

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

1. INTRODUCCION

El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia establece el derecho de la protección de datos personales y que toda persona pueda conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar la información y datos personales que de ella se hayan recolectado y el tratamiento dado en las bases de datos públicas y privadas.

CAMELECO S.A.S., empresa comprometida con el cumplimiento de la legislación colombiana, y en especial cumplimiento de lo previsto por la Ley 1581 de 2012, sobre la protección de datos personales, la cual tiene por objeto “desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos”, ha desarrollado la presente política para que sus contrapartes y demás partes interesadas que se encuentran como titulares en nuestras bases datos, conozcan que **CAMELECO S.A.S.**, respeta la confidencialidad y seguridad de su información, y se preocupa por preservar los datos que los sujetos que hacen parte de nuestras operaciones nos han proporcionado de manera directa o mediante el uso de medios electrónicos, entre otros.

CAMELECO S.A.S., en su calidad de poseedor de la información garantiza que la información es utilizada únicamente en estricto ejercicio del desarrollo de su objeto social y con su autorización para las siguientes finalidades: mantener comunicación, envío de correspondencia, mensajes, comunicados, certificaciones o similares, proveer o ser provistos de servicios y/o productos, evaluación de calidad del servicio y cumplimiento de obligaciones contractuales con nuestra contrapartes y otros partes interesadas.

Para el desarrollo de nuestras operaciones, nuestros trabajadores pueden tener acceso a esta información, y resulta indispensable que los mismos tengan claro las finalidades por las que se recolectan estos datos para garantizar el manejo adecuado de los mismos.

Para todos los fines pertinentes, el domicilio de **CAMELECO S.A.S.**, es la calle 15 No. 14 -43 de la ciudad de Bogotá, D.C., teléfono 601 2845678, correo electrónico pgrf@cameleco.com y lapágina web www.cameleco.com

2. OBJETIVO

Definir los lineamientos que garanticen la protección de datos personales objeto de las operaciones que tiene **CAMELECO S.A.S.** con sus contrapartes y otras partes interesadas, dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la ley 1581 de 2012, sus normas complementarias y los procedimientos internos, que incluyen entre otros el suministro de información suficiente y necesaria a dar a los datos personales recolectados, almacenados en nuestras bases de datos, el uso de estos, la circulación y supresión que se dará durante la relación contractual.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

3. ALCANCE

Esta política cubre las actividades para la comunicación, recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de estos datos personales suministrados por contrapartes y otras partes interesadas que se encuentren almacenadas en las bases de datos de **CAMELECO S.A.S.**

Aplica para todas las bases de datos impresas (físicas) y Electrónicas, que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento de datos personales en **CAMELECO S.A.S.** como responsable de estos datos.

4. DESTINATARIOS

La presente política está dirigida para que las contrapartes y otras partes interesadas, conozcan el tratamiento a dar a los datos personales registrados en cualquier base de datos de **CAMELECO S.A.S.** y cuyo titular sea una persona natural o jurídica que haya expresado autorización para su tratamiento.

Esta política es de conocimiento de las contrapartes y cualquier parte interesada que requiera conocer el tratamiento a dar a sus datos personales, sea persona natural o jurídica.

Esta política es de conocimiento de la alta dirección de **CAMELECO S.A.S.**, quienes aplican los lineamientos definidos para tratar los datos personales de sus contrapartes y otras partes interesadas que sean objeto de tratamiento de datos.

5. DEFINICIONES

Para los efectos de la presente política y en concordancia con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Área responsable de protección de datos: Área que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales y la implementación esta política.

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

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.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que son objeto de tratamiento. Incluye archivos físicos y electrónicos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

Calidad del dato: El dato personal sometido a tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de datos personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, CAMELECO S.A.S., deberá abstenerse de someterlo a Tratamiento, o solicitar a su Titular la completitud o corrección de la información.

Causahabiente: persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular

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 ya 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.

Dato semiprivado: Es aquella información que no es de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.

Dato sensible: Información que afectan la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertinencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométrica).

Derecho de los niños, niñas y adolescentes: En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Sólo podrán tratarse aquellos datos que sean de naturaleza pública.

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. CAMELECO S.A.S., actúa como encargado del tratamiento de datos personales en los casos, en los que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta de un 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. CAMELECO S.A.S., actúa como responsable del tratamiento de datos personales frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente, en cumplimiento de las funciones propias reconocidas legalmente.

Titular: Persona cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

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 estos 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.

6. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CAMELECO S.A.S., en el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley y normas complementarias vigentes, aplica, de manera armónica e integral, los siguientes principios rectores:

- a) **Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos:** El Tratamiento al que se refiere la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, es una actividad reglada que se sujeta en decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrollen.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **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.
- e) **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.
- f) **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 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 ley.
Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

- g) **Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) **Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de esta.
- i) **Principio de temporalidad:** Los datos personales se recolectan, almacenan, usan o circulan únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.
Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, se procede a la supresión de los datos personales en su posesión. Salvo en casos establecidos por la ley, los datos personales se conservan para dar cumplimiento.
- j) **Principio de Necesidad:** Los datos personales tratados son los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos para una adecuada operación de **CAMELECO S.A.S** y en concordancia con la normatividad aplicable.

7. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Nombre de la compañía: CAMELECO S.A.S.

Domicilio: Calle 15 No. 14 - 43

NIT: 900 081 694 - 2

Área encargada: Tecnología de la información.

Correo electrónico: ti@cameleco.com

Teléfono: 601 2845678

8. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

El tratamiento que realizará **CAMELECO S.A.S.** será el de recolectar, almacenar, procesar, usar y transmitir o transferir (según corresponda) los datos personales, atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, con las siguientes finalidades:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

- a. Cumplir con las obligaciones contraídas entre **CAMELECO S.A.S** la contraparte y partes interesadas de los datos personales al momento de adquirir nuestros productos y servicios.
- b. Proveer información, que pueda ser de interés, relacionada con nuestros servicios, productos, ofertas, promociones, alianzas, concursos, contenidos, así como de nuestros aliados estratégicos.
- c. Dar respuesta a las PQR's en los términos de la Ley, realizadas por los Titulares de la información.
- d. Entrega de información a los organismos de control de conformidad con lo dispuesto en la Ley.
- e. Establecer controles y medidas de seguridad con el fin de proteger la información y datos personales, de amenazas que se puedan presentar tanto en el ámbito interno como externo.
- f. Comunicar las políticas, términos y condiciones de campañas, promociones, concursos y servicios ofrecidos por la empresa, y en los casos que apliquen entregar los beneficios a los que tengan derecho las contrapartes y partes interesadas que participen en los programas y/o promocionales mencionados.
- g. Conservar un registro fotográfico (instalaciones autorizadas internas y/o externas) , audio (Telefónicamente) y video (instalaciones autorizadas internas y/o externas y medio de comunicaciones autorizados) , de la permanencia de las contrapartes y partes interesadas en las instalaciones de la **CAMELECO S.A.S** , para poder identificar al mismo ante cualquier revisión o investigación que sea necesaria posteriormente.

Para el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se procederá de acuerdo con lo contemplado en la presente política en el aparte relacionado con los derechos de éstos. **Ver 9.2**

9. CATEGORIAS ESPECIALES DE DATOS

9.1. Datos sensibles

Para el caso de datos personales sensibles, **CAMELECO S.A.S.**, podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

- a. El titular haya dado su autorización verbal y escrita, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b. 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. 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.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

- d. El Tratamiento se refiere a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e. 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. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento de datos sensibles se requiere la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

9.2. Derechos de los niños y adolescentes

En el tratamiento de datos personales se asegura el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- a. Responder y respetar el interés superior de los menores
- b. Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores.

10. DERECHOS Y CONDICIONES DE LA LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

10.1. Derechos del titular de la información

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

- a. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **CAMELECO S.A.S.**, en su condición de responsable 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 a **CAMELECO S.A.S.**, para el tratamiento de datos.
- c. Ser informado por **CAMELECO S.A.S.**, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de industria y Comercio, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante **CAMELECO S.A.S.**
- 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.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

10.2. Autorización y consentimiento del titular

CAMELECO S.A.S., solicita consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los datos personales para el tratamiento de estos, excepto en los casos expresamente autorizados en la ley, a saber:

- 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

10.3. Manifestación de la autorización y ejercicio de los derechos de tratamiento de datos

La autorización a **CAMELECO S.A.S.**, para el tratamiento de los datos personales y que a su vez podrán gozar de los derechos mencionados en el inciso 10.1 son:

- a. El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición **CAMELECO S.A.S.**
- b. Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d. Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

10.4. Deber de informar al titular

CAMELECO S.A.S., al momento de solicitar la autorización, informa de manera clara y expresa lo siguiente:

- a. El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad de este.
- b. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

- c. Los derechos que le asisten como Titular.
- d. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del Tratamiento.

