

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
COMPAÑÍA

JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

DISPOSICIONES GENERALES

- Marco Legal
- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Alcance
- Definiciones

PRINCIPIOS RECTORES PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- Derechos
- Autorizaciones
- Aviso de privacidad

DEBERES Y OBLIGACIONES

DEBERES DEL RESPONSABLE O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES AL MOMENTO DE SOLICITAR LA INFORMACIÓN

TRATAMIENTO DE DATOS Y SU FINALIDAD

- Identificación de bases de datos
- Finalidad
- Vigencia
- Canales de suministro de información

CLASIFICACION DE DATOS Y TRATAMIENTO ESPECIAL

- Niños y adolescentes
- Datos Sensibles
- Transferencia

PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS

- Radicación
- Análisis y Competencia
- Investigación y respuesta
- Control de Calidad
- Digitalización y Archivo
- Contenido de la respuesta

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COMPAÑÍA

JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

Base de Datos Consultas y Reclamos

INTRODUCCIÓN

La compañía **JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.** es una sociedad por acciones simplificada que realiza actividades comerciales en las que conoce, consulta, recolecta y administra información personal de sus clientes, de los usuarios, y de quienes sin tener estas calidades podrían llegar a tenerlas, todo esto garantizando la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre, la imagen y la autonomía, a través de actuaciones regidas por principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia, conforme con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 "*Ley General de Protección de Datos Personales*" y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

La compañía **JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.** tratará de la manera mencionada anteriormente toda la información personal que solicite, obtenga o administre de Titulares con quienes tuvo en el pasado una relación contractual y cuando recopile y administre la relacionada con sus proveedores, contratistas y empleados.

En procura de continuar trabajando con profesionalismo, integridad y respeto por sus principales grupos de interés, la compañía **JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.** adopta dentro de su organización políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos, informa a los Titulares acerca de los derechos que tienen en su calidad y establece claramente los canales y medios necesarios para ejercer sus derechos y para la atención de consultas y reclamos.

La compañía **JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.** en calidad de representante del tratamiento de datos personales y actuando en esta calidad informa sus lineamientos estructurales en esta materia y sus datos generales:

Datos Generales:

JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

NIT. 900.569.783-6

Oficina Principal: Calle 120A # 3A-47, Usaquén, Bogotá, D.C.

Contacto con el Sistema de Atención al Cliente:

ANA MARIA DUQUE SERNA

info@catacionpublica.com.co

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COMPAÑÍA

JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

DISPOSICIONES GENERALES

Marco Legal

El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantía previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información. Manifiesta la Corte Constitucional que este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el Tratamiento, incluir nuevos datos, excluirlos o suprimirlos de una base de datos o archivo¹.

La importancia del derecho fundamental a la protección de datos personales ha generado un desarrollo jurisprudencial y legal desde el año 1991 hasta el año 2012 con la expedición de la Ley 1581 y su decreto reglamentario, buscando una protección más fuerte y eficiente, y una información más completa y asequible para todos los titulares de la información.

En el año 2012 se expidió la Ley 1581 mediante la cual se dictaron disposiciones generales para la protección de datos personales, la cual desarrolla el derecho de Habeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia mencionada anteriormente, de tal manera que cualquier Titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información recolectada en cualquier base de datos, administrado por entidades privadas o públicas. Bajo esta ley es Titular la persona natural, y las personas jurídicas solamente en los casos que se afecten los derechos de las personas que la conforman podrían serlo, de acuerdo con lo señalado por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011.

Con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 del 27 de junio de 2013, se establece las condiciones mínimas, los derechos y deberes de los Responsables y Encargados, las garantías, entre otras, para la realización legítima del tratamiento de los datos personales de los clientes, usuarios, clientes potenciales, empleados y cualquier otra persona natural (o jurídica como ya se advirtió) que suministre información personal al responsable del Tratamiento de datos personales. En consecuencia, en su artículo 18 se obliga a dichos responsables a "*adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la*

¹ Corte Constitucional sentencia C-748 de 2011

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COMPAÑÍA

JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos", las cuales no pueden garantizar un nivel de tratamiento inferior al establecido en la Ley 1581 de 2012.

Objeto

La compañía JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. actuando conforme a lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, respecto a los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar unas políticas y diseñar un manual interno que contenga los procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial para la atención de consultas y reclamos, procede a presentarle el presente documento a todos sus clientes, proveedores, empleados y terceros.

La política y los procedimientos contenidos en este documento buscan desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Habeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales la compañía JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. haya recogido, administre o conserve información de carácter personal.

