

RAZON SOCIAL	: VITRAL TEXTIL S.A.S.
OBJETO SOCIAL	: COMERCIO AL POR MAYOR DE TEXTILES
NATURALEZA	: Sociedad Anónima Simplificada S.A.S.
DIRECCIÓN	: CALLE 20 No.69B 41
N.I.T	: 800.153.970 DV - 8
FECHA DE CONSTITUCIÓN	: FEBRERO 6 DE 1992 E.P. 506 NOTARIA 31
DOMICILIO	: BOGOTA D.C.

1. OBJETIVO:

Proveer pautas a los empleados de Vitral Textil S.A.S., para que evalúen y enfrenten de manera efectiva el manejo de datos personales de clientes, empleados y proveedores, así como las eventuales reclamaciones que estos puedan presentar a la compañía, en un esfuerzo por mantener el mayor nivel de satisfacción de estas personas de acuerdo a la legislación colombiana vigente.

Proporcionar principios y métodos para un manejo efectivo de reclamaciones a través de:

- Incentivar una comunicación fluida.
- Prevenir eficazmente litigios.
- Asegurar que el personal esté capacitado de forma adecuada.
- Crear sistemas de comunicaciones efectivos para reportar incidentes con el fin de facilitar la recolección de información, una evaluación y disposición adecuada de la reclamación.
- Brindar respuesta efectiva a las personas reclamantes dentro del término legal.

2. ALCANCE:

Este proceso inicia desde el momento en que se recopilan los datos personales de clientes, empleados y proveedores, hasta el momento en que se le brinda una respuesta efectiva a cualquier reclamación con ocasión de la información personal que repose en las bases de datos de Vitral Textil S.A.S.

3. CUBRIMIENTO:

Este proceso es de aplicación exclusiva para Vitral Textil S.A.S.

4. DEFINICIONES:

- **Titular:** Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento por parte de la empresa.
- **Autorización:** Consentimiento que de manera previa, expresa e informada emite el titular de algún dato personal, para que la empresa lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto de datos personales.
- **Dato Personal:** Información que está vinculada a una persona. Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica, los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales dentro de las cuales se puede incluir su recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Encargado del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza algún tratamiento sobre datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Responsable del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Dato público:** Es aquel dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
- **Dato 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 el dato financiero y crediticio de actividad comercial.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Dato sensible:** aquellos relacionados con el origen racial o étnico, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, convicciones políticas, religiosas, de la vida sexual, biométricos o datos de la salud. Esta información podrá no ser otorgada por el Titular de estos datos.
- **Aviso de privacidad:** documento físico, electrónico generado por el responsable del tratamiento que es puesto a disposición del titular con la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

5. POLITICAS

- Toda base de datos de la compañía que contenga información personal de clientes, consumidores, empleados y proveedores, debe regirse de acuerdo con los parámetros establecidos por la legislación colombiana vigente.
- De acuerdo con las disposiciones legales sobre la materia, VITRAL TEXTIL S.A.S. Será el responsable por el Tratamiento de Datos Personales.
- Eventualmente, VITRAL TEXTIL S.A.S. podrá tener la calidad de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO, caso en el cual los datos de identificación son los que aparecen en el encabezado de este documento, no obstante todos los reclamos serán canalizados por el correo recepcion@vitraltextil.com .
- Los encargados del Tratamiento de las bases de datos deben velar por unas condiciones de seguridad necesarias para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado de estas.
- En caso de presentarse un incidente que represente un riesgo de los datos personales, bien sea violación a la seguridad o que existan riesgos en la administración, dicha situación debe ser notificada a la Gerencia General, para que notifique de este hecho a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- Todos datos que sean incluidos en una Base de datos deben contar la autorización previa del Titular. Esta autorización debe contener lo siguiente:
 - Explicar el tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
 - Comunicar al Titular acerca de sus derechos sobre la información personal.
 - Informar sobre un contacto dentro de la compañía, incluyendo dirección física o electrónica y número telefónico.
- El responsable de la Base de datos debe conservar evidencia de la autorización.

Solamente en los siguientes casos no es necesario la autorización previa del Titular de la información:

- Si la información es requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Datos relacionados con el registro civil de las personas (Estado Civil, Nombre, Lugar de Nacimiento, Fecha de Nacimiento, Número de Identificación).

- La información solicitada del Titular puede ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos (por ejemplo, correo electrónico, mensajes de texto, opción “Contáctenos” dentro de la página web de VITRAL TEXTIL S.A.S. etc.).
- El Responsable y el Encargado del Tratamiento de la base de datos debe tener en cuenta que el Titular de los datos tiene derecho a:
 - Conocer, actualizar, rectificar y revocar sus datos personales.
 - Ser informado sobre el uso que se le dará a sus datos personales.
 - Acceder a sus datos personales en forma gratuita.
 - Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos, cuando el titular considere que no se ha cumplido lo pactado.
- El responsable del Tratamiento, deberá informar de manera clara y expresa, al momento de solicitar del Titular su autorización, lo siguiente:
 - El tratamiento al cuál serán sometido sus datos personales y la finalidad del mismo.
 - El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
 - Los derechos que le asisten como Titular.
- La información contenida en las bases de datos de la empresa solamente podrá ser suministrada a:
 - Los titulares o representante legal del mismo.
 - Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
 - Terceros autorizados por el Titular o la ley.

5.1 POLITICAS PARA LAS SOLICITUDES DE LOS TITULARES:

CONSULTA

- Cuando un Titular solicite la consulta de sus datos personales, estos deben ser suministrados en un tiempo no mayor a (10) diez días hábiles, contados a partir del momento en que formuló la consulta. En caso de no ser posible responder en este término, se debe notificar al Titular los motivos de la demora e indicar la fecha en que le será suministrada la información (este plazo no debe ser mayor a (5) cinco días hábiles siguientes al vencimiento del primer término).

RECLAMOS

- Cuando el Titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un Reclamo ante el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, el cual debe ceñirse a las siguientes reglas:
 - El Reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al mismo, la dirección y, acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
 - Si el Reclamo se encuentra incompleto, se debe solicitar la información al Titular, la cual deberá enviarla dentro de los próximos cinco (5) días siguientes a la recepción del Reclamo.
 - Si transcurrido (2) meses desde la fecha en que se solicitó completar el Reclamo, el solicitante no ha enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
 - En caso de que quien reciba el Reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
 - Una vez recibido el Reclamo completo, se debe inscribir en la base de datos una leyenda que diga "Reclamo en trámite" y el motivo que sustenta el Reclamo, lo anterior se hará en un Plazo máximo (2) dos días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el Reclamo sea decidido por el Encargado o el Responsable del Tratamiento.
 - Los Reclamos deben ser atendidos en un tiempo máximo de (15) quince días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la reclamación.
 - De no ser posible cumplir con el tiempo de respuesta anterior, se debe notificar al solicitante los motivos que dieron lugar al retardo en la respuesta, e indicar la fecha en que le será suministrada la información (este plazo no debe ser mayor a (8) ocho días hábiles, contados a partir del vencimiento del primer término).
 - En caso que el Reclamo conlleve a procesos judiciales se debe insertar la nota "Información en discusión judicial" en la base de datos.
 - Todo dato personal que tenga un Reclamo en curso debe ser bloqueado de la Base de datos, hasta que se solucione el incidente.



REPRESENTANTE LEGAL