

AVISO DE PRIVACIDAD

PROCALCULO PROSIS S.A.S en cumplimiento de la Ley de protección de datos personales y demás normas concordantes, es responsable del tratamiento de sus datos personales obtenidos o derivados con el uso que usted hace de los sitios web, aplicaciones móviles, páginas de redes sociales, así como interacciones durante eventos, reuniones y capacitaciones virtuales o presenciales, encuestas de satisfacción, uso de referidos, información pública obtenida en las páginas de entidades de cualquier índole o en el contexto de otras actividades de ventas y marketing.

Los datos personales que PROCALCULO PROSIS S.A.S. recolecte serán utilizados para los siguientes fines:

- a) Adelantar los trámites y servicios en desarrollo de las actividades propias de su objeto social.
- b) Tener contacto permanente con el titular de los datos personales o la organización que representa.
- c) Dar a conocer los productos y servicios ofrecidos.
- d) Informar sobre cambios o novedades de nuestros productos o servicios.
- e) Participar en eventos, capacitaciones, cursos, seminarios organizados por Procalculo.
- f) Evaluar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por Procalculo.
- g) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas.
- h) Enviar y acceder a información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario.
- i) Compartir, incluyendo la transferencia y transmisión de sus datos personales a terceros para los fines relacionados con la operación.
- j) Enviar notificaciones de cambios a este aviso de privacidad.
- k) Realizar recaudos.
- l) Las demás estipuladas en la Política de Protección de Datos personales de la compañía.

Como titular de información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y, en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento. Si requiere más información para conocer nuestra política de tratamiento de datos personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella, consulte nuestra página web. Si desea presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección de datos personales puede ingresar a la página web www.procalculo.com en la opción Contáctenos o comunicarse al teléfono 7451145, correo electrónico: info@procalculo.com o en la dirección: Calle 90 No. 13A – 20 Piso 4, Bogotá D.C.

Elaborado por: Abogado	Revisado por: Analista de calidad	Aprobado por: Director Depto. Administrativo	Versión: 2 Última modificación: 30-Nov-21	Página 1 de 11
---------------------------	--------------------------------------	---	--	----------------

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

I. Introducción

A lo largo de su trayectoria comercial, PROCALCULO, ha conservado algunos de los datos personales de clientes, colaboradores, aliados estratégicos, asistentes a eventos, entre otros en sus bases de datos. Con ocasión a la legislación vigente sobre la protección de datos personales y, con el fin de prestar una mejor atención a nuestros clientes y aliados, PROCALCULO informa a continuación los términos y condiciones de tratamiento y administración de los datos personales, su política de tratamiento de datos, así como los procedimientos establecidos para que los titulares de los datos puedan ejercer los derechos establecidos bajo las leyes de protección de datos personales.

La presente Política de Tratamiento de los datos personales, en adelante “Política” o “Política de Tratamiento”, establece los términos, condiciones y finalidades bajo las cuales PROCALCULO o La Compañía, realiza la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y tratamiento a los datos de los proveedores, clientes, socios de negocios, colaboradores y demás personas con las que PROCALCULO sostiene o ha sostenido alguna clase de relación (en adelante “titular del dato”).

El titular del dato al aceptar los Términos y Condiciones de PROCALCULO, está aceptando expresamente la siguiente Política y genera una autorización expresa para la utilización de sus datos conforme a lo aquí expuesto.

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial, telefónica y/o virtual para la vinculación a cualquier producto, servicio, evento o beneficio de PROCALCULO, El titular del dato registra o entrega su información de manera libre y voluntaria y reconoce que ha leído y aceptado expresamente los presentes términos y condiciones.

Cuando el presente documento haga mención de PROCALCULO, se entenderán incluidas las sociedades vinculadas, a través de alguna relación de control, y aquellos terceros con los que se suscriben alianzas comerciales.

Los productos y servicios de PROCALCULO se encuentran dirigidos a personas mayores de edad; por lo tanto, la presente política e información será para el conocimiento y utilización exclusiva de éstos.