Ámbito de aplicación

Las disposiciones contenidas en el presente documento serán aplicables a la totalidad de los procesos que realiza la compañía JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. para el desarrollo de su objeto social y que tengan relación directa o indirecta con la atención a todos sus clientes, proveedores, empleados y terceros, el presente documento.

Alcance

Las Políticas de Tratamiento y protección de Datos Personales implementado por JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. permite identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los derechos de los clientes, proveedores, empleados y terceros.

Definiciones

Políticas de Tratamiento y Protección de Datos Personales: Documento que contiene todas las políticas, objetivos y procedimientos dirigidos a la adecuada atención de todos sus clientes, proveedores, empleados y terceros.

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COMPAÑÍA

JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

Cliente: Es la persona natural o jurídica con quien JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. establece relaciones de origen legal o contractual para el suministro de productos o la prestación de servicios.

Usuario: Es la persona natural o jurídica que, sin ser cliente, utiliza los servicios de JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

Cliente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S., respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta.

Productos y Servicios: Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los clientes, proveedores, empleados y terceros.

Petición: Es la solicitud que presentan los clientes, proveedores, empleados y terceros a JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. por cualquiera de los canales de atención que esta haya determinado.

Queja: Es el mecanismo a través del cual los clientes, proveedores, empleados y terceros pueden dar a conocer situaciones relacionadas con posibles incumplimientos a la aplicación de las normas que rigen a JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por los clientes, proveedores, empleados y terceros respecto a un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. y puesta en conocimiento de ésta, de las demás entidades competentes.

PQR: Petición, Queja o Reclamo.

Funcionario, Colaborador o empleado: Toda persona que tenga un contrato de trabajo vigente con JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. y que en virtud de cualquiera de dichas relaciones contractuales le preste algún servicio a JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

Terceros Vinculados: Personas naturales o jurídicas con las cuales JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. tiene relación contractual o comercial, para proveer servicios y/o para desarrollar alianzas estratégicas que permitan ofrecer Productos y/o Servicios a los Clientes.

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COMPAÑÍA

JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

Información Comercial: Información histórica y actual relativa a la situación financiera, patrimonial, de mercado, administrativa, operativa, sobre el cumplimiento de obligaciones y demás información relevante para analizar la situación integral de una empresa o persona natural.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de 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.

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.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la administración de la base de datos de consumidores financieros y/o sobre el tratamiento de los datos personales de los mismos.

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.

PRINCIPIOS RECTORES PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Derechos

Atención, protección y respeto a los clientes, proveedores, empleados y terceros: JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. propicia la consolidación al interior de la Compañía de un ambiente de atención, protección y respeto por los clientes, proveedores, empleados y terceros.

Debida diligencia: JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. emplea la debida diligencia en el ofrecimiento de todos sus productos y servicios a los clientes, proveedores, empleados y terceros con el fin de que estos reciban la información y atención debida y respetuosa, no solo en desarrollo

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COMPAÑÍA

JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

de las relaciones establecidas con ellos sino también en el desenvolvimiento normal de las operaciones.

Libertad de elección: Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio. Los clientes, proveedores, empleados y terceros podrán escoger libremente los productos que quieren adquirir y los servicios que quieren recibir.

La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos debe fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los clientes, proveedores, empleados y terceros.

Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna: JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. suministra a los clientes, proveedores, empleados y terceros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita que conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los productos o servicios.

Responsabilidad de JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. en el trámite de las Peticiones, Quejas y Reclamos: JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. atiende de manera eficiente y dentro de los plazos y condiciones previstos en el presente documento las peticiones, quejas o reclamos presentados por los clientes, proveedores, empleados y terceros, y luego de realizar la identificación de las causas generadoras de las mismas diseña e implementa de manera oportuna las acciones de mejora correspondientes.

Manejo adecuado de los conflictos de interés: JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. administra los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los clientes, proveedores, empleados y terceros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más clientes, proveedores, empleados y terceros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los clientes, proveedores, empleados y terceros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables.

Acceso y circulación restringida: En la compañía JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. el tratamiento de la información de los clientes y usuarios sólo lo hace el personal autorizado y los datos personales no son divulgados a través de ningún medio de comunicación masiva o internet excepto la información pública. Los datos mencionados solo estarán disponibles en los eventos en que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COMPAÑÍA

JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

Transparencia: JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. garantiza a los titulares de la información recolectada que tendrán acceso a ésta en cualquier momento y sin restricciones.

