

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	21/01/2019
		CÓDIGO	GU-GCAL-04
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	1 de 10

El presente documento contiene la Política de Tratamiento de Datos Personales de personas naturales (la “Política”) establecida por **PRETENSADOS DE CONCRETO DEL ORIENTE S.A.S. - PRETECOR S.A.S.** (en adelante “PRETECOR” o “la Compañía”), en cumplimiento de las normas dispuestas en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014 y demás normas que las reglamenten, complementen, modifiquen o deroguen (en adelante, las “Normas Aplicables”).

1. Objetivo.

La presente Política tiene como propósito establecer las directrices que, en concordancia con las Normas Aplicables, deben ser aplicadas por PRETECOR para realizar el tratamiento de datos personales de personas naturales registrados o que vayan a ser registrados en las bases de datos de la Compañía. Igualmente, tiene como propósito informar las finalidades del tratamiento de datos personales por parte de la Compañía, los derechos de los titulares de los datos personales, y los procedimientos y canales a través de los cuales los titulares de datos personales pueden ejercer sus derechos ante PRETECOR.

2. Alcance

Esta Política es aplicable al tratamiento de datos personales efectuado o que sea efectuado por PRETECOR en territorio colombiano. Particularmente, será aplicable a los datos personales de socios, empleados, contratistas, practicantes, candidatos laborales, clientes, potenciales clientes, corresponsales, proveedores, potenciales proveedores, representantes y personas de contacto de clientes, proveedores y contratistas, visitantes y, en general, a los datos personales de cualquier persona natural que figuren registrados o sean registrados en bases de datos de la Compañía y que sean susceptibles de tratamiento por parte de la misma.

En concordancia con las Normas Aplicables, esta Política no será aplicable a las siguientes bases de datos:

- a) A las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. Cuando estas bases de datos o archivos vayan a ser suministrados a terceros se deberá, de manera previa, informar al Titular y solicitar su autorización. En este caso los Responsables y Encargados de las bases de datos y archivos quedarán sujetos a las disposiciones contenidas en las Normas Aplicables;
- b) A las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo;

REVISÓ Ing.Luis Fdo Chaparro	Cargo Coordinador de la Calidad	APROBÓ Lina Maria Acevedo	Cargo Directora Financiera
Fecha: 18/01/2019		Fecha: 21/01/2019	

TODA IMPRESIÓN O COPIA DIGITAL DEL PRESENTE DOCUMENTOS SE CONSIDERA
COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	21/01/2019
		CÓDIGO	GU-GCAL-04
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	2 de 10

- c) A las bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia, reguladas por la Ley 1621 de 2013;
- d) A las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales;
- e) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008;
- f) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993.

Adicionalmente, de conformidad con las Normas Aplicables, los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público (entendiéndose por tales aquellos datos o ases de datos que se encuentren a disposición del público), con independencia del medio por el cual se tenga acceso, podrán ser tratados por PRETECOR y por cualquier persona, sin necesidad de autorización del Titular, siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

3. Definiciones.

Para el entendimiento de esta Política, se deben tener en cuenta las siguientes definiciones previstas en las Normas Aplicables:

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 considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos,

REVISÓ Ing.Luis Fdo Chaparro	Cargo Coordinador de la Calidad	APROBÓ Lina Maria Acevedo	Cargo Directora Financiera
Fecha: 18/01/2019		Fecha: 21/01/2019	

TODA IMPRESIÓN O COPIA DIGITAL DEL PRESENTE DOCUMENTOS SE CONSIDERA
COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	21/01/2019
		CÓDIGO	GU-GCAL-04
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	3 de 10

documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva;

Datos sensibles. Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos 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 los datos biométricos;

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 base de datos y/o el Tratamiento de los datos;

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

Transferencia. La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país;

Transmisión. Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable;

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. Responsable del Tratamiento

