

CONSIDERACIONES GENERALES

OBJETIVO

Documentar el procedimiento para la atención de solicitudes por quejas y reclamos, presentadas por los titulares de los datos personales. En estricta concordancia con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.

DESCRIPCIÓN GENERAL

La Ley 1581 de 2012 estableció disposiciones generales para la protección de datos personales por parte de todas las empresas y definió en el Título V –Procedimiento-, artículos 14 y 15, el procedimiento general que se debe seguir para dar respuesta a las consultas y reclamos por parte de los titulares de los datos personales, sus causahabientes o apoderados.

ALCANCE

El alcance de este procedimiento es para el trámite de las solicitudes de consultas y reclamos que se realicen a COMPAÑÍA DE EMPAQUES S.A., COMPAÑÍA DE EMPAQUES INTERNACIONAL SAS Y TEXCOMERCIAL SAS.

PROCEDIMIENTO

Tal como se ha señalado dentro de la Política y procedimiento de Tratamiento de Datos Personales, los titulares de los datos personales tienen garantía del ejercicio de los derechos de: Conocer, actualizar, rectificar el contenido de sus datos personales y revocar la autorización otorgada a responsables y encargados para el tratamiento de sus datos personales.

Estos derechos se ejercen por medio de dos procedimientos ágiles y expeditos, los cuales según la ley 1581 de 2012 son el de CONSULTA y el de RECLAMO. El de CONSULTA garantiza el derecho a conocer los datos que se tienen recolectados por parte de responsables y encargados; mientras que por medio del trámite de RECLAMO se garantizan los derechos a actualizar y rectificar los datos y a revocar la autorización para el tratamiento de los mismos.

A continuación, se explica el procedimiento para el ejercicio de tales derechos.

QUÉ	QUIEN	COMO	DOCUMENTO / APLICATIVO RELACIONADO	CUANDO	RESULTADO
ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS					
Solicitud de ejercicio de los derechos del titular	Titular, causahabientes (acreditando registro civil) o representante (acreditando poder). Responsable del tratamiento de datos	El titular, sus causahabientes (herederos) o representante puede realizar la solicitud de consulta o reclamo mediante correo electrónico: Compañía de Empaques S.A: basededatos@ciaempaques.com.co o basededatos@grupoexcala.com Compañía de Empaques Internacional SAS: basededatoszf@ciaempaques.com.co o basededatoszf@grupoexcala.com Texcomercial SAS: basededatostexo@texcomercial.com.co Mediante comunicación formal escrita utilizando los formatos establecidos, publicados en las páginas web de las compañías del Grupo Excala, o directamente en la oficina auditoria interna ubicada en la Carrera 42 N° 86 – 25 Itagüí, Antioquia	Correos electrónicos Formatos de consulta Formato para eliminar datos	Cuando se requiera	Medios dispuestos para el ejercicio de los derechos de los titulares
Remisión de solicitud a funcionario responsable de tratamiento de Datos	Funcionario que recibe solicitud.	Todo correo electrónico, formulario físico, debe ser direccionada al funcionario responsable de Tratamiento de Datos Personales para que se apersona del caso y lo clasifique como una CONSULTA o un RECLAMO, de acuerdo al tipo de solicitud. • Si la solicitud se recibe en las oficinas, se deberá remitir de manera inmediata al funcionario responsable de Tratamiento de Datos Personales. • Si la solicitud se recibe mediante los correo electrónicos de tratamiento de datos, esta llegará directamente al funcionario responsable de Tratamiento de Datos Personales, si llega a un correo electrónico diferente se deberá reenviar de manera inmediata al funcionario responsable de Tratamiento de Datos.	Correos electrónicos Formatos de consulta Formato para eliminar datos	Cuando se requiera	Medios dispuestos para el ejercicio de los derechos de los titulares
Clasificación de la solicitud: CONSULTA o RECLAMO	Funcionario responsable de Tratamiento de Datos Personales.	De acuerdo con el contenido de la solicitud se debe clasificar como CONSULTA o como RECLAMO para determinar el trámite correspondiente. El funcionario responsable de Tratamiento de Datos Personales deberá tener claridad suficiente y capacidad de determinación del tipo de solicitud que se realiza.	N/A	Cuando se requiera	Clasificación del trámite consulta o reclamo
Registro de solicitud	Funcionario responsable de Tratamiento de Datos Personales.	El funcionario responsable de Tratamiento de Datos Personales realizará el registro en la base de datos y de tratarse de un RECLAMO le pondra un rotulo con la leyenda: RECLAMO EN TRAMITE dentro de la base de datos dejando constancia de la fecha y hora de la solicitud. Deberá dejar constancia dentro de la base de datos del soporte documental de la solicitud.	N/A	Cuando se requiera	Solicitud registrada
PROCEDIMIENTO DE CONSULTA					
Tramite consulta	Funcionario responsable de Tratamiento de Datos Personales.	Recibida la solicitud se debe dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción. El funcionario responsable de tratamiento de datos remitirá la respuesta por el medio que se ha solicitado o a la dirección que ha indicado el titular.	N/A	Cuando se requiera	Respuesta emitida dentro del tiempo establecido
Ampliación plazo	Funcionario responsable de Tratamiento de Datos Personales.	Se debe indicar al titular que se requiere un tiempo mayor al inicialmente señalado por la ley, justificando tal razón. Se deberá indicar la fecha en que se responderá la solicitud, sin que se exceda de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. • Remitirá comunicación al titular con la justificación de la ampliación del plazo. • Remitirá la respuesta al titular en el plazo señalado.	N/A	Cuando se requiera	Se da a conocer la ampliación del tiempo establecido para dar respuesta
Respuesta a la CONSULTA	Respuesta a la CONSULTA	Responde a la consulta realizada por el Titular, causahabiente o representante por el mismo medio o a la dirección que indique el solicitante. Remite la respuesta y deja constancia de la misma dentro de los registros del titular en la base de datos.	N/A	Cuando se requiera	Consulta solucionada.