Confidencialidad: En JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

Autorizaciones

La autorización para el tratamiento de datos personales deberá contener:

- Explicación del tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo.
- El carácter facultativo de la respuesta relacionada con preguntas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de niños, niñas o menores de edad.
- Los derechos que le asisten al consumidor financiero como titular.
- La identificación, dirección física y teléfono del responsable.
- Los datos solicitados por JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.
- Firma y aceptación expresa del titular de la información.

En los eventos en que la información sea recolectada por vía telefónica o a través del sistema de transmisión de datos, se cumplirá con los mismos requisitos del tratamiento de la información determinados en el párrafo anterior, y se conservará la evidencia de la aceptación expresa.

Aviso de privacidad

La comunicación verbal o escrita generada por el responsable del tratamiento y dirigida al titular del tratamiento de datos personales debe contener la siguiente información:

- Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los derechos que le asisten al titular.
- Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente.

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COMPAÑÍA

JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información.

DEBERES Y OBLIGACIONES

Es deber de todos los funcionarios de JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. velar por el cumplimiento de las políticas establecidas en este documento, así como por el cumplimiento de las instrucciones que se relacionen con las mismas o por los procedimientos que las desarrollen y que consten en documentos, manuales o instructivos independientes.

Para este efecto, todos los funcionarios de JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. deberán conocer los términos contenidos en el presente documento y contribuir activamente a la consolidación de una cultura de buena atención, de servicio, de debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los clientes, proveedores, empleados y terceros.

DEBERES DEL RESPONSABLE O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES AL MOMENTO DE SOLICITAR LA INFORMACIÓN

Por expresa disposición legal, el responsable del tratamiento de los datos al momento de solicitarle la información al titular deberá comunicarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- Los derechos que le asisten como titular de la información.
- La identificación, dirección física o electrónica y el teléfono del responsable del tratamiento.

TRATAMIENTO DE DATOS Y SU FINALIDAD

Finalidad

Los datos recolectados por la compañía **JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.** serán tratados de manera transparente, legal y lícita con finalidad principal de contratación, ejecución y comercialización de los bienes y servicios ofrecidos por la compañía, así como para el contacto a través de medios telefónicos, electrónicos, físicos y personales.

En desarrollo de esa relación legal o contractual, la compañía JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. podrá tratar los datos personales para los siguientes fines:

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COMPAÑÍA

JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

- Realizar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual con la compañía JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S., respecto de cualquiera de los productos ofrecidos por ella que haya o no adquirido o respecto de cualquier relación negocial subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas.
- Realizar invitaciones a eventos, campañas, lanzamientos de producto, mejorar productos y servicios u ofertar nuevos productos, y todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con la compañía JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.
- Gestionar trámites (consultas y reclamos), realizar análisis de mercadeo, realizar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios de la compañía JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. así como a sus aliados comerciales.
- Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial o red de distribución, telemercadeo, y cualquier tercero con el cual la compañía JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. posea un vínculo contractual de cualquier índole.
- Suministrar a las asociaciones gremiales y a los sistemas manejados por éstas para la realización de estudios y en general la administración de sistemas de información del sector correspondiente.
- Transferir o transmitir a las personales naturales y jurídicas en calidad de encargados o a terceros en virtud de un contrato.
- Crear bases de datos para los fines descritos en la presente autorización.
- Las bases de datos de potenciales clientes buscan tener un contacto con el Titular para presentarse como entidad e informarlo acerca de los servicios ofrecidos.
- La base de datos de proveedores busca tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen o quisieran tener dicha calidad.
- La base de datos de empleados busca tener actualizada la información de los funcionarios con el fin de desarrollar una relación laboral de manera adecuada.
- La base de datos de ex empleados busca tener a disposición de las autoridades, o del mismo Titular su información durante el término establecido en la ley laboral.

Vigencia

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COMPAÑÍA

JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

Las bases de datos recolectadas se conservarán por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 del decreto 1377 de 2013. Los de empleados y proveedores de acuerdo con los términos de Ley.

Canales de suministro de información

En procura de establece como canales de comunicación con los Titulares:

- Página web: www.catacionpublica.com
- Correo electrónico: info@catacionpublica.com.co
- Responsable: ANA MARIA DUQUE SERNA

CLASIFICACION DE DATOS Y TRATAMIENTO ESPECIAL

Niños y adolescentes

La compañía JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. procurará identificar los datos sensibles y los datos de los niños, niñas y adolescentes (NNA) que eventualmente recolecten o almacenen, con miras a:

- Implementar especial cuidado y responsabilidad reforzada en el tratamiento de estos datos, lo que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes.
- Aumentar los niveles de seguridad de esa información.