Esta Política de Tratamiento es de obligatorio y estricto cumplimiento para PROCALCULO, como Responsable del Tratamiento de sus datos. Tanto PROCALCULO como cualquier tercero que haya establecido relaciones comerciales o laborales, están en la disposición, de observar y respetar estas políticas, en cumplimiento de sus funciones y/o actividades aún después de terminar los vínculos legales, comerciales, o de cualquier tipo con PROCALCULO. De igual manera, deben guardar estricta confidencialidad en relación con la información tratada.

Las personas a quienes se les puede suministrar la información, según las condiciones establecidas en la ley son: a) a los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales; b) a las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; c) a los terceros autorizados por el Titular o por la ley. Cuando la solicitud sea formulada por una persona distinta del Titular y no se acredite su representación con él, se tendrá por no presentada.

2. Objetivo

El objetivo de la presente Política es, junto con las medidas técnicas, humanas y administrativas implementadas, garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales aplicable, así como la definición de los lineamientos para la atención de consultas y reclamos de los Titulares de los Datos Personales sobre los que PROCALCULO realiza algún tipo de Tratamiento.

3. Alcance

Esta Política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de Procalcuro, sus directores, administradores, colaboradores y demás terceros quienes la representan o actúan por ella, o con los que la Compañía tiene algún tipo de vínculo, sea legal, comercial o convencional.

Todos los Colaboradores de Procalcuro, deben observar, respetar, cumplir y hacer cumplir esta Política en el desarrollo de sus funciones.

4. Seguridad de la información

PROCALCULO, se encuentra comprometido con suministrar un uso correcto, respecto al tratamiento de los datos personales de sus clientes y socios de negocios evitando el acceso no autorizado a terceros que permita conocer, vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que reposa en nuestras bases de datos.

Por tal motivo, se cuenta con protocolos de seguridad y acceso a nuestros sistemas de información, almacenamiento y procesamiento incluidas medidas físicas de control de riesgos de seguridad, para mantener salvaguardada la información de nuestros clientes. Permanentemente nos encontramos monitoreando el sistema.

El acceso a las diferentes bases de datos se encuentra restringido incluso para nuestros empleados y colaboradores. Nuestros funcionarios se encuentran comprometidos con la confidencialidad y manipulación adecuada de las bases de datos atendiendo a las políticas sobre tratamiento de la información establecida en la Ley.

5. Recolección y almacenamiento de sus datos personales

PROCALCULO solicitará los datos necesarios para la prestación del servicio, adquisición de productos e interacción con sus clientes o colaboradores, así como aquella requerida por el gobierno para el proceso de facturación y pago. En algunos casos, podrá solicitar información adicional y sensible la cual será de libre y voluntaria entrega por parte de los clientes o usuarios.

Se ha informado a nuestros clientes y usuarios que, una vez suministrados sus datos personales, de manera voluntaria y libre, a través de sitios web, vía telefónica, aplicaciones móviles, páginas de redes sociales, así como interacciones durante eventos, reuniones y capacitaciones virtuales o presenciales, encuestas de satisfacción, uso de referidos, entre otros, los mismos serán almacenados en la base de datos pertinente.

Los servidores en los que reposan las bases de datos están protegidos físicamente en un lugar seguro. Sólo personal autorizado puede acceder a él y por tanto a los datos personales de nuestros clientes y/o usuarios.

Como es del conocimiento público, ninguna transmisión por internet es absolutamente segura ni puede garantizarse dicho extremo, el usuario asume el hipotético riesgo que ello implica, el cual acepta y conoce. Es responsabilidad del usuario tener todos los controles de seguridad en sus equipos o redes privadas para su navegación hacia nuestros portales.

PROCALCULO ha implementado todos los mecanismos de seguridad vigentes en el mercado acordes con sus productos. Además, ha desplegado una serie de documentos, actividades y procedimientos a nivel interno para garantizar el correcto funcionamiento de los esquemas de seguridad técnica.

6. Actividades y finalidad del tratamiento de los datos

PROCALCULO podrá de manera total o parcial, captar, almacenar, tratar, recolectar, reproducir, traducir, adaptar, extraer, compendiar, transmitir, ceder, con o sin ayuda de la informática, los datos almacenados en sus bases de datos digitales o físicas sean que se hospeden en servidores ubicados dentro o fuera del País (Colombia).