- **PRETENSADOS DE CONCRETO DEL ORIENTE S.A.S. - PRETECOR S.A.S.**
Nit. 890.209.207-6
Domicilio: Bucaramanga
Dirección: Calle 36 N° 31-39 Oficina 219, Bucaramanga
Correo electrónico para notificaciones: protecciondatos@pretecor.com
Teléfono: (7) 634 6363

REVISÓ Ing.Luis Fdo Chaparro	Cargo Coordinador de la Calidad	APROBÓ Lina Maria Acevedo	Cargo Directora Financiera
Fecha: 18/01/2019		Fecha: 21/01/2019	

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	21/01/2019
		CÓDIGO	GU-GCAL-04
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	4 de 10

5. Autorización para el tratamiento de datos personales

Para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión, transferencia o cualquier otro tipo de tratamiento de datos personales de personas naturales, PRETECOR deberá obtener la autorización previa, expresa e informada del correspondiente titular o de quien se encuentre legitimado conforme a las Normas Aplicables. Esta autorización deberá haber sido manifestada por el titular o persona legitimada, por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, bien sea de forma: (i) oral; (ii) escrita; o (iii) mediante conductas inequívocas del titular del dato que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso podrá PRETECOR asimilar el silencio del titular como una conducta inequívoca de otorgamiento de su autorización.

Al momento de solicitar al Titular la autorización, PRETECOR deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo;
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- c) Los derechos que le asisten como Titular;
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de PRETECOR como Responsable del Tratamiento;

PRETECOR no estará obligada a solicitar la autorización cuando se trate de:

- e) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- f) Datos personales de naturaleza pública;
- g) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- h) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- i) Datos relacionados con el registro civil de las personas.

6. Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes

De conformidad con las Normas Aplicables, jurisprudencia constitucional y doctrina de la Superintendencia de Industria y Comercio¹, está prohibido el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, a excepción de los siguientes casos:

¹ Corte Constitucional, Sentencia C-748/11. Concepto SIC N° 133398 de 2013.

REVISÓ Ing. Luis Fdo Chaparro	Cargo Coordinador de la Calidad	APROBÓ Lina María Acevedo	Cargo Directora Financiera
Fecha: 18/01/2019		Fecha: 21/01/2019	

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	21/01/2019
		CÓDIGO	GU-GCAL-04
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	5 de 10

- a) Cuando se trate de datos de naturaleza pública;
- b) Excepcionalmente, cuando los datos no sean de naturaleza pública, a condición de que se cumplan los siguientes criterios:
- (i) la finalidad del tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes;
 - (ii) se asegure el respeto de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes titulares de los datos personales;
 - (iii) se tenga en cuenta la opinión del niño, niña o adolescente, de acuerdo a su madurez;
 - (iv) se cumpla con los demás requisitos previstos en las Normas Aplicables para el tratamiento de datos personales;
 - (v) se cuente con la autorización previa para el tratamiento, otorgada por el representante legal del menor, los cuales en principio serán conjuntamente sus padres; a falta de uno de los padres (art. 118 C. Civil) o cuando uno haya delegado la representación del menor al otro (art. 307 C. Civil), la autorización deberá ser otorgada aquél que ejerza la representación.

7. Tratamiento y Finalidades

En el desarrollo de su objeto social, PRETECOR realizará y podrá realizar el tratamiento de datos personales obtenidos con autorización de sus Titulares - cuando tal autorización es legalmente requerida - mediante operaciones de recolección, procesamiento, almacenamiento, uso, circulación, supresión, actualización, transmisión, transferencia, e inclusión en las bases de datos y para las finalidades generales y específicas que se señalan a continuación:

Bases de datos	Finalidades Generales del Tratamiento de Datos Personales
1 <u>Todas</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización en el giro ordinario de los negocios de la Compañía para el cumplimiento de su objeto social; - Mantener contacto con el Titular; dar respuestas a solicitudes, quejas y reclamos del Titular o de la persona a en nombre de quien actúan; - Envío de informaciones, propuestas, ofertas de bienes y servicios, noticias, reportes, comunicaciones y requerimientos de tipo operativo, administrativo, comercial, contractual, obligacional o legal a que haya lugar; ya sea por vía telefónica, electrónica, postal o cualquier otro medio que Pretecor considere idóneo para el propósito; - Procesamiento y gestión de la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones contractuales, legales, tributarias, contables, corporativas y comerciales de la Compañía; - Las demás finalidades que le sean informadas al Titular mediante solicitud de autorización, Aviso de Privacidad u otro medio.

