

FR-09-V01

Fecha: 15/11/2016

Página 1 de 2

## RADICACIÓN DE QUEJAS



### Información general

<b>Nombre:</b>			
<b>Identificación:</b>		<b>Teléfono:</b>	
<b>Correo electrónico (para respuesta):</b>		<b>Dirección (para respuesta):</b>	
<b>No. De dictamen:</b>		<b>Fecha:</b>	

**Descripción de la queja:**

**Firma de usuario:** \_\_\_\_\_

**Investigación:**

**Firma del responsable de la investigación:** \_\_\_\_\_

**Acciones tomadas:**

\_\_\_\_\_  
**Firma de gerente de la organización**

\_\_\_\_\_  
**Firma del cliente**

#### AVISO DE PRIVACIDAD

RETIE CERTIFICACIONES S.A.S., informa a los titulares de datos personales la existencia de su Política de Tratamiento de Datos Personales que podrá ser consultada en [www.retiocertificaciones.com](http://www.retiocertificaciones.com)

RETIE CERTIFICACIONES S.A.S., identificada con Nit. 901.027.892-9, domiciliada en la ciudad de Manizales, en la Carrera 28 No. 68 – 06 nivel 2, es la responsable del tratamiento de los datos personales consistente en la recolección, almacenamiento, uso, circulación, comercialización, transferencia y procesamiento en aras de:

- La prestación adecuada de los servicios contratados con RETIE CERTIFICACIONES S.A.S.
- Ser contactado para ofrecimiento de servicios, ser informado e invitado a participar en diferentes eventos, concursos, promociones y beneficios.
- Enviar información comercial, promocional, invitaciones o atenciones de la compañía o de terceros aliados.
- Realizar encuestas y/o sondeos de opinión sobre servicios.
- Realizar segmentación de mercado, análisis de consumo y preferencias.
- Evaluar la calidad de los servicios.

FR-09-V01

Fecha: 15/11/2016

Página 2 de 2

## RADICACIÓN DE QUEJAS



Aunado a lo anterior, si por el ingreso o registro de los datos personales a cualquiera de los portales Web de RETIE CERTIFICACIONES S.A.S. y por participar en los espacios de interacción, éste pueda captar información adicional como hábitos de uso en el portal Web, la información sobre los artículos que lee, los servicios que adquiere, los comentarios que realiza, el navegador o plataforma móvil que utiliza, la publicidad a la que accede o consulta, la dirección IP del dispositivo que utilice, su ubicación geográfica, información de cookies, entre otros.

En algunos casos, RETIE CERTIFICACIONES S.A.S. podrá solicitar información adicional y sensible la cual será de libre y voluntaria entrega por parte de los clientes o usuarios.

La ley de protección de Datos Personales otorga a sus titulares los siguientes derechos:

- 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 les 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.

Para ejercer cualquiera de sus derechos, el titular de los datos podrá contactarnos a través del correo electrónico [atencionalcliente@retiecertificaciones.com](mailto:atencionalcliente@retiecertificaciones.com) o radicando su petición en nuestra oficina principal ubicada en la Carrera 28 No. 68 – 06 nivel 2 en la ciudad de Manizales, dirigida al Director de Calidad, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y, de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

La Política de Tratamiento de Datos Personales empezó a regir el 20 de agosto de 2016. RETIE CERTIFICACIONES S.A.S. se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, su Política de Tratamiento de datos personales y el presente Aviso de Privacidad. Cualquier cambio sustancial a ambos documentos será publicado y anunciado con 15 días de anticipación a través de su página Web [www.retiecertificaciones.com](http://www.retiecertificaciones.com) Además, se conservarán las versiones anteriores para su posterior consulta.