Política de Tratamiento de Datos Personales
IMEK Centro de Investigación en Mercadeo & Desarrollo

I. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

- Razón Social: IMEK Centro de Investigación en Mercadeo & Desarrollo
- NIT.: 901.488.121-6
- Dirección: Calle 12 #89-50
- Correo Electrónico: info@imek.org.co
- Teléfono: (57) 315 201 6826

II. OBJETIVO Y ALCANCE:

En **IMEK Centro de Investigación en Mercadeo & Desarrollo** (entidad sin ánimo de lucro de naturaleza fundación, en adelante "Fundación" o "Responsable") reconocemos la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información personal. La presente Política de Tratamiento de Información (la "Política") detalla los datos personales que recopilamos, la manera que la Fundación utiliza sus datos personales, con quién compartimos dichos datos y cómo usted puede ponerse en contacto con la Fundación, acceder a sus datos personales y ejercer sus derechos relativos a sus datos personales.
En general, toda la información y los datos que Usted nos proporcione, o que de otra forma recopilemos, en razón a las finalidades definidas más adelante, serán utilizados por la Fundación de conformidad con la Ley 1581 de 2012, los capítulos 25 y 26 del decreto 1074 de 2015 y sus decretos reglamentarios. Lo anterior significa que cualquier forma de tratamiento de sus datos personales que realice el Responsable respetará los principios de legalidad, equidad, transparencia, limitación de propósito, limitación de almacenamiento, minimización de datos, precisión, integridad y confidencialidad.

III. DEFINICIONES Y CONCEPTOS:

Para la interpretación de esta Política, le pedimos tener en cuenta las siguientes definiciones:

- **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.

- **Consentimiento:** es una manifestación de la voluntad, informada, libre e inequívoca, a través de la cual el titular de los datos de carácter personal acepta que un tercero utilice su información.
- **Consultas:** los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- **Dato Personal:** se refiere a cualquier información asociada a una persona natural identificada o identificable, relativa tanto a su identidad, como a su existencia y ocupaciones;
- **Dato Público:** es el dato calificado como tal por la Constitución o la Ley y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la presente ley. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, gacetas y boletines judiciales, sentencias judiciales debidamente 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 o de servicios.
- **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Datos Sensible**: para los propósitos de la presente política, se entiende por dato sensible todo aquel que afecta 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:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta de del Responsable del Tratamiento.
- **Política de Tratamiento de Datos o Política:** se refiere al presente documento, como política de tratamiento de datos personales aplicada por la Fundación de conformidad con los lineamientos de la legislación vigente en la materia;
- **Proveedor:** toda persona natural o jurídica que preste algún servicio a la Fundación en virtud de una relación contractual u obligacional;
- **Reclamo:** el Titular o sus causahabientes que 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 (remitirse a definiciones).

- **Responsable:** 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 personales. En virtud de esta Política la Fundación actúa como Responsable del Tratamiento de Datos Personales.
- **Tratamiento**: cualquier operación o procedimientos físicos o automatizados que permita captar, registrar, reproducir, conservar, organizar, modificar, transmitir los datos de carácter personal.
- **Titular:** es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de un tercero, ya sea participante en estudios o investigaciones, cliente, proveedor, empleado, o cualquier tercero que, en razón de una relación jurídica o comercial, suministre datos personales a la Fundación.
- **Transmisión:** se refiere a la comunicación de datos personales por parte del Responsable al Encargado, ubicado dentro o fuera del territorio nacional, para que el Encargado, por cuenta del Responsable, trate datos personales;
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

IV. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

El Responsable reconoce que el Titular de los datos personales tiene derecho a contar con una expectativa razonable de su privacidad, teniendo en cuenta, en todo caso, sus responsabilidades, derechos y obligaciones con la Fundación. En virtud de la relación que se establezca entre usted y el Responsable, le informamos que sus datos personales serán tratados con total respeto de los principios definidos en la ley aplicable y que, la captación, uso, circulación, transmisión, transferencia y, en general, cualquier forma de tratamiento sobre los mismos, se hará de acuerdo con las siguientes finalidades que previamente serán informadas, correspondiendo, en cualquier caso, al desarrollo de su objeto social y al giro ordinario de sus actividades comerciales.

1. Finalidades Generales:

Las finalidades descritas a continuación serán aplicables a todos los Titulares que hayan autorizado de forma previa, expresa e informada el Tratamiento de sus datos personales:

- El registro de la información de personal en los sistemas del Responsable.
- El pago de obligaciones contractuales.
- Transmisión y Transferencia de los datos personales con respeto a las garantías legales aplicables para cada una de estas operaciones.
- El envío de información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de las mismas.

