PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PQR DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. OBJETO

Establecer parámetros claros orientados al cumplimiento de la Política de Tratamiento de Datos Personales, dando una respuesta oportuna y adecuada a las peticiones, quejas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales de los titulares.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la llegada de la petición, queja o reclamo a Quimpac de Colombia S.A. por cualquier medio (ya sea por correo electrónico, línea telefónica o personalmente), hasta que se atiende y notifica la respuesta al titular de los datos personales, involucrando a los trabajadores designados para atender dichas solicitudes y a los responsables internos de las bases de datos.

3. DEFINICIONES

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.

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, conteniendo todas la información de tiempo/modo/lugar que describa la situación para ejercer sus derechos como titular, anexando copia del documento de identidad y los documentos que soporten su solicitud, ejerciendo así su derecho al 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 Personales.

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 tres (3) días hábiles posterior a su radicación.

4. CONDICIONES GENERALES

a) Recepción PQRS: Toda solicitud del titular del dato para corregir, actualizar, suprimir sus datos personales, o revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley 1581 de 2012, recibidas por cualquier medio y a cualquier área de Quimpac de Colombia S.A., se deberán direccionar así:

- **i.** Al email de Protección de Datos Personales: pqyr@quimpac.com.co
- **ii.** Al Oficial de Protección de Datos Personales a su oficina y/o al 685 8888, extension 240.

b) Si el reclamo está incompleto, el Oficial de Protección de Datos contactará al titular en un plazo no mayor a cinco (5) día hábiles por cualquier medio (en especial por el medio igual o equivalente a la forma de presentación de la solicitud), indicando el procedimiento a seguir y las correcciones necesarias para hacer efectiva la solicitud, y se registrará en la respectiva base de datos como "Reclamo incompleto".

c) Si el reclamo está completo, el Oficial de Protección de Datos:

- **i.** Verificación y Registro: Clasificará la Tipología y Subtipología de Reclamos, de acuerdo a la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, Título V Protección de Datos Personales

TIPOLOGÍA DE RECLAMOS	SUBTIPOLOGÍA DE RECLAMOS	CÓDIGO NUMÉRICO
Actualizar información	No actualización de la información	01
	No reporte de información oportuno	02
	Reporte de información incompleta o parcial	03
	No inclusión de las respectivas leyendas	04
	Inconformidad con la permanencia de la información negativa	05
Rectificar la información	No rectificación de información errónea	06
	Inexistencia de la obligación reportada o negación de la relación contractual	07
	No contar con los documentos soporte de la obligación	08
	No contar con la autorización previa y expresa del titular para reportar información	09
	No certificar semestralmente al operador que la información suministrada cuenta con la respectiva autorización del titular	10
	No remitir la comunicación previa al reporte	11
Conocer la información	Negación de acceso a la información	12
	No atender las peticiones y reclamos presentados por los titulares de fondo y oportunamente	13
	No adoptar las medidas de seguridad adecuadas sobre la información obtenida en las bases de datos de los operadores	14

	Utilizar la información para una finalidad diferente a aquella para la cual fue entregada	15
	Consulta de información no autorizada por el titular, cuando esta sea requerida	16
	No contar con medidas adecuadas de seguridad	17
	No informar al titular sobre la utilización que se le está dando a su información	18
	No informar al titular la finalidad de la recolección de la información	19
	No guardar reserva sobre la información obtenida en las bases de datos de los operadores	20
	Otros (Describir el motivo)	21

ii. Direccionamiento: Consultará con el área responsable de la base de datos en donde se encuentren registardos los datos del titular, para dar trámite a la solicitud:

- Clientes: Gerencia Comercial – Andrés Holguin aholguin@quimpac.com.co
- Proveedores: Gerencia Financiera – Fernado Parrado fparrado@quimpac.com.co
- Trabajadores y visitantes: Gerencia de Gestión Humana – Luis Miguel Guzmán – lmguzman@quimpac.com.co
- Logística: Gerencia Logística – Andrés Coral Carvajal acoral@quimpac.com.co
- Técnica: Gerencia Técnica – José Rodrigo Díaz jrdiaz@quimpac.com.co
- Producción: Gerencia de Producción – James Ramírez jramirez@quimpac.com.co
- Jurídica: Jefe Asuntos Legales - Maria Virginia Jaramillo mvjaramillo@quimpac.com.co

iii. Actuación requerida: Verificará que la modificación, supresión y/o rectificación de los datos se realice.

iv. Concepto jurídico: Si la causa del PQR es “DERECHO VULNERADO”, se debe direccionar al proceso de Gestión Jurídica para su revisión.

v. Notificación al Titular: Dará respuesta al titular de los datos personales en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, dejándole saber la solución de su PQR a través del canal elegido por el titular.