

	CENKAP COLOMBIA S.A.S POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	DG-42
		VERSIÓN	03
		FECHA	13/03/2024
		Página 1 de 5	

CENKAP COLOMBIA SAS – NIT 901009782-0

1. INTRODUCCIÓN

CENKAP COLOMBIA SAS, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas concordantes, adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales con el fin de garantizar la protección de la información de empleados, clientes, usuarios de clientes, proveedores y terceros vinculados.

2. ALCANCE

Aplica a todas las bases de datos y registros en poder de CENKAP COLOMBIA SAS, tanto físicos como digitales, obtenidos de empleados, clientes, usuarios finales, proveedores y visitantes.

3. DEFINICIONES

Se aplican las definiciones de la Ley 1581 de 2012: dato personal, dato sensible, tratamiento, autorización, responsable, encargado, titular, habeas data, transferencia y transmisión.

4. PRINCIPIOS RECTORES

Legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

- Empleados: administración laboral, seguridad social y nómina
- Clientes y usuarios: gestión contractual, prestación de servicios técnicos, contacto, presentación de informes, garantizar canales de acceso a información vía web por parte del cliente que contrata el servicio.
- Proveedores: evaluación de desempeño, contratación y verificación de cumplimiento.
- General: cumplimiento legal, fiscal, gestión de PQRS, seguridad y normatividad.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES

Conocer, actualizar, rectificar, suprimir, revocar autorización, solicitar prueba de autorización y presentar quejas ante la SIC.

7. DEBERES DEL RESPONSABLE

Garantizar derechos, solicitar autorización, informar finalidades, conservar información segura, implementar medidas de protección, actualizar RNBD y dar cumplimiento al numeral 4.2 y sus derivaciones del PC-02 GESTIÓN DE MEJORA

4.2 ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

4.2.1 PLANEACION

Todas las quejas, reclamos o sugerencias de los clientes, que lleguen por medio de la FR-22 TARJETA PQRSF, FR-06 de reuniones de equipos primarios, comité de operaciones, reunión de planeación estratégica entre otras, por medio físico, correo electrónico o telefónicamente, se deben consignar

	CENKAP COLOMBIA S.A.S POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	DG-42
		VERSIÓN	03
		FECHA	13/03/2024
		Página 2 de 5	

en el documento FR-50 MATRIZ DE OPORTUNIDADES, PLANES DE ACCIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO, quien debe realizar este procedimiento es el responsable del proceso de gestión de mejora.

Al finalizar la encuesta de satisfacción de clientes que se realiza anualmente, el responsable del proceso las analiza y define la necesidad de realizar Análisis de causas y tomar las acciones correctivas o preventivas según sea el caso.

Luego del reporte de la queja o reclamo, se direcciona al proceso correspondiente donde el responsable se encarga de realizar la corrección y el representante por la dirección, realiza el seguimiento y verifica la eficacia de la acción tomada.

La empresa establece que el tiempo límite para dar respuesta al cliente o empleado que emite una FR-22 TARJETA PQRSF es de cinco días hábiles. Las correcciones que se requieran realizar por motivo de una FR-22 TARJETA PQRSF y que se hayan llevado al FR-50 MATRIZ DE OPORTUNIDADES, PLANES DE ACCIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO se realizarán en un periodo máximo de quince días calendario.

4.2.2 HACER

4.2.2.1 Apertura de acciones correctivas y/o preventivas

La apertura de una acción correctiva o preventiva se produce a raíz del incumplimiento de los requisitos definidos dentro del sistema de gestión de calidad presentada en cualquiera de los procesos, actividades o auditorías en CENKAP COLOMBIA S.A.S. Esta información se registra en el documento FR-50 MATRIZ DE OPORTUNIDADES, PLANES DE ACCIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO.

Las no conformidades son analizadas por el responsable del proceso, donde se determinan las acciones necesarias a seguir para eliminar o controlar las causas de éstas. Las acciones que se tomen son llevadas al documento FR-50 MATRIZ DE OPORTUNIDADES, PLANES DE ACCIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO.

La persona responsable procede a la implementación de las acciones correctivas o preventivas de acuerdo con las fechas pactadas y una vez transcurrido el plazo, el representante por la dirección comprueba la implementación de estas acciones con el fin de efectuar el cierre de la No Conformidad.

4.2.3 VERIFICACIÓN

	CENKAP COLOMBIA S.A.S POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	DG-42
		VERSIÓN	03
		FECHA	13/03/2024
		Página 3 de 5	

Para realizar el análisis de causas, se recomienda utilizar herramientas como los cinco porqués, espina de pescado, lluvia de idea, entre otros.