- El soporte en procesos de auditorías externas o internas; nacionales o internacionales.
- La recolección de datos para el cumplimiento de los deberes que, como responsable de la información y datos personales, le corresponde al Responsable.
- Informar sobre cambios sustanciales en la Política adoptada por el Responsable.
- Establecer y gestionar la relación precontractual y contractual comercial, laboral, civil y cualquier otra índole que surja en virtud del cumplimiento de una obligación legal o contractual a cargo del Responsable.
- Responder a las peticiones, consultas, reclamos y/o quejas que realicen los Titulares de información de tipo personal a través de cualquiera de los canales habilitados por el Responsable para dicho efecto.
- Envío de información relevante derivada de la relación que se sostiene con el Responsable.
- Cualquier otra finalidad que resulte a partir de la relación entre el Titular de los datos personales y el Responsable; o de conforme a la autorización dada por el Titular de los datos.

2. Participantes

Las finalidades aplicables a las personas naturales que participen en procesos de estudio e investigación desarrollados por la Fundación serán, además de las aplicables en otras secciones, las siguientes:

- Contactar al Titular a través de medios telefónicos, digitales y/o en persona para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una actividad, estudio o investigación.
- Realizar registro fotográfico y/o audiovisual durante todos los eventos, servicios y actividades de la Fundación, con el fin de publicarlo, generar y publicar noticias en los diferentes medios de comunicación, en portales y en redes sociales de la Fundación, sus aliados y/o financiadores.
- Recolectar datos sensibles, para el desarrollo y creación de investigaciones relacionadas a la salud, educación y/o género.
- Incentivar el desarrollo y creación de conocimiento e investigación para estudiar problemáticas relacionadas a la salud, educación y/o género desde perspectivas de mercadeo y la comuniación para el desarrollo.
- Fines históricos, científicos o estadísticos.
- Realizar alianzas con otras instituciones para llevar a cabo el objeto y actividades de la Fundación conforme a lo estipulado en sus Estatutos.
- Promover espacios de intercambio y diálogo para compartir evidencia con actores involucrados en el desarrollo de programas y políticas de desarrollo.

3. Clientes (incluye Potenciales Clientes):

Las finalidades aplicables a los Clientes de la Fundación serán, además de las aplicables en otras secciones, las siguientes:

- Realizar actividades comerciales y de mercadeo a través del tratamiento de datos Personales.
- Enviar información importante sobre su relación con la Fundación, así como sobre los productos, campañas, eventos, sobre los sitios web o iniciativas digitales de la Fundación, las modificaciones de los términos, condiciones, y políticas de la Fundación y de cualquier otra información administrativa.
- Hacer seguimiento y dar trámite a reportes de quejas de calidad de producto y eventos adversos o reclamos.
- Compartir la Política con nuestros proveedores de servicios externos que prestan servicios como el alojamiento y moderación de sitios web, el alojamiento de aplicaciones móviles, el análisis de datos, el procesamiento de pagos, la realización de pedidos, la provisión de infraestructura, los servicios de TI, el servicio al cliente, los servicios de entrega de correo electrónico y correo directo, el procesamiento de tarjetas de crédito, el análisis de clientes y proveedores, los servicios de auditoría y otros servicios, con el fin de facultarlos a prestar los servicios.
- Hacer cumplir las condiciones en que la Fundación presta sus servicios.
- En caso de que un Cliente cancele sus productos con la Fundación, el Titular será categorizado como Potencial Cliente, de manera que, para efectos del tratamiento de sus Datos Personales, aplicarán las finalidades correspondientes a dicho grupo de interés.
- Realizar actividades comerciales y de mercadeo a través del tratamiento de datos Personales.
- Enviar información importante sobre los productos ofrecidos por la Fundación, así como sobre, campañas, eventos, sobre los sitios web o iniciativas digitales de la Fundación y de cualquier otra información administrativa.
- Para adelantar campañas de mercadeo sobre los productos que ofrece la Fundación.

4. Empleados/colaboradores:

El Responsable utilizará los datos personales de sus empleados/colaboradores de acuerdo con las finalidades que se relacionan a continuación:

- Incorporar sus datos personales en el contrato laboral/convenio de colaboración ad honorem, modificaciones y adiciones al mismo, así como en los demás documentos que resulten necesarios para gestionar la relación y obligaciones derivadas de la misma que se encuentren a cargo el Responsable en calidad de Responsable del Tratamiento de sus datos personales.
- Desarrollar una correcta gestión de la relación laboral/convenio de colaboración que vincula al titular del dato personal con el Responsable.

