

Política de tratamiento de datos personales

ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A.

ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A., identificada con NIT 811.015.221-9, es una empresa que se dedica a la fabricación y comercialización de productos cerámicos como ladrillos de fachada terracota y arena, tejas, pisos y enchapes coloniales, ubicada en la Vereda Piedecuesta sector La Planta, del municipio de Amagá, Antioquia, con Teléfono de contacto (4) 8475080 y correo electrónico ventas@alfarerpuebloviejo.com.

ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A. está comprometida con el respeto y garantía de los derechos a la intimidad y privacidad de sus clientes, proveedores, empleados, socios y terceros en general, por eso adopta la presente Política de tratamiento de datos personales, manifestando que regiremos nuestras actuaciones por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad, y confidencialidad.

La presente política de Tratamiento de datos personales es elaborada de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones complementarias y será aplicada por ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A. respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales.

Alcance de la política

La Política de protección de datos personales de ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A. se presenta a los Titulares de cualquier tipo de información personal recolectada al momento de vigencia de la presente y en adelante todos los titulares, con el fin de que conozcan sobre el tratamiento, derechos, sistema de atención de consultas, reclamos y peticiones, deberes de La Empresa y medidas de seguridad implementadas para garantizar los derechos de los titulares.

Se obliga el cumplimiento de la presente política a todos los empleados o terceros que en el desarrollo de sus funciones realicen tratamiento de datos personales recopilados por La Empresa, inclusive después de terminar la relación laboral, comercial o contractual, guardando respeto por los derechos de los titulares y confidencialidad de la información personal almacenada por La Empresa.

Marco legal de protección de datos personales

Definiciones:

Para entendimiento y efectos de la ejecución de la presente política y de conformidad con la normatividad legal, serán aplicables las siguientes definiciones emitidas en el Marco legal de Protección de Datos personales en el Artículo 3 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, y Artículo 3 del Decreto reglamentario 1377 de 2013.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

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.

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.

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

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.

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.

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.

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.

Principios:

La Empresa aplicará armoniosamente los principios emanados en el Marco legal de Protección de Datos personales, Artículo 4 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, que se describen a continuación:

Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley.

Ciclo de la información personal

Recolección: La Empresa recopila información personal directamente del titular o de fuentes públicas, a través de los procedimientos propios de la actividad económica, y de procedimientos administrativos. En el caso especial de algunos clientes, la información personal se obtiene través de la comercializadora VENTA CONSTRUCTIVA S.A.S. o la empresa que haga sus veces, que actúa como intermediaria en la venta nuestros productos.

Almacenamiento: ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A. dispone la información recopilada en archivos físico o a través de medios digitales, como el programa de facturación y contabilización World Office.

Tratamiento: La Empresa usa la información personal recopilada para el desarrollo de la actividad económica, como gestión de clientes, ventas y proveedores, y uso interno de la compañía relacionado con el manejo de personal, administrativo y contable de la empresa, el cual es objeto de reporte ante entidades públicas previamente autorizadas por la ley como la DIAN.

La finalidad del tratamiento de datos personales realizado por ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A., va dirigida a:

- Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes, proveedores y empleados, incluida el pago de obligaciones contractuales.
- Ofrecimiento a potenciales clientes de los productos, y envío de información de productos o servicios y cotizaciones.
- Facturación de venta, firma de contratos con clientes, manejo de cartera y contabilización.
- Despacho de material a través de terceros contratados por la empresa.
- Realiza análisis internos de consumo.
- Soportar procesos de auditoría interna o externa.
- Manejo de cuentas por pagar, y pago de las obligaciones pactadas con los proveedores y contabilización de las mismas.
- Evaluación de aspirantes a cargos, verificación de referencias laborales y personales, revisión de antecedentes judiciales, manejo de información personal y profesional de soporte para la contratación, efectuar proceso de contratación de personal, afiliación y pago de empleados a seguridad social, riesgos laborales y parafiscales, pago de nómina y prestaciones sociales,

administración de libranzas de empleados aprobadas por la empresa, y dar cumplimiento a las obligaciones que se deriven de relaciones laborales.

- o Atender requerimientos del área administrativa o de producción de ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A., tales como la identificación plena del trabajador, archivo y manejo de sus datos de contacto, archivo y manejo de la información profesional y académica, entre otros.
- o Registro, envío de comunicaciones, actas de junta general de accionistas, pago dividendos y contabilización.