TÉCNICAS PARA ANÁLISIS DE CAUSAS DE NO CONFORMIDADES	
TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
CINCO POR QUES	Se analizan cinco razones por las que se presenta el problema, a través de esta herramienta se puede llegar a la causa o causas raíces que producen dicho problema, permitiendo detectar la causa real del mismo.
DIAGRAMA CAUSA EFECTO O ESPINA DE PESCADO	Herramienta que muestra la relación entre un problema específico y factores que tienen diferentes efectos sobre el mismo. Permite visualizar y valorar la incidencia directa e indirecta que tienen diferentes eventos sobre el problema de estudio. Un efecto es una situación, condición o evento deseable o no deseable, producido por un sistema de causas.
LLUVIA DE IDEAS	Ejercicio que permite guiar a los integrantes de un grupo a emitir y crear tantas ideas como sea posible, con el objeto de encontrar lineamientos que les permitan llegar a la solución en el menor tiempo posible.

4.2.3.1 Seguimiento a las acciones correctivas y/o preventivas

EL representante por la dirección para el sistema de gestión de calidad realiza un control estricto sobre el cumplimiento y la eficacia de las acciones tomadas de acuerdo a las fechas de compromiso establecidas por el responsable de ejecutar la acción. Este seguimiento se hace en el documento FR-50 MATRIZ DE OPORTUNIDADES, PLANES DE ACCIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO. La eficacia de la acción se observa dentro de un periodo de tres (03) meses, tiempo en el cual se podrá evidenciar que no se ha vuelto a presentar el suceso que dio lugar al plan de acción o que en caso de ser una mejora, se ha alcanzado el objetivo propuesto. Transcurrido los tres meses, se hará seguimiento a la eficacia, de forma periódica por otros nueve meses, hasta completar el año, desde el momento en que ha sido cerrada la acción.

4.2.4 ACTUAR

Las recomendaciones de mejora dadas por el personal y los ajustes que se deban hacer en CENKAP COLOMBIA en cualquiera de los procesos de la empresa, serán llevadas al FR-50 MATRIZ DE OPORTUNIDADES, PLANES DE ACCIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO

8. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAR RECLAMOS

Canales: correo direccion@cenkap.com, página web www.cenkap.com y formato físico FR-22 PQRSF.

	CENKAP COLOMBIA S.A.S POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	DG-42
		VERSIÓN	03
		FECHA	13/03/2024
		Página 4 de 5	

Plazos: Consultas 5 días hábiles, reclamos 15 días hábiles prorrogables 8 más con justificación.

9. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS

La información podrá compartirse con terceros bajo acuerdos de confidencialidad y cumpliendo normativa vigente, incluyendo transferencias internacionales. La transferencia o transmisión de datos por medio de correos electrónicos o aplicaciones de chat con destino al titular solo se podrá efectuar por medio de cuentas propias del titular; La transferencia o transmisión de datos por medio de la página web www.cenkapt.com se proteje con clave de acceso la cual se notifica al titular por medio de los canales que éste disponga.

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Accesos restringidos, copias de seguridad, almacenamiento bajo llave, procedimientos de contingencia, acceso web con claves privadas y aplicación del artículo 18 del DG-17 POLITICA INTERNA.

ART 18. SOBRE EL RESPALDO DE LA INFORMACIÓN. Toda la información de registros fotográficos, registros documentales y de datos de los clientes y sus usuarios, son propiedad del cliente y CENKAP COLOMBIA S.A.S está en la obligación de custodiarla, por esto se dispone de un respaldo de sincronización en los diferentes equipos de los que se dispone, un disco duro externo con el cual se realiza Backup de forma frecuente, así como una segunda copia en la nube. En caso de un eventual daño en la nube o en uno de los equipos de cómputo, o disco duro, cualquier empleado de la organización, deberá realizar el apagado técnico, o de manera urgente la suspensión de la corriente eléctrica de todos los equipos de cómputo en los que se sincronizan las copias de seguridad y/o donde se sube la información a la nube, a fin de proteger la información del cliente.

11. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los datos serán conservados durante la vigencia de la relación contractual y hasta por 10 años posteriores, salvo disposición legal superior.

12. MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

CENKAP COLOMBIA SAS podrá modificar esta política. Los cambios se comunicarán vía web y otros canales.

13. VIGENCIA

La presente política entra en vigencia a partir de la fecha de la última versión de publicación y permanecerá mientras se administren las bases de datos de CENKAP COLOMBIA SAS o se modifique la versión.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN	CAMBIO
01	Fecha: 16/05/2019	Primera versión del sistema
	Revisó: Auxiliar administrativo	

	CENKAP COLOMBIA S.A.S POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	DG-42
		VERSIÓN	03
		FECHA	13/03/2024
		Página 5 de 5	

	Aprobó: Gerente General	
02	Fecha: 10/07/2022	Se incorpora el procedimiento para acciones correctivas y de mejora, dado que la vulneración en el tratamiento de los datos personales, se trasladará al sistema mediante el FR-22 TARJETA PQRF y seguirá el conducto regular que indica el PC-02 GESTIÓN DEL CAMBIO.
	Revisó: Auxiliar Administrativo	
	Aprobó: Gerente General	
03	Fecha: 13/03/2024	Se incorpora el artículo 18 del DG-17 POLITICA INTERNA dado que los datos personales del cliente (Interno y externo) son propiedad del cliente.
	Revisó: Auxiliar Administrativo	
	Aprobó: Gerente General	