- Disponer de los datos personales de los colaboradores para incorporarlos de forma adecuada en los archivos activos e históricos del Responsable y mantenerlos actualizados.
- Enviar comunicaciones internas relacionadas o no con su vinculación laboral/de colaboración.
- Administrar los datos personales para que el Responsable cumpla correctamente con sus obligaciones.
- Para el caso de los empleados, gestionar los datos personales del titular y los de su núcleo familiar para realizar trámites de afiliación a las entidades promotoras de salud −EPS−, cajas de compensación familiar, administradoras de riesgo laboral −ARL−, y demás necesarias para que el Responsable cumpla su deber como empleador.
- Para el caso de los empleados, responder solicitudes del trabajador sobre expedición de certificados, constancias y demás documentos solicitados a el Responsable en razón del vínculo laboral.
- Para el caso de los empleados, administrar los datos personales para realizar el correcto pago de la nómina, incluida la realización de los descuentos para pagos a terceros que el empleado haya autorizado previamente y realizar los informes relativos a este proceso.

5. Proveedores y/o Contratistas:

El Responsable utilizará los datos personales de los Proveedores y/o Contratistas que sean personas naturales, así como al personal de sus Proveedores y/o Contratistas cuando estos sean personas jurídicas de los mismos de acuerdo con las finalidades que se relacionan a continuación:

- Desarrollar una correcta gestión de la relación contractual.
- Recolectar, registrar y actualizar sus datos personales con la finalidad de informar, comunicar, organizar, controlar, atender, acreditar las actividades en relación con su condición de proveedor y/o tercero relacionado con el Responsable y demás trámites asociados a cargo del Responsable del Tratamiento.
- Gestionar sus datos para efectuar los diferentes procesos de pagos facturas y cuentas de cobro presentadas al Responsable y gestión de cobranzas que se encuentren a su cargo.
- Evaluar los servicios ofrecidos o prestados por parte del proveedor y/o contratista.
- Cumplir cualquier otra obligación legal que se encuentre a cargo del Responsable.
- Analizar aspectos financieros, técnicos y de cualquier otra índole que permita a el Responsable, identificar la capacidad de cumplimiento del proveedor.
- Cumplir las obligaciones derivadas de la relación comercial que se establezca con el proveedor o contratista.

- Brindar asistencia y/o información de interés general y/o comercial al proveedor o contratista.
- Desarrollar y aplicar procesos de selección, evaluación, elaboración de respuestas a una solicitud de información, elaborar solicitudes de cotización y propuesta, y/o adjudicación de contratos.
- Evaluar la calidad de los productos y servicios ofrecidos o prestados a el Responsable.
- Utilizar, en el evento que sea necesario, los datos personales del colaborador del proveedor con el fin de establecer controles de acceso a la infraestructura lógica o física del Responsable.
- Administrar los datos de carácter personal para realizar pagos a proveedores, incluida la administración de los números de cuentas bancarias para la correcta gestión de los pagos.
- Enviar o aportar información a las autoridades competentes, cuando así lo soliciten, o en el curso de controversias contractuales.
- Transferir información a autoridades administrativas que, en razón de sus funciones, así lo requieran con el fin de cumplir las obligaciones legales a nuestro cargo.

El Responsable entiende que sus datos personales y los de terceros que el proveedor o contratista suministre, tales como trabajadores autorizados para llevar a cabo la gestión o servicio encomendado, referencias y certificaciones comerciales, cuentan con la autorización de los titulares para ser entregados y tratados de acuerdo con las finalidades contempladas en la presente Política.

V. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

a. 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.

b. 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.

c. 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.

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

VI. SEGURIDAD, INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

En desarrollo del principio de seguridad contemplado en la Ley 1581 de 2012, el Responsable ha adoptado e incorporado en sus diferentes procesos las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias y adecuadas para otorgar seguridad a los registros con información personal evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El personal que realice el tratamiento de los datos personales ejecutará los protocolos establecidos por el Responsable con el fin de garantizar la seguridad de la información. Lo anterior de acuerdo con el estado de la tecnología, el tipo y naturaleza de los datos que se encuentran en nuestras bases de datos y los riesgos a que están expuestos.