CAMELECO S.A.S., como responsable del Tratamiento, conserva prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente numeral y, cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de esta.

10.5. Medios para otorgar la autorización

CAMELECO S.A.S., obtiene la autorización mediante diferentes medios, entre ellos el documento físico, electrónico, mensaje de datos, recursos de la organización, Sitios Web, o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos.

La autorización será solicitada por **CAMELECO S.A.S.**, de manera previa al tratamiento de los datos personales o según el mecanismo alternativo establecido en la Ley 1581 de 2012 y a lo previsto en el numeral 3 y el parágrafo del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.

10.6. Prueba de autorización

CAMELECO S.A.S., conserva la prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, en consecuencia, **CAMELECO S.A.S.**, podrá establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

La prueba de autorización se debe diligenciar en el Formato (**SFT-FO-01 Formulario de Conocimiento de la Contraparte Persona Jurídica** o **SFT-FO-02 Formulario de Conocimiento de la Contraparte Persona Natural**).

10.7. Revocatoria de la autorización

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a **CAMELECO S.A.S.**, para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión de estos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. **CAMELECO S.A.S.**, establece mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su autorización o solicitar la supresión sus datos personales.

La revocatoria del consentimiento puede expresarse, de manera total en relación con las finalidades autorizadas, o de manera parcial en relación con ciertos tipos de tratamiento, en cuyo caso serán estos sobre los que cesarán las actividades de tratamiento, como para fines publicitarios, entre otros.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

En este último caso, **CAMELECO S.A.S.**, podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado su consentimiento.

10.8. Casos en que no es necesaria la autorización

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- 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.

CAMELECO S.A.S., será cumplidora de las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012 para el tratamiento de estos datos.

11. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

11.1. Deberes de los responsables del tratamiento

CAMELECO S.A.S., como responsable de tratamiento de los datos personales, respeta la titularidad que tienen las personas de sus datos personales y reconoce que son únicamente los titulares quienes de manera exclusiva pueden decidir sobre los mismos.

Por lo anterior, **CAMELECO S.A.S.**, utilizará los datos personales para el cumplimiento de las finalidades autorizadas expresamente por el titular o por las normas vigentes. En el tratamiento y protección de datos personales, **CAMELECO S.A.S.**, tendrá los siguientes deberes, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que regulen o lleguen a regular esta materia:

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Solicitar y conservar, 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 en 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.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

- e. Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar oportunamente la información, registrando las novedades respecto de los datos del titular. Se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- h. Administrar únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la normatividad vigente.
- i. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- k. Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- l. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- m. 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.
- n. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de industria y Comercio sobre el tema en particular.
- o. Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- p. Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que se haya autorizado el tratamiento de sus datos.
- q. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio
- r. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- s. Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

11.2. Deberes de los encargados del tratamiento de Datos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

CAMELECO S.A.S., como encargado del tratamiento de datos personales cumple con los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley de tratamientos de datos y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- d. Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.
- f. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- g. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley.
- h. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- l. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- m. Verificar que el responsable de tratamiento tiene la autorización para el tratamiento de datos personales del titular.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

12. AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad es un documento en cualquier formato, puesto a disposición del titular para informarle acerca del tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se comunica al titular la información relacionada con la existencia de las políticas de tratamiento de información de **CAMELECO S.A.S.**, y que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales. El aviso de privacidad deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

A. Nombre o razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono del responsable del tratamiento.

B. Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad de este cuando esta no se haya informado mediante el aviso de privacidad.

C. Los derechos del titular.

D. Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

E. Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

F. El carácter facultativo de la respuesta relativa a preguntas sobre datos sensibles.

G. Fecha de entrada en vigencia de la política de tratamiento de la información y período de vigencia de la base de datos.

13. GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO

Para garantizar el derecho de acceso del titular de los datos, **CAMELECO S.A.S.**, pondrá a disposición de éste, previa acreditación de su identidad, legitimidad, o personalidad de su representante, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales a través de todo tipo de medio. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite alguno y le deben permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos cada que sea necesario.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

14. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS

14.1. Área encargada de la atención a consultas, reclamos y peticiones

Las consultas, reclamos y peticiones formuladas por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento de **CAMELECO S.A.S.**, deben dirigirlas a:

- Sede Principal: Calle 15 No. 14 – 43, Bogotá, D.C.
- Teléfono: 601 2845678
- Correo electrónico: pqrf@cameleco.com
- Página web: <https://cameleco.com>

El Coordinador de Tecnología de la Información será el contacto de los titulares de Datos Personales, para todos los efectos previstos en esta Política y quién será el encargado de tramitar sus derechos para conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización consentida.