Al aceptar el tratamiento de los datos personales a La Compañía, además, el titular autoriza al responsable a transferir los datos personales a los terceros vinculados para que estas empresas puedan tratar los datos, en su beneficio, para las mismas finalidades indicadas. La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del Tratamiento en cada caso.

La Información proporcionada por el titular del dato a PROCALCULO se requiere para ser recolectada, almacenada, usada, circulada, procesada y/o se le de tratamiento, entre otros, para:

- El cumplimiento de las actividades propias de su objeto social como pueden ser la contratación, ejecución y comercialización de los bienes y servicios ofertados.
- Gestionar el cumplimiento de las políticas internas de Procalculo.
- Ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al Titular con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios para tener contacto permanente con el titular de los datos personales o la organización que represente y efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual con Procalculo, respecto de cualquiera de los productos o servicios ofrecidos por ésta, 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.
- Desarrollar actividades comerciales y de mercadeo, tales como análisis de consumo, perfilamiento de clientes, trazabilidad de marca, envío de beneficios, publicidad, promociones, ofertas, novedades, descuentos, programas de fidelización de clientes, investigación de mercado, generación de campañas y eventos de marcas propias, aliados comerciales o de terceros vinculados a Procalculo.
- Los datos podrán ser utilizados para promover, enviar, elaborar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o eventos de carácter comercial o académico de PROCALCULO, sus empresas

vinculadas y aliadas, mediante el envío de Email, Mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse.

- Dar a conocer los productos y servicios ofrecidos, informar sobre cambios o novedades de los productos o servicios, realizar invitaciones a eventos, capacitaciones, cursos, seminarios organizados por Procalculo.
- Implementar estrategias de relacionamiento con clientes, proveedores, accionistas y otros terceros con los cuales la Empresa tenga relaciones contractuales o legales;
- Gestionar consultas, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos relacionados con los servicios y productos ofrecidos por o adquiridos en PROCALCULO y/o terceros vinculados.
- Realizar Encuestas de satisfacción y evaluar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por Procalculo.
- Dar a conocer, transferir y/o transmitir Datos Personales dentro y fuera del país a las compañías matrices, filiales o subsidiarias de Procalculo Prosis o terceros vinculados como consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera o para implementar servicios de computación en la nube.
- En caso de videoconferencia o videollamadas PROCALCULO podrá utilizar las grabaciones para su retroalimentación y análisis interno o de ser el caso utilizarlo como material promocional en redes sociales. Para este ultimo caso requiere la Autorización de Publicación de Contenido.
- Notificar a el titular sobre pedidos, despachos o eventos conexos a la compra de mercadería o a la prestación de servicios.
- Llevar a cabo análisis estadísticos, facturación, ofrecimiento y/o reconocimiento de beneficios, telemarketing, cobranzas o recaudos de cartera relacionadas con Procalculo o con terceros.
- Verificar la identidad del titular, realizar estudios de seguridad y/o aplicar los protocolos de seguridad a fin de prevenir y mitigar el riesgo de fraude, lavado de activos y/o financiación del terrorismo.
- Analizar de ser el caso, solicitudes de crédito y para esto ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada por los Titulares de datos. Verificar, corroborar, comprobar, validar, investigar o comparar la información suministrada por los Titulares de datos, con cualquier información de que disponga legítimamente, como relaciones comerciales. Acceder, consultar, comparar y evaluar toda la información que sobre el Titular se encuentre almacenada en las bases de datos de cualquier central de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comercial o de servicios, que permita establecer de manera integral e histórica completa, el comportamiento que como deudor, usuario, cliente, garante, endosante, afiliado, beneficiario, suscriptor, contribuyente y/o como Titular de servicios financieros, comerciales o de cualquier otra índole.
- Implementar programas de inteligencia artificial o cualquier otro que la tecnología y la ley permitan.
- Para fines de seguridad, mejoramiento de nuestro servicio y la experiencia en las instalaciones de La Compañía, los Datos Personales podrán ser utilizados, entre otros, como prueba en cualquier tipo de

proceso, respecto de los datos (i) recolectados directamente en los puntos de seguridad, (ii) tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad y (iii) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de Procalculo.

- Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por los Titulares de datos en una o varias bases de datos, en el formato que estime más conveniente.
- Realizar todas las gestiones de orden administrativo, tributario, contable, fiscal y de facturación.

7. Derechos del titular de los datos personales

Se le informa al titular del dato, los derechos que las leyes sobre protección de datos personales le ofrecen y que a continuación se enlistan:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- 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.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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 esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

8. Sobre la autorización del tratamiento de los datos personales

Según la legislación vigente, PROCALCULO, adoptará procedimientos para solicitar la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

Autorización significa el consentimiento previo, expreso e informado del Titular del dato para llevar a cabo el Tratamiento. Esta puede ser **i)** escrita; **ii)** verbal o; **iii)** conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que el Titular aceptó el Tratamiento de sus datos.

Los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentran a disposición del público, pueden ser tratados por cualquier persona siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

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

Para efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1581 de 2012, PROCALCULO, establecerá mecanismos para obtener la autorización de los Titulares o de quien se encuentre legitimado de conformidad con lo establecido en el artículo 20 del decreto 1377 de 2013, que garanticen su consulta. Estos mecanismos podrán ser predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al Titular su manifestación automatizada. Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

Según el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- Datos de naturaleza pública;
- Casos de urgencia médica o sanitaria;
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

9. Video vigilancia

Procalculo utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de sus instalaciones u oficinas. En razón a ello, informa al público en general sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia.

La información recolectada a través de este mecanismo se utiliza para fines de seguridad, mejoramiento de nuestro servicio y la experiencia en las instalaciones de Procalculo, así mismo, como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad u organización.

Procalculo no hace entrega de videograbaciones obtenidas a ningún tercero, salvo que medie orden judicial o de autoridad competente o que la ley lo permita.

10. Modificaciones a la política de tratamiento de los datos personales y al aviso de privacidad

PROCALCULO se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, su Política de Tratamiento de datos personales y/o el Aviso de Privacidad. Cualquier cambio sustancial será publicado y anunciado con 15 días de anticipación a través de su página Web www.procalculo.com.

Según el Artículo 13, del Decreto 1377 de 2013 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, cualquier cambio sustancial en las Políticas de Tratamiento deberá ser comunicado oportunamente a los Titulares de los datos personales de una manera eficiente, antes de implementar las nuevas políticas.

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de estos por el titular del dato después de la notificación de la nueva política constituye la aceptación de la misma.

II. Atención de consultas y reclamos

En cualquier momento, el titular podrá solicitar a PROCALCULO, como responsable de los datos personales, que le proporcione información sobre los mismos, realizar una actualización, rectificación, corrección, inclusión o exclusión de la base de datos.

Para el ejercicio pleno y efectivo de los derechos que le asisten a los Titulares de los Datos Personales, o a las personas legitimadas por ley para tal efecto, la Compañía dispone del correo electrónico info@procalculo.com a través del cual podrán presentar todas las consultas, quejas y/o reclamos asociados al derecho de Habeas Data.

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento, para ejercer sus derechos deberán ser dirigidas a:

Procalculo Prosis S.A.S., - Protección de datos personales
 Dirección: Calle 90 No. 13A – 20 Piso 4, Bogotá D.C.
 Teléfono: 601 745 1145
 Correo electrónico: info@procalculo.com
 Página web: www.procalculo.com, opción Contáctenos

Según el artículo 9, del Decreto Número 1377 de 2013 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. El Responsable y el Encargado, en este caso PROCALCULO, deberá poner a disposición del Titular, mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada.

El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el Responsable sólo podrá cobrar el Titular los gastos de envío, reproducción, y en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el Responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando ésta así lo requiera, el soporte de dichos gastos, según se expresa en el artículo 21, del Decreto Número 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.

PROCALCULO dará respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012 para el caso de consultas y reclamos, respectivamente; para el efecto, la solicitud debe contener todos los datos necesarios y aplicables al derecho de petición para garantizar la oportuna y efectiva respuesta. Además, deberá contener la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.