Los datos personales que obtenga el Responsable a través de cualquier formato, contrato, comunicación física o electrónica, serán tratados con total reserva y confidencialidad, comprometiéndose a guardar el debido secreto respecto de los mismos y garantizando el deber de almacenarlos adoptando medidas necesarias que eviten su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

VII. DEBERES DE LA FUNDACIÓN COMO ENTIDAD RESPONSABLE

a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
b. Solicitar y conservar, 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.
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.
k. 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.
l. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
m. 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.
n. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

VIII. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de información personal podrán ejercer el derecho de *habeas data* frente a el Responsable con el objeto de:

a. Conocer y acceder a sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
b. Actualizar sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
c. Rectificar los datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
d. Suprimir la autorización para el tratamiento de sus datos personales, cuando en el tratamiento de los mismos no se hayan respetado los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.
e. Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.

Estos derechos podrán ser ejercidos directamente por el Titular de datos personales, su apoderado o su causahabiente, según sea el caso. Si el Titular desea ejercer su derecho de *habeas data* a través de representante legal deberá presentar un poder general o especial debidamente autenticado.

A continuación, se describe el contenido y detalle de cada uno de los derechos que usted, como Titular de datos personales, puede ejercer:

a. **Derecho de acceso.** Toda persona natural tendrá el derecho de conocer si sus datos personales han sido sometidos a cualquier forma de tratamiento por parte del Responsable en los términos expresados en la norma, además de ejercer el derecho de conocer el origen de sus datos y si los mismos han sido transmitidos o transferidos o no a terceros y, por ende, la identificación de esos terceros.
b. **Derecho de actualización.** Toda persona natural tendrá el derecho de actualizar la información conservada por el Responsable como datos personales en los términos expresados en la norma.
c. **Derechos de rectificación.** Toda persona natural tiene el derecho de comprobar frente al responsable del tratamiento de la información la exactitud y veracidad y solicitar la rectificación de sus datos personales recolectados cuando los mismos resulten inexactos, estén incompletos o conlleven a error. Los titulares de la información deberán indicar los datos que solicitan corregir y además acompañar la documentación que justifique lo solicitado.
d. **Solicitud de supresión o cancelación del dato.** El titular de la información personal deberá indicar los datos que se deben cancelar o rectificar, aportando si es del caso la documentación o prueba que lo justifique. La cancelación dará lugar al bloqueo de sus datos, conservándolos por parte del responsable, con el único fin de que estos sean accesibles a autoridades administrativas o judiciales, siempre obedeciendo el plazo de prescripción que exista sobre los mismos. Cumplido este plazo debe procederse por parte del responsable a la cancelación definitiva de la información personal del interesado o afectado, que repose en nuestras bases de datos o archivos.

Así mismo, el titular podrá solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales cuando el tratamiento de estos por parte del Responsable o Encargado del Tratamiento resulte excesivo e inclusive inadecuado. Los datos personales de los titulares de la información serán conservados durante los tiempos previstos en las normas aplicables y/o, dependiendo del caso, de las relaciones contractuales entre el titular de la información personal y el responsable del tratamiento.

En todo caso, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

IX. FORMAS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR

Los Titulares podrán ejercer sus derechos ante el área designada por el Responsable a través de cualquiera de los siguientes canales de contacto habilitados:

- **Oficina domicilio principal:** IMEK Centro de Investigación en Mercadeo & Desarrollo, Calle 12 #89-50, Cali, Valle.
- **Correo electrónico**: info@imek.org.co

X. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTAS Y RECLAMOS

a. **Procedimiento de Consulta:** Los titulares que deseen realizar *consultas*, deben tener en cuenta que el Responsable como Responsable del Tratamiento, suministrará a dichas personas toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular. La consulta se formulará a través de los canales habilitados por el Responsable y será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. 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, que en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en leyes especiales o reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional que podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

b. **Procedimiento de Reclamo:** El Titular que considere que la información contenida en una base de datos del Responsable debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en Ley 1581 de 2012, podrá presentar un reclamo ante el Responsable o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

   i. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la dirección, acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

   ii. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días 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.

   iii. 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 la situación al interesado.

   iv. Una vez recibido el reclamo completo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles se incluirá en la base de datos una leyenda que diga *"reclamo en trámite"* y las causas que lo motivaron. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea resuelto de fondo.

v. 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 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

XI. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

La presente Política entró en vigencia el 15 de septiembre de 2021.

¡Gracias!

Política editada el 14 de julio de 2025, número de celular de contacto.