14.2. Procedimientos

A. Consultas: Los titulares o sus causas habientes podrán consultar la información personal del titular que repose en **CAMELECO S.A.S.**, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales **CAMELECO S.A.S.**, garantiza:

1. Habilitar medios de comunicación electrónica para respuestas.
2. Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán ser informados en el aviso de privacidad.
3. Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.
4. En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de quince (15) 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 15 días, los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta.
5. Las consultas podrán formularse al correo pqrf@cameleco.com

B. Reclamos: El Titular o sus causas habientes que soliciten que la información contenida en una base de datos deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante **CAMELECO S.A.S.**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

1. El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida a **CAMELECO S.A.S.**, al correo electrónico pqrf@cameleco.com o mediante comunicación escrita, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá 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.

C. Petición de actualización y/o rectificación: **CAMELECO S.A.S.**, rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrá en cuenta:

1. El titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico pqrf@cameleco.com o en medio físico indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportará la documentación que sustentese petición.

2. **CAMELECO S.A.S.**, podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho al titular, siempre y cuando éstos lo beneficien. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

D. Petición de supresión de datos: El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar a **CAMELECO S.A.S.**, su supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

1. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.

2. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.

3. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **CAMELECO S.A.S.**, sin embargo, este derecho del titular no es absoluto y en consecuencia **CAMELECO S.A.S.**, podrá negar el ejercicio de este cuando:

- a. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

15. REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS

CAMELECO S.A.S., se reserva, en los eventos contemplados en la ley y en sus estatutos y reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o bancos de datos, como confidencial de acuerdo con las normas vigentes y reglamentos, todo lo anterior y en consonancia con el derecho fundamental y constitucional.

CAMELECO S.A.S., procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin sea expedida, a realizar el registro de sus bases de datos, ante El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El RNBD., es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país; y que será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

16. TRANSFERENCIA Y TRANSMISION DE DATOS PERSONALES

CAMELECO S.A.S., podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tenga relación operativa que le provean de servicios necesarios para su debida operación, o de conformidad con las funciones establecidas a su cargo en las leyes. En dichos supuestos, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la Ley.

En todo caso, cuando **CAMELECO S.A.S.**, transmita los datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que indicará:

1. Alcances del tratamiento,

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

2. Las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable y para el tratamiento de los datos personales.
3. Las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable.

Mediante dicho contrato el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del responsable bajo la política de Tratamiento de la información fijada por este y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables vigentes.

Además de las obligaciones que impongan normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado:

1. Dar Tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
3. Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

En caso de transferencia a terceros países, **CAMELECO S.A.S.**, verificará en listas suministradas por la SIC, si este proporciona niveles adecuados de protección de datos, y seguirá los lineamientos establecidos en las guías de responsabilidad demostrada emitidas por esta entidad y lo establecido en el artículo 26 de la ley 1581 de 2012 y la normatividad aplicable.

17. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

Dando cumplimiento al principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, **CAMELECO S.A.S.**, adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

18. Normas de referencia para la generación de esta política

- Constitución Política artículo 15
- Ley 1266 de 2008
- Ley 1581 de 2012
- Ley 1712 de 2014
- Decreto Reglamentario 1727 de 2009
- Decreto Reglamentario 2952 de 2010
- Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013
- Decreto Reglamentario 886 de 2014
- Resolución 76434 de 2012
- Resolución 20752 de 2013
- Sentencias C-1011 de 2008
- Sentencia C-748 de 2011

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:	DE-POL-13
		Versión:	01
		Fecha:	03/03/2023

- Guía para la implementación del principio de responsabilidad demostrada 2021 – SIC
- Política de tratamiento de datos personales SIC

19. Vigencia, revisiones y actualización de la política

Esta política entra en vigencia a partir de 03 de marzo de 2023

Firma 

Nombre: Jorge Alejandro Acosta Sanchez

Representante legal de CAMELECO S.A.S.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Área de T.I Hernan Cardozo Cardozo Coordinador de HSEQ	Kelly Lesmes Gerencia Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo.		