CONSIDERACIONES GENERALES

OBJETIVO
Documentar el procedimiento para la atención de solicitudes por quejas y reclamos, presentadas por los titulares de los datos personales. En estricta concordancia con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.

DESCRIPCIÓN GENERAL
La Ley 1581 de 2012 estableció disposiciones generales para la protección de datos personales por parte de todas las empresas y definió en el Título V –Procedimiento-, artículos 14 y 15, el procedimiento general que se debe seguir para dar respuesta a las consultas y reclamos por parte de los titulares de los datos personales, sus causahabientes o apoderados.

ALCANCE
El alcance de este procedimiento es para el trámite de las solicitudes de consultas y reclamos que se realicen a COMPAÑÍA DE EMPAQUES S.A., COMPAÑÍA DE EMPAQUES INTERNACIONAL SAS Y TEXCOMERCIAL SAS.

PROCEDIMIENTO
Tal como se ha señalado dentro de la Política y procedimiento de Tratamiento de Datos Personales, los titulares de los datos personales tienen garantía del ejercicio de los derechos de: Conocer, actualizar, rectificar el contenido de sus datos personales y revocar la autorización otorgada a responsables y encargados para el tratamiento de sus datos personales. Estos derechos se ejercen por medio de dos procedimientos ágiles y expeditos, los cuales según la ley 1581 de 2012 son el de CONSULTA y el de RECLAMO. El de CONSULTA garantiza el derecho a conocer los datos que se tienen recolectados por parte de responsables y encargados; mientras que por medio del trámite de RECLAMO se garantizan los derechos a actualizar y rectificar los datos y a revocar la autorización para el tratamiento de los mismos. A continuación, se explica el procedimiento para el ejercicio de tales derechos.

QUÉ	QUIEN	COMO	DOCUMENTO / APLICATIVO RELACIONADO	CUANDO	RESULTADO
PROCEDIMIENTO DE RECLAMO					
Verifica información	Funcionario responsable de Tratamiento de Datos Personales.	Recibida la solicitud tal como se señaló en el capítulo de Procedimiento General, se procede a Verificar que la información requerida para el trámite este completa. <ul style="list-style-type: none"> Si la información requerida para dar trámite a la solicitud está incompleta se procederá con el procedimiento de información incompleta Si la información requerida para dar trámite a la solicitud está completa se procederá con el procedimiento de información completa 	N/A	Cuando se requiera	Cumplir con los requisitos requeridos
Información incompleta	Funcionario responsable de Tratamiento de Datos Personales.	En el evento de que la información para atender el reclamo este incompleta se indicará al titular los requisitos faltantes dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el titular no subsana los requisitos dentro de los 2 meses siguientes se entenderá que desiste del reclamo y se archiva, dejando constancia de esto. Si subsana los requisitos sigue el trámite con el paso 5.3C <ul style="list-style-type: none"> Debe notificar al solicitante los requisitos que le faltan por cumplir. Debe indicar al solicitante que de no dar respuesta en 2 meses se entenderá que ha desistido de la solicitud y por tanto se archivará. 	N/A	Cuando se requiera	Se da a conocer los requisitos faltantes y el tiempo establecido para cumplir con los mismos.
Información completa	Funcionario responsable de Tratamiento de Datos Personales.	Si la solicitud reúne todos los requisitos señalados para el efecto se dará trámite a la misma. Deberá dejar constancia del inicio del trámite rotulando la información con "RECLAMO EN TRAMITE"	N/A	Cuando se requiera	Constancia de inicio del trámite
Rotulado la información	Funcionario responsable de Tratamiento de Datos Personales.	Se deberá rotular la información del solicitante dentro de la base de datos con el aviso "RECLAMO EN TRAMITE" y los motivos del mismo, el cual deberá ser visible para todos los usuarios de los datos. Rotula la información con los motivos del reclamo.	N/A	Cuando se requiera	Información rotulada
Solución reclamo	Funcionario responsable de Tratamiento de Datos Personales.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la solicitud completa se dará respuesta sobre el reclamo de manera favorable o desfavorable con las respectivas justificaciones. <ul style="list-style-type: none"> Estudiará el caso y en el evento de ser procedente el reclamo procederá a cumplir con la solicitud y notificará al solicitante. De no poder cumplir con la respuesta en el plazo indicado notificará al solicitante que se amplía el plazo por ocho (8) días hábiles adicionales e indicará la fecha en que se responderá. De no proceder el reclamo dará respuesta al solicitante con los argumentos correspondientes. 	Formato respuesta a reclamos	Cuando se requiera	Respuesta emitida con los aspectos establecidos
Respuesta al RECLAMO	Funcionario responsable de Tratamiento de Datos Personales.	Responde el reclamo al Titular, causahabiente o representante por el mismo medio o a la dirección que indique el solicitante. <ul style="list-style-type: none"> Remite la respuesta y deja constancia de la misma dentro de los registro del titular en la base de datos. 	Formato respuesta a reclamos	Cuando se requiera	Solución y constancia de la respuesta al reclamo