

POLÍTICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO VIRTUAL
DON CIPRIANO
TECJUR OUTSOURCING PROFESIONAL SAS
NIT 900.485.111-5
Bogotá, Colombia

En cumplimiento de la normativa colombiana vigente, incluyendo la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008, la Circular Externa 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Circular Externa 002 de 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), así como normas internacionales como NTC-ISO/IEC 27001:2013, NTC-ISO/IEC 27002:2013, NTC-ISO/IEC 27701:2019, NTC-ISO/IEC 29100:2011 y el Marco de Ciberseguridad del NIST, TECJUR OUTSOURCING PROFESIONAL SAS establece la presente Política de PQRS para garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de sus clientes, usuarios y partes interesadas.

1. Objetivo. Establecer los lineamientos para la recepción, gestión y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas por los clientes, usuarios y terceros relacionados con el establecimiento de comercio virtual DON CIPRIANO.

2. Definiciones

- **Petición:** Solicitud realizada por el usuario para obtener información o servicios relacionados con las actividades de DON CIPRIANO.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción respecto a la atención recibida.
- **Reclamo:** Solicitud para corregir una situación que afecta un derecho del usuario.
- **Sugerencia:** Propuesta de mejora en los servicios o procesos del establecimiento.

3. Responsabilidades. TECJUR SAS, como propietaria del establecimiento virtual DON CIPRIANO, no actúa como Responsable ni Encargada del tratamiento de datos captados a través de sus plataformas digitales. La responsabilidad sobre el almacenamiento y protección de los datos recae en los proveedores tecnológicos y plataformas asociadas como Wix, Jumpseller, JotForm, Mercado Pago, entre otros. Cualquier modificación, corrección o eliminación de datos personales debe ser gestionada directamente con los proveedores, conforme a sus términos y condiciones.

4. Canales de Atención, Los usuarios pueden presentar sus PQRS a través de los siguientes medios:

- **Correo electrónico:** tecjur@tecjursas.com
- **Formulario en línea:** Disponible en <https://tecjursas.com/pqrs>
- **WhatsApp:** (057) 3164120150

5. Procedimiento para la Gestión de PQRS

- Recepción:** Se recibirán las PQRS mediante los canales habilitados, generando un acuse de recibo automático.
- Clasificación:** Se categorizará la solicitud como petición, queja, reclamo o sugerencia, según corresponda.
- Análisis:** El área responsable analizará la información suministrada y determinará la respuesta o acción a seguir.
- Respuesta:** Se dará respuesta al solicitante en un plazo máximo de 10 días hábiles para peticiones y sugerencias, y de 15 días hábiles para quejas y reclamos.
- Cierre:** Se realizará el cierre del caso tras la respuesta, garantizando la trazabilidad del proceso.

6. Soporte Normativo y Técnico; El tratamiento de datos personales y la gestión de PQRS se encuentra soportado en un marco robusto de normatividad y buenas prácticas internacionales, lo que garantiza altos estándares de calidad, seguridad y cumplimiento legal:

Soporte Normativo Nacional

- ✓ **Ley 1581 de 2012:** Define los principios rectores para el tratamiento de datos personales en Colombia, garantizando derechos como la privacidad, la protección y la libertad de información.
- ✓ **Decreto 1377 de 2013:** Reglamenta aspectos de la Ley 1581, especificando obligaciones para responsables y encargados del tratamiento de datos.
- ✓ **Ley 1266 de 2008:** Regula el manejo de información financiera, crediticia, comercial y de servicios.
- ✓ **Ley 527 de 1999:** Reconoce y regula el uso de mensajes de datos y firmas digitales.
- ✓ **Circular Externa 002 de 2015:** Emitida por la SIC, estandariza procesos de protección de datos y transparencia en el manejo de información.
- ✓ **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor):** Regula derechos y deberes de consumidores y proveedores en Colombia.

Soporte Normativo Internacional

- ✓ **NTC-ISO/IEC 27001:2013:** Estándar para sistemas de gestión de seguridad de la información, aplicable para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.
- ✓ **NTC-ISO/IEC 27002:2013:** Proporciona un código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información.
- ✓ **NTC-ISO/IEC 27701:2019:** Extensión de ISO 27001, diseñada para gestionar y proteger datos personales dentro de un sistema de gestión de seguridad de la información.
- ✓ **NTC-ISO/IEC 29100:2011:** Marco para proteger la privacidad, ofreciendo una guía para implementar controles efectivos.
- ✓ **Marco de Ciberseguridad del NIST:** Conjunto de lineamientos para prevenir, detectar y responder a riesgos de ciberseguridad.

Soporte Técnico

- ✓ **Infraestructura Tecnológica:** Utilización de plataformas seguras y certificadas como Wix, Jumpseller y Mercado Pago, que cumplen con normativas internacionales de protección de datos y seguridad.
- ✓ **Cifrado de Datos:** Implementación de protocolos SSL/TLS para proteger la transmisión de datos entre usuarios y plataformas.
- ✓ **Backups Periódicos:** Sistemas de respaldo automatizados que garantizan la recuperación de información ante incidentes técnicos.
- ✓ **Auditorías:** Ejecución de auditorías internas y externas para evaluar el cumplimiento de normativas y estándares de seguridad.
- ✓ **Capacitación:** Programas de formación continua para el personal en temas de protección de datos y ciberseguridad.

7. Limitaciones de Responsabilidad. TECJUR SAS no asume responsabilidad por:

- La veracidad de los datos proporcionados por los usuarios.
- Incidentes derivados del manejo de información por parte de proveedores externos.
- Contingencias tecnológicas fuera de su control que puedan afectar la gestión de PQRS.

8. Vigencia y Modificaciones Actualizado y vigente a partir del 1 de enero de 2026.