

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Gestión de Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQR)

1. Identificación del responsable

La sociedad EMSI TECHNOLOGIES COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT 900940421, con domicilio en Bogotá D.C., ubicada en la Carrera 74b # 55 - 40, Barrio Normandía, será responsable del tratamiento de los datos personales recolectados en el marco del proceso de gestión de quejas, reclamos y solicitudes (PQR), conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

2. Finalidad del tratamiento de datos

- Recibir, registrar y gestionar las quejas, reclamos o solicitudes.
- Realizar el acuse de recibo y mantener comunicación con el reclamante.
- Clasificar la queja según criterios internos (I, II o III).
- Investigar los hechos mediante recolección de información técnica y administrativa.
- Dar respuesta oportuna al titular.
- Realizar seguimiento hasta el cierre del caso.
- Implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- Garantizar la trazabilidad del proceso.

3. Datos recolectados

Datos del registro:

- Consecutivo de la queja
- Fecha y hora de comunicación
- Nombre de quien recibe

Datos del cliente:

- Nombre completo
- Teléfono y/o correo electrónico
- Dirección y ciudad

Información de la queja:

- Descripción de la queja o reclamo
- Fecha de ocurrencia
- Solución solicitada



- Acción inmediata tomada
- Información de soporte

4. Tratamiento de datos en el proceso de PQR

El tratamiento de datos personales se realizará conforme a las etapas del proceso interno: recepción, acuse de recibo, evaluación inicial, investigación, respuesta, seguimiento, cierre y acciones de mejora.

5. Confidencialidad de la información

La información suministrada será tratada de manera confidencial, no será divulgada sin autorización del titular y su acceso estará restringido al personal autorizado.

6. Tratamiento de datos sensibles

No se solicitan datos sensibles. En caso de ser suministrados voluntariamente, serán tratados conforme a la normativa vigente.

7. Derechos de los titulares

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
- Solicitar prueba de la autorización.
- Ser informado sobre el uso de sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Revocar la autorización cuando aplique.

8. Autorización del titular

La autorización se entiende otorgada cuando el titular presenta una queja por cualquier canal, diligencia formatos o se comunica con la empresa.

9. Medidas de seguridad

Se implementan controles para proteger los datos contra pérdida, acceso no autorizado o uso indebido, garantizando su trazabilidad.

10. Transferencia y transmisión de datos

Los datos podrán ser compartidos únicamente por requerimiento legal, procesos con terceros mediadores o proveedores bajo acuerdos de confidencialidad.

11. Tiempo de conservación

Los datos serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir con el proceso de gestión de quejas y requerimientos legales.



12. Canales de atención

Correo: info@emsi-tech.com

Dirección: Carrera 74b # 55 - 40, Bogotá D.C.

Teléfono: (571) 217 2264

13. Vigencia

La presente política rige a partir de su publicación y podrá ser actualizada conforme a cambios normativos o internos.