Datos Sensibles

Conforme con la Ley, de manera general el tratamiento de los Datos Sensibles se encuentra prohibido excepto cuando:

El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COMPAÑÍA

JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.

El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial

El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

En la situación eventual se realice su recolección y Tratamiento, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Obtener autorización expresa del Titular.
- Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al titular de forma explícita y previa, los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal.
- Informar al titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento,
- Informa al Titular que ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

Transferencia

La ley 1581 de 2012 establece como regla general la prohibición de la transferencia de datos personales a terceros países que no proporcionan niveles adecuados de protección de datos de acuerdo con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio salvo, entre otros, cuando el titular de la información expresamente y de manera inequívoca autorice la transferencia de sus datos personales a terceros países.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Radicación

Una vez los clientes, proveedores, empleados y terceros realizan el registro de su consulta o reclamo a través de alguno de los canales de recepción señalados, dicho requerimiento se

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COMPAÑÍA

JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

digitaliza, radica, generando un número para cada caso y se estima un tiempo de respuesta teniendo en cuenta la prioridad de la solicitud.

Para realizar el registro de información dentro de la herramienta es necesario que el requerimiento incluya los siguientes datos:

- Nombre e identificación del cliente
- Dirección y teléfono de notificación
- Fecha de recepción
- Hechos que fundamentan la solicitud

Cualquier funcionario de la compañía a quien esté dirigido un requerimiento, debe direccionarlo al área de servicio al cliente quien es el área encargada de su gestión.

Las solicitudes provenientes de órganos de control serán tratadas como especiales y tendrán prioridad alta, por lo tanto, tendrán la marca correspondiente en su portada.

El empleado deberá revisar que la consulta o reclamo cumpla todas las formalidades descritas en este título y de faltar algún documento o formalidad deberá comunicárselo al interesado a través de todos los medios disponibles en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud con el fin de que este los aporte.

Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, el solicitante no presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la consulta o reclamo.

Una vez recibida la petición, queja o reclamo completo el sistema incluirá una leyenda que diga “Consulta o Reclamo en trámite” y el motivo del mismo.

Análisis y Competencia

Posteriormente, la persona encargada de atender las consultas o reclamos realizará el estudio preliminar del requerimiento, verificando el área competente para darle el trámite requerido y escalarlo con esta. Este procedimiento se llevará a cabo vía correo electrónico en donde se adjuntará toda la información recibida en la radicación del requerimiento e ira con copia a la coordinación de servicio al cliente para su correspondiente control y monitoreo.

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COMPAÑÍA

JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

Investigación y respuesta

El área encargada de darle trámite deberá, analizar la solicitud, documentarla y emitir una respuesta del requerimiento y enviarlo a la persona encargada de atender las consultas y reclamos para su correspondiente trámite.

Las **consultas** deberán ser atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recibo de la misma.

En el caso en que la consulta no pueda ser resuelta dentro del término mencionado anteriormente, se le deberá informar al interesado las razones por las cuales no se le puede dar respuesta dentro de ese término y se le deberá informar la fecha en que se le dará respuesta a su consulta, que en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los **reclamos** deberán ser atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recibo de la misma.

En el caso en que el reclamo no pueda ser resuelta dentro del término mencionado anteriormente, le deberá informar al interesado las razones por las cuales no se le puede dar respuesta a su reclamo dentro de este término y se le deberá informar la fecha en que se le dará respuesta, que en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Control de Calidad

La respuesta emitida por control de calidad será examinada junto a la documentación suministrada por el área que emite la respuesta, esto con el fin de asegurar la calidad de la respuesta presentada.

En caso de no encontrarse conforme, la respuesta deberá ser nuevamente generada por el analista o área correspondiente con las respectivas correcciones y comentarios, y surtir nuevamente el respectivo control de calidad.

Digitalización y Archivo

Finalmente, se procede a la digitalización de todos los documentos – respuesta, entre otros - y se anexa a la carpeta del requerimiento, con copia física a archivo.

**POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
COMPAÑÍA**

JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S.

Contenido de la Respuesta

La respuesta deberá contener:

- Número de radicado.
- Fecha de emisión de la respuesta.
- Área involucrada.
- Nombre del titular de los datos.
- Motivación que soporte la respuesta emitida.
- Firma del empleado responsable.

Base de Datos Consultas y Reclamos

JAIME DUQUE LONDOÑO S.A.S. tendrá una base de datos con cada una de las peticiones, quejas o reclamos debidamente diligenciadas, con la respuesta emitida y todos los documentos que soporten las mismas, así como también los que soporten la correspondiente respuesta.