Circulación: ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A. no realiza transmisión o transferencia internacional de datos, ni otorga cesiones de bases de datos a terceros con excepción a las exigidas en materia legal y judicial (ejemplo: DIAN, Superintendencia, etc.).

Supresión: La Empresa realizará la supresión parcial o total de la información almacenada en bases de datos por orden de autoridad competente o por solicitud del titular, en cuanto esta no constituya obligación legal o contractual.

Mantenimiento: ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A. realizará mantenimiento de la información de clientes y empleados en el caso que se requiera.

La Empresa no realiza adquisición de bases de datos con información personal de cesiones empresariales, ni realiza actividades ilícitas para obtener información personal con fines comerciales.

Tipo de información personal

La información solicitada a los clientes y proveedores se constituye como datos generales, de identificación y ubicación, es decir nombre completo, documento de identificación, número de teléfono fijo o celular, correo electrónico y dirección de domicilio o comercial. ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A. solicita esta información con el objeto de facturar y contabilizar de acuerdo a los requisitos para el reporte tributario emanados por la DIAN, es decir que la información constituye un deber legal de la Empresa.

Por su parte, la información personal de empleados almacenada en bases de datos de la empresa es de tipo general, de identificación, ubicación, socioeconómicos y sensibles, relacionados con nombre completo, documento de identificación, número de teléfono fijo o celular, correo electrónico, dirección de domicilio o comercial, información de historia laboral, experiencia laboral, antecedentes judiciales, pago de prestaciones y seguridad social, estado de salud, entre otras. Parte de esta información constituye un deber legal de la Empresa para el reporte tributario ante la DIAN, y otra hace parte de cumplimientos legales en materia laboral y de seguridad y salud en el trabajo.

ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A. almacena información de los familiares de los empleados y exempleados, con especial protección de la información relacionada con menores de edad. Esta información es aportada únicamente con la finalidad de realizar la afiliación y pago de la seguridad social y caja de compensación. La información es otorgada directamente por el empleado, el cual debe certificar la relación familiar y otorgar autorización del tratamiento limitada a la finalidad expuesta.

De los socios o miembros de la junta directiva se almacena información de tipo general, de identificación y ubicación, relacionados con nombre completo, documento de identificación, número de teléfono fijo o celular, correo electrónico y dirección de domicilio o comercial. La información es otorgada directamente por el titular.

Datos sensibles

ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A. almacena evaluación médica ocupacional de sus empleados y exempleados en cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas en materia laboral y en cumplimiento de un Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo, para lo cual contará con autorizaciones previas e informadas, y demás datos sensibles sin autorización según con las excepciones previstas en el Artículo 6 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012:

- b) Cuando 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) Cuando 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) Cuando el Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- e) Cuando 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.

Responsable del tratamiento

ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A. es el responsable del tratamiento de las bases de datos objeto de la presente Política.

La Empresa tiene designado un oficial de protección de datos, el cual tiene como función asumir, velar, y asegurar las medidas de protección de los datos personales tratados por La Empresa y tramitar las solicitudes que se generen por parte de los titulares para el ejercicio de sus derechos y vigilancia de los deberes y obligaciones legales.

Para comunicarse con el oficial del tratamiento disponemos de los siguientes medios:

- Atención en oficina principal: Vereda Piedecuesta sector La Planta, del municipio de Amagá, Antioquia
- Teléfono fijo: (4) 8475080
- Correo electrónico: ventas@alfarera-puebloviejo.com.
- Sitio web www.alfarera-puebloviejo.com pestaña Contáctenos

Autorización del titular

Fundamentado en el principio de libertad, los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización del titular, en cuanto la autorización constituye el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Respecto a las autorizaciones es importante informar a los titulares o interesados que La Empresa realiza la solicitud de consentimiento con excepción a los casos consagrados en el Artículo 10 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sin perjuicios de otras excepciones legales, así:

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

El titular de la información personal puede realizar la revocatoria de la autorización de tratamiento en el momento que desee y en cuanto esta información no constituya una obligación legal o contractual.

Mecanismos para obtención de autorizaciones

Fundamentado en el principio de libertad, los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización del titular, en cuanto la autorización constituye el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de los datos personales.

Respecto a las autorizaciones es importante informar a los titulares o interesados que La Empresa realiza la solicitud de consentimiento con excepción a los casos consagradas en el Artículo 10 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sin perjuicios de otras excepciones legales, así:

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

Para la obtención de las autorizaciones ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A. utiliza medios digitales y documentales, que permitan dar a conocer la existencia de la presente Política de tratamiento de datos al titular, y solicitar la autorización del tratamiento, en el cual el titular puede otorgar o denegar su consentimiento.