Toda solicitud, para ser tramitada, debe presentarse por el titular de los datos o por su representante legal; por lo tanto, PROCALCULO se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario mediante cualquier medio.

Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo.

Las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos serán contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

PROCALCULO como Responsable del Tratamiento de sus Datos Personales deberá conservar el modelo del Aviso de Privacidad que utilicen para cumplir con el deber que tienen de dar a conocer a los Titulares la existencia de políticas del Tratamiento de la información y la forma de acceder a las mismas, mientras se traten datos personales conforme al mismo y perduren las obligaciones que de este se deriven.

12. Vigencia de la Política y autorización de tratamiento de datos personales

El Titular del dato acepta y reconoce que esta autorización estará vigente a partir del momento en que la aceptó, o se presume su aceptación y durante el tiempo en que PROCALCULO ejerza las actividades propias de su objeto social y por lo tanto el período de vigencia de las bases de datos es indefinido y estará publicada en la Página web www.procalculo.com

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El modelo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias es una herramienta de servicio al cliente que permite el contacto y mejoramiento continuo con los clientes, candidatos y comunidad en general.

El modelo PQRS, le permite a PROCALCULO conocer de primera mano opiniones sobre los productos y servicios del portafolio de la empresa, todo lo consignado en este modelo permite modificar las políticas y acciones de atención y servicio al cliente de PROCALCULO, para fortalecer las relaciones comerciales.

Todos los clientes de las marcas que representa PROCALCULO pueden expresar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de forma libre y espontánea sobre las percepciones de los productos y servicios, con el fin de buscar respuestas a los correos presentados por los clientes y comunidad en general.

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el consumidor o usuario, de manera respetuosa, solicita a PROCALCULO cualquier tipo de información relacionada con los productos y servicios del portafolio que representa.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace un consumidor o usuario a PROCALCULO por la inconformidad que le generó la atención o el servicio brindada por cualquier funcionario de la empresa en la prestación del producto o servicio durante cualquier acto oficial de PROCALCULO.

RECLAMO: Es la manifestación de insatisfacción (incumplimiento de la promesa básica realizada por cualquier funcionario de PROCALCULO) presentada de forma respetuosa por un consumidor o usuario,

candidato o comunidad de interés en general, que se puede presentar en cualquier momento del proceso comercial, en la transacción o en la relación con los clientes actuales o potenciales.

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por una persona que muestra interés por un proceso para ser mejorado en el proceso de atención y servicio que involucran los diferentes productos que representa PROCALCULO y los diferentes escenarios donde hace presencia, como ferias, capacitaciones, eventos en general, uso de redes sociales, manejo de correos, información publicitaria en general, entre otros.

El consumidor o usuario puede presentar la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia por medio digital en: <http://www.procalculo.com/#!contacto-procalculo/c8b0> llenando el formulario con los datos solicitados para poder procesar y atender la PQRS.

PROCALCULO enviará una comunicación a la dirección de correo electrónico suministrada por el consumidor o usuario, informándole el número que le fue asignado a su solicitud. El número de seguimiento le permita ingresar a <https://www.procalculo.com/general-5>, donde el consumidor o usuario puede conocer el estado o trámite que se le está dando a su solicitud.

PROCALCULO cuenta con los términos de Ley, contados a partir del día siguiente a la presentación de la solicitud, para darle respuesta. Si llegase a presentarse algún retraso en la respuesta, PROCALCULO le comunicará previamente el motivo.

VERSIÓN	MODIFICADO POR	FECHA DE MODIFICACIÓN	APROBADO POR	CAMBIOS REALIZADOS
1	Abogado	27.05.2015	Director Depto. Negocios	Creación de la política.
2	Abogado	06.09.2017	Dir. Depto. Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza conforme a la legislación vigente puesto que solicita que esta política tenga - Aviso de Privacidad y peticiones quejas y reclamos. • Se actualiza la dirección de la Compañía.
3	Abogado	09.12.2021	Director Depto. Negocios	Se actualiza términos y condiciones de esta Política.



PROCALCULO