REVISÓ Ing.Luis Fdo Chaparro	Cargo Coordinador de la Calidad	APROBÓ Lina Maria Acevedo	Cargo Directora Financiera
Fecha: 18/01/2019		Fecha: 21/01/2019	

TODA IMPRESIÓN O COPIA DIGITAL DEL PRESENTE DOCUMENTOS SE CONSIDERA
COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	21/01/2019
		CÓDIGO	GU-GCAL-04
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	6 de 10

Adicionalmente, sin perjuicio de las anteriores finalidades generales, el tratamiento tendrá las siguientes finalidades específicas:

Base de Datos	Finalidades específicas del Tratamiento
1 <u>Nómina</u>	Administración del recurso humano; gestión y pagos de nómina y prestaciones sociales; procesos laborales y de seguridad social; realización de actividades de pre-selección, selección, promoción, formación y evaluación del personal; promoción y realización de programas de bienestar para empleados, exempleados y familiares; verificación de referencias, emisión de certificaciones; realizar estudios internos demográficos, estadísticos y sobre hábitos de consumo y envío de informaciones de tipo laboral.
2 <u>Clientes</u>	Gestión de las relaciones comerciales o contractuales con clientes y posibles clientes de la Compañía; gestión y ejecución de los pedidos, órdenes de compra, contratos de suministro y servicios celebrados con los clientes; ejecución y gestión de los casos, órdenes de servicios, pedidos e instrucciones de los clientes; utilización en procesos de comercialización, logística, cobros, administrativos y contables realizados directamente por la Compañía o a través de terceros; realización de actividades de prospección comercial y vinculación de clientes de la compañía; generar de registros y estudios estadísticos para mejorar los servicios y/u ofrecer nuevos productos o servicios; generar registros e indicadores de facturación, pagos, compras y ventas; verificación de referencias, emisión de certificaciones; seguimiento del cumplimiento de obligaciones contractuales o legales, y de objetivos comerciales.
3 <u>Proveedores</u>	Gestión de las relaciones comerciales o contractuales con los contratistas y proveedores de productos y servicios de la Compañía; utilización uso en procesos de compras, logística, pagos, administrativos y contables realizados directamente por la Compañía o a través de terceros; realización de actividades de selección, vinculación y evaluación de proveedores o contratistas de la compañía; generar registros e indicadores de control de proveedores y contratistas, facturación, pagos, compras y ventas; verificación de referencias, emisión de certificaciones; seguimiento del cumplimiento de obligaciones contractuales o legales, y de objetivos comerciales.
4 <u>Visitantes</u>	Conservar la seguridad y protección de las personas, bienes e instalaciones dela Compañía, identificando y llevando un registro histórico de las personas que ingresan a las instalaciones de la Compañía; que permitan adoptar medidas preventivas y de seguridad.

