

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento acorde a la normatividad vigente, que permita a los clientes, proveedores, empleados y demás terceros, presentar sus quejas y reclamos, sugerencias o felicitaciones, para medir la capacidad de respuesta de los diferentes departamentos y personal administrativo, involucrados en la prestación de nuestros servicios y así garantizar la satisfacción total.

2. ALCANCE

Aplica a todas las quejas y reclamos, sugerencias o felicitaciones, que presenten los clientes, proveedores, empleados y demás terceros de los PINOS en alguna de sus sedes, recibidas por la prestación de nuestros servicios de fabricación y venta de Instrumentos, Aparatos y Materiales Médicos y Odontológicos, incluido mobiliario.

3. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

Nombre de la Empresa: Industrias Metálicas los PINOS SA

Nit: 800.244.270 - 1

Domicilio y Dirección: Calle 67b N° 45ª – 82 Itagüí – Colombia

Correo electrónico: protecciondatos@lospinos-sa.com

Teléfono: 372 30 31

Sitio Web: www.lospinos-sa.com

4. MARCO LEGAL

Constitución Política, artículo 15

Ley 1266 de 2008

Ley 1581 de 2012

Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010

Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013

Sentencias C – 1011 de 2008, y C – 748 de 2011 de la Corte Constitucional

5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos de **Industrias Metálicas los PINOS SA** cuyo titular sea una persona natural.

6. RESPONSABILIDAD

- **Implementación de medios y acceso a la información:** Ubicación del formato y sobres para quejas y reclamos, sugerencias o felicitaciones físicas y virtuales, así como, información escrita y virtual clara y visible que oriente a los usuarios para el diligenciamiento y radicación de los mismos. La implementación y vigilancia, estará a cargo de la Administración de la empresa.
- **Radicar:** Se entiende como radicado, cuando el usuario una vez ha diligenciado el formato de quejas y reclamos, sugerencias o felicitaciones, o ha elaborado la queja en cualquier otro tipo de documento o carta, lo deposita en el buzón físico o virtual de los PINOS.
- **Direccionamiento:** Personal encargado
- **Control y Seguimiento:** Administración de la empresa

7. DEFINICIONES:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables
- **Dato Público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerables datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio ya su calidad de comerciante o de servidor público. 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.
- **Datos Sensibles:** Son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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 a los datos biométricos.
- **Diligenciar:** Llenar un formato establecido para un fin determinado
- **Direccionamiento:** Traslado de las quejas y reclamos al departamento correspondiente
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del tratamiento

- **Felicitación:** Manifestación de satisfacción en la prestación del servicio o en la atención recibida por un colaborador de los PINOS.
- **Formato:** Documento donde se valida la información
- **Indicador:** Operación matemática del tema que se quiere medir
- **PQRSF:** Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
- **Queja:** Manifestación de inconformidad, disgusto o descontento, por el servicio prestado o por sentirse mal atendido
- **Radicalar:** Acción de dar por entregado y/o recibida la queja, reclamo, sugerencia o felicitación
- **Reclamo:** Petición o exigencia a una entidad para que corrija cierto procedimiento o situación dada en la prestación del servicio
- **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
- **Respuesta:** Decir o escribir algo para comunicar el estado o el resultado del trámite de una queja, reclamo, sugerencia o felicitación
- **Sugerencia:** Idea o insinuación de algo que se quiere decir o hacer
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión

8. PROCEDIMIENTO

a. Radicación de una Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación:

Se dará por radicada cuando el usuario deposite en forma física o virtual (al correo: **atencionalcliente@lospinos-sa.com**), el formato asignado para tal fin, completamente diligenciado, ya sea elaborado en forma física o virtual.

b. Direccionamiento de la Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación:

El departamento encargado trasladará las quejas o reclamos a la persona asignada para darle solución o a la Administración de la empresa, con copia a todos los involucrados en el proceso, quien dará respuesta tomando en cuenta los puntos concretos sobre los cuáles debe versar la respuesta.

En caso de ser una sugerencia, estas serán consolidadas en un documento que se pondrán a consideración de la Administración para los cambios que sean pertinentes.

Y en cuanto a las felicitaciones, se pondrán en conocimiento del personal involucrado y en las carteleras físicas y virtuales de la empresa.

c. Registro de información:

Una vez trasladada la queja y recibidos los reclamos, se realizará el registro de la siguiente información un cuadro consolidado según lineamientos de los PINOS: Clasificación en queja, reclamo, felicitación o sugerencia, fecha del radicado, N^o de radicación, trámite, envío, enviada a, contestada si o

no, fecha de respuesta, seguimiento, notas aclaratorias. Al finalizar cada mes, se tabulará la información para luego aplicar los indicadores que sean necesarios.

Las sugerencias o las felicitaciones, no se tendrán en cuenta para sacar los datos estadísticos, pues solo se harán con las respuestas a quejas y reclamos.

d. Indicador de gestión:

Diana Sánchez será la encargada de determinar la información necesaria para la generación de estos indicadores, que permita mediar las diferentes respuestas dadas por el personal involucrado frente a las quejas y reclamos de los usuarios.

❖ **Nombre:** Indicador de Gestión de Quejas y Reclamos

Total de Quejas y Reclamos contestados / Total de Quejas y Reclamos recibidos * 100

El numerador: Se tomará el total de quejas y reclamos que reciben respuesta, sea ésta satisfactoria o no desde el punto de vista del usuario.

El denominador: Se tomará el total de quejas y reclamos radicados en forma física o virtual

Periodo de tiempo: Mensual

Meta: 100%

9. GENERALIDADES

a. Medios de Recepción:

Las quejas y reclamos, sugerencias o felicitaciones, pueden ser recibidos por los siguientes medios:

- Por correo electrónico
- Buzón de sugerencia virtual
- Buzón de sugerencia física
- En forma presencial

b. Términos:

El término para resolver las quejas y reclamos, será máximo **de 8 días hábiles contados** a partir de la fecha de su radicación. Cuando no sea posible atender la petición del usuario dentro de los términos establecidos, se le informará al interesado los motivos de la demorara y la nueva fecha de su respuesta.

10. VIGENCIA:

La presente política rige a partir del **01 de Junio de 2017** y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar por instancias administrativas de los PINOS.