenen, con miras a implementar especial cuidado y responsabilidad reforzada en el tratamiento de estos datos, lo que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes:

- Respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.
- Aumentar los niveles de seguridad de esa información.
- Incrementar las restricciones de acceso y uso por parte del personal de Plasticaucho Colombia S.A. y de terceros.

### 13. Video vigilancia

- Plasticaucho Colombia S.A. utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de nuestras instalaciones u oficinas.
- Plasticaucho Colombia S.A. informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia.
- La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.

|   |   |                                 |                    |
|---|---|---------------------------------|--------------------|
|  | <b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b> | Código:                         | <b>Revisión 01</b> |
|   |   | Fecha elaboración: 12/OCT/2013  |                    |
|   |   | Fecha aprobación: 01/ENE/2020   |                    |
| Elaborador por: SGI   | Revisado por: SGI                       | Aprobado por: Gerente de Ventas |                    |

#### 14 Niveles y medidas de Seguridad.

Plasticaucho Colombia S.A. cuenta con políticas y procedimientos de Seguridad, donde el objetivo principal es asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases de datos de nuestros colaboradores, clientes, clientes potenciales, terceros y de la organización, también asegurar la estabilidad, disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la operación. Adicionalmente, se aplican recomendaciones y buenas prácticas de seguridad de estándares internacionales como las normas ISO27001, Cobit e ITIL, y requisitos de seguridad en concordancia con la Circular 042 del 2012.

La gestión de la seguridad de la información está basada en las siguientes medidas:

- Gestión de cumplimiento de políticas y procedimientos de seguridad.
- Gestión de vulnerabilidades a las aplicaciones web e infraestructura tecnológica.
- Controles de acceso físico y lógico.
- Seguridad perimetral: Firewall, IDS, IPS,
- Seguridad Local, con solución antivirus, etc.
- Gestión de Actualizaciones de Seguridad.
- Monitoreo y protección de la bases de datos.
- Gestión de Incidentes de Seguridad.
- Capacitación y Concientización.
- Protección de los datos sensibles.
- Monitoreo e inspecciones de seguridad.
- Gestión de cumplimiento Legal e Interno.
- Seguridad del recurso humano (Acuerdo de confidencialidad)
- Gestión con terceras partes, proveedores, outsourcing

Todas las medidas de seguridad que tiene Plasticaucho Colombia S.A. se enfocan a la protección de la información, datos personales y/o sensibles y base de datos. Estas medidas permiten tener el control para que los usuarios autorizados y no autorizados, accedan, modifiquen, eliminen la información y/o datos personales; se clasifican los datos de acuerdo a su criticidad y establecen las medidas de seguridad para asegurar su protección.


#### 15. Transferencia internacional de datos personales.

Cuando se envíen o transfieran datos a otro país será imprescindible contar con la autorización del titular de la información que es objeto de transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario, es necesario la existencia de dicha autorización para efectuar la circulación internacional de datos. En este sentido, antes de enviar datos personales a otro país, los obligados de cumplir esta política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del titular que permita transmitir sus datos personales.

Dicha transferencia de los datos personales se realiza únicamente a terceros con quien Plasticaucho Colombia S.A. tenga vínculo contractual, comercial y/o jurídico.

#### 16. Aviso de Privacidad.

Plasticaucho Colombia S.A. en lo sucesivo y a quien le sean cedidos los derechos, le informa que el aviso de privacidad de tratamiento de sus datos personales puede ser consultado en [www.plasticaucho.com.co](http://www.plasticaucho.com.co)

|   |   |                                 |                        |
|---|---|---------------------------------|------------------------|
|  | <b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b> | Código:                         | <b>Revisión<br/>01</b> |
|   |   | Fecha elaboración: 12/OCT/2013  |                        |
|   |   | Fecha aprobación: 01/ENE/2020   |                        |
| Elaborador por: SGI   | Revisado por: SGI                       | Aprobado por: Gerente de Ventas |                        |

### 17. Modificación y/o actualización de la política de protección de datos y manejo de información

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento, se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través de:

- Página pública [www.plasticaucho.com.co](http://www.plasticaucho.com.co) Correo electrónico enviado a los titulares,
- Para los titulares que no tengan acceso a medios electrónicos o aquellos a los que no sea posible contactar, se comunicará a través de una publicación en un diario de amplia circulación.
- Comunicado interno para colaboradores de Plasticaucho Colombia.

Las comunicaciones se enviarán como mínimo diez (10) días antes de implementar las nuevas políticas y/o actualización sustancial de la misma.

### 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- FORMULARIO PARA EJERCER SUS DERECHOS COMO TITULAR DE LOS DATOS
- AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- AVISO DE PRIVACIDAD
- ATENCIÓN DE PQR DE TRATAMIENTO DE DATOS

### 6. DESARROLLO

N/A