El titular de la información personal puede realizar la revocatoria de la autorización de tratamiento en el momento que desee y en cuanto esta información no constituya una obligación legal o contractual.

Datos recolectados antes de la expedición del decreto 1377 de 2013

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 10 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A publica un aviso sobre tratamiento de datos personales en su página web oficial www.alfarera.puebloviejo.com dirigido a los titulares de datos personales almacenados en la empresa, con el fin de obtener el consentimiento para continuar con el tratamiento de los datos y dar a conocer la presente política de tratamiento y el modo de ejercer sus derechos como titulares .

Derechos del titular

La Empresa informa los derechos que tiene el titular de la información, los cuales fueron consagrados en el Artículo 8 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y se citan a continuación:

- 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 expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;
- 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 la presente ley y las demás normas que la 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 esta ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Deberes de La Empresa

ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A. reconoce la responsabilidad frente a sus actuaciones en materia de protección de datos y acoge los deberes consagrados por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 en el Artículo 17, que estipulan:

- 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 la presente ley, 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 la presente ley;
- 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 la presente ley;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley 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.

Video – vigilancia

La información recolectada por ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A. en los videos se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso y ante cualquier tipo de autoridad y organización.

En caso de que ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A., no se encuentre en capacidad de realizar el tratamiento por sus propios medios, podrá transferir los datos recopilados para que sean tratados por un tercero, previa notificación a los titulares. Dicho tercero deberá garantizar condiciones idóneas de confidencialidad y seguridad de la información.

La Empresa notificará por los medios que considere pertinente sobre la actuación a los titulares o usuarios que queden relacionados en el material objeto de tratamiento.

Seguridad de la información

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A., ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas, razonables, para proteger la información de los titulares de la información, con el fin de que por intereses de cualquier tercero se vulnere la integridad, disponibilidad, confiabilidad, legitimidad y confidencialidad de la información almacenada.

ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A., no permitirá el acceso a los datos personales, por parte de terceros, en condiciones diferentes a las enunciadas en la presente Política, a excepción de solicitud expresa del titular de la información o de personas legitimadas para ello, de conformidad con la normatividad nacional.

Se informa que La Empresa cuenta con un protocolo de respuesta ante incidentes de seguridad, con el fin de atender y minimizar los impactos ante una violación de las medidas de seguridad.

Atención consultas reclamos y peticiones

ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A. respeta el derecho de los titulares al acceso, por lo cual habilita el sistema de consultas, peticiones o reclamos, a través de los siguientes medios:

- Radicación en nuestras instalaciones: Vereda Piedecuesta sector La Planta, del municipio de Amagá, Antioquia
- Solicitud verbal al teléfono fijo: (4) 8475080
- Envío solicitud por Correo electrónico: ventas@alfarerpuebloviejo.com.
- Sitio web www.alfarerpuebloviejo.com pestaña Contáctenos

La solicitud debe contener como mínimo: (i) identificación del Titular o causahabiente, (ii) consulta o descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, (iii) la dirección o teléfono de contacto, (iv) cualquier documento que se desee aportar de prueba, y se debe tener en cuenta las siguientes particularidades en la atención:

Consultas: Cualquier 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, según lo estableció el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013.

De acuerdo a lo estipulado en el Artículo 16 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha 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.

Peticiones o reclamos: Cualquier titular o sus causahabientes pueden solicitar a La Empresa la corrección, actualización o supresión de información, o pueden advertir el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes del Responsable del tratamiento.

El responsable del tratamiento tendrá en cuenta las siguientes indicaciones para tramitar la solicitud de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012:

1. 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.

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 de la situación al interesado.

2. 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.

3. 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.

Revisión de la política

La presente política es objeto de revisión periódicamente por parte del Oficial designado. En caso de que hubiere variación en el presente documento, ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A. realizará la divulgación a los titulares y al público en general mediante los medios que fueren posible, como correo electrónico en los casos que exista y el medio físico en la oficina principal.

Vigencia

La presente política rige a partir del 8 de noviembre de 2016, y por un periodo indeterminado, hasta que se genere alguna variación o nueva versión, que deje sin efectos el presente documento.

Firma,

SANTIAGO MEDINA OSPINA
Gerente y Representante legal
ALFARERA PUEBLO VIEJO S.A.