	CRÉDITO Y CARTERA	CODIGO: DE-POL-01 VERSIÓN: 2 FECHA: 30/01/2023 PÁGINA: 1 DE 4
---	--------------------------	--

Para **CAMELECO S.A.S** es de vital importancia tener una política de crédito y cartera para alcanzar los niveles de desempeño apropiados, debido a que el recaudo de cartera es la fuente natural de financiación de la empresa y el manejo del crédito es el canal a través del cual se comunica y maneja relaciones con sus clientes, permitiendo obtener información sobre quiénes son, cuánto pueden comprar y cómo pagarán. La política de crédito y cartera debe estar orientada a alcanzar un aumento en el volumen de las ventas y de las utilidades de la empresa, como única finalidad del crédito comercial.

El plan estratégico de **CAMELECO S.A.S**, nos lleva a diseñar la política de crédito y cartera que garantice la correcta asignación de los cupos de crédito y plazos de pago de los clientes, además de una eficiente gestión de la cartera disminuyendo el grado de disposición al riesgo que tiene la empresa en materia de crédito, protegiendo un activo de la compañía que se encuentra en manos de terceros y concientizando a la fuerza de ventas acerca de la importancia y utilidad de la información comercial suministrada por el cliente, preservando la excelente relación comercial de los clientes con **CAMELECO S.A.S**; sin perder de vista los planes, objetivos y metas que tiene establecida la organización.

CAMELECO S.A.S basará su actividad de crédito y cartera de la siguiente manera:

1. **Solicitud de crédito y actualización de documentos:** Toda persona Natural o Jurídica que desee tener relación comercial con CAMELECO S.A.S., debe diligenciar el Formato (**SFT-FO-01 Formulario de Conocimiento de la Contraparte Persona Jurídica** o **SFT-FO-02 Formulario de Conocimiento de la Contraparte Persona Natural**) solicitud de crédito y actualización de documentos; según el instructivo para el diligenciamiento del mismo (**INS-SGT-HSEQ-01 Instructivo Diligenciamiento Formulario de conocimiento de la contraparte PJ** o **INS-SGT-HSEQ-02 instructivo Diligenciamiento Formulario de conocimiento de la contraparte PN**), anexando los documentos solicitados, Posteriormente si el formato es diligenciado de forma correcta, los documentos se encuentren completos, y el cliente solicita crédito; una vez se obtenga el Análisis de todos los documentos, se hará el estudio de riesgo crediticio, se realizará un Comité de Crédito y Cartera para la aprobación de cupos y plazo de cada cliente.
2. **Plazos de pago:** **CAMELECO S.A.S** Maneja plazo de pago de 30 días, en caso que se necesite un plazo diferente al informado, se deberá anexar a los documentos 2 referencias comerciales no mayor a 30 días, en donde se especifique plazo y/o condiciones comerciales; este plazo debe ser analizado por el comité de crédito y cartera.
3. **Cupos:** **CAMELECO S.A.S** maneja cupos de crédito mínimo de 5.000.000 y no tiene tope máximo, estos cupos serán estudiados de acuerdo al análisis de los documentos y aprobado por el comité de crédito y cartera. Las empresas que se encuentren en el sector de comercialización de eléctricos para aplicar a un crédito deberán tener como mínimo 2 años de constitución.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Juliana Espitia Coordinadora de Crédito y Cartera	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa Hernán Cardozo Cardozo Coordinador HSEQ	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será NO CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo		

4. Formas de Pago: CAMELECO S.A.S., considera pago o abono, cuando se recibe el efectivo en caja o se verifica la disponibilidad de los recursos de una transferencia bancaria la cual puede tardar de 1 o 3 días hábiles dependiendo de la entidad o en cheque el cual puede tardar de 3 a 8 días hábiles en hacer canje y estos serán aplicados a cartera en orden de antigüedad de acturas siendo la más antigua la primera a cancelar.

4.1. Cheques posfechados CAMELECO S.A.S., recibirá cheques posfechados de los clientes que tengan buen manejo, Todo cheque posfechado deberá ser aprobado por Covinoc, los cheques no confirmados por Covinoc deberán pasar por aprobación del comité de crédito y cartera.

4.2. Cheques Devueltos El cliente quedará inmediatamente bloqueado si el cheque no hace canje, este bloqueo quedará hasta que se recupere el valor en efectivo. El cliente que incurra en más de tres devoluciones anuales será bloqueado hasta nueva orden por parte del Comité de Crédito y Cartera.

5. Ajustes de Cartera: Todo movimiento contable diferente a factura de venta y recibo de caja que afecte los saldos de cartera debe ser autorizado por la Gerencia Administrativa y/o comité de crédito y cartera.

6. Manejo de cartera vencida

6.1 Reporte a centrales de riesgos: Transcurridos (60) días calendario posteriores al vencimiento de la factura se le notificará al cliente mediante carta enviada por el área de