REVISÓ Ing.Luis Fdo Chaparro	Cargo Coordinador de la Calidad	APROBÓ Lina Maria Acevedo	Cargo Directora Financiera
Fecha: 18/01/2019		Fecha: 21/01/2019	

TODA IMPRESIÓN O COPIA DIGITAL DEL PRESENTE DOCUMENTOS SE CONSIDERA
COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	21/01/2019
		CÓDIGO	GU-GCAL-04
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	7 de 10

Los datos personales objeto de tratamiento por parte de PRETECOR se mantendrán en las correspondientes bases de datos o archivos durante el tiempo que sea razonable y necesario para las finalidades del respectivo tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información, y en todo caso, durante el tiempo requerido para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

8. Deberes de PRETECOR como Responsable del Tratamiento

Como Responsable del Tratamiento, la Compañía deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en las Normas Aplicables y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en las Normas Aplicables, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en las Normas Aplicables;

REVISÓ Ing.Luis Fdo Chaparro	Cargo Coordinador de la Calidad	APROBÓ Lina Maria Acevedo	Cargo Directora Financiera
Fecha: 18/01/2019		Fecha: 21/01/2019	

TODA IMPRESIÓN O COPIA DIGITAL DEL PRESENTE DOCUMENTOS SE CONSIDERA
COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	21/01/2019
		CÓDIGO	GU-GCAL-04
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	8 de 10

- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en las Normas Aplicables;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de las Normas Aplicables, y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

9. Derechos de los Titulares

De acuerdo con las Normas Aplicables, a los Titulares de datos personales les asisten los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento, salvo cuando se trate de: (i) información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; (ii) datos de naturaleza pública; (iii) casos de urgencia médica o sanitaria; (iv) tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; (v) datos relacionados con el registro civil de las personas; y (vi) demás casos en los cuales la ley expresamente exceptúe la autorización como requisito para el Tratamiento;

REVISÓ Ing.Luis Fdo Chaparro	Cargo Coordinador de la Calidad	APROBÓ Lina Maria Acevedo	Cargo Directora Financiera
Fecha: 18/01/2019		Fecha: 21/01/2019	

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	21/01/2019
		CÓDIGO	GU-GCAL-04
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	9 de 10

- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en las Normas Aplicables y las demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a las Normas Aplicables y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

10. Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos

El Área Administrativa de PRETECOR es el área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos, ante la cual el Titular de datos personales puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización para su tratamiento.

Los datos de contacto del Área Administrativa son:

- Correo electrónico: protecciondatos@pretecor.com
- Dirección: Calle 36 N° 31-39 Oficina 219, Bucaramanga
- Teléfono: (7) 634 6363
- Página web: www.pretecor.co


11. Procedimiento para el ejercicio de derechos de los Titulares

11.1. Consultas:

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular contenida en bases de datos de PRETECOR. La Compañía atenderá la consulta en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

REVISÓ Ing.Luis Fdo Chaparro	Cargo Coordinador de la Calidad	APROBÓ Lina Maria Acevedo	Cargo Directora Financiera
Fecha: 18/01/2019		Fecha: 21/01/2019	

TODA IMPRESIÓN O COPIA DIGITAL DEL PRESENTE DOCUMENTOS SE CONSIDERA
COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	21/01/2019
		CÓDIGO	GU-GCAL-04
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	10 de 10

11.2. Reclamos:

El Titular que desee conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos personales, o revocar la autorización para su tratamiento, así como el Titular o causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de PRETECOR debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta Política o en las Normas Aplicables, podrán presentar la respectiva solicitud o reclamación ante la Compañía, dirigido al Área Administrativa, que será tramitada bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a PRETECOR – Área Administrativa - , la cual debe contener: (i) la identificación del Titular; (ii) la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo; (iii) la dirección física o electrónica para comunicaciones y notificaciones; y (iv) los documentos que quiera hacer valer en el trámite del reclamo . Si el reclamo resulta incompleto, PRETECOR requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- b) En caso de que PRETECOR no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- c) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- d) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante PRETECOR.

12. Vigencia de la Política

La presente Política entra en vigencia a partir del 24 de octubre de 2016.

* * *

REVISÓ Ing.Luis Fdo Chaparro	Cargo Coordinador de la Calidad	APROBÓ Lina Maria Acevedo	Cargo Directora Financiera
Fecha: 18/01/2019		Fecha: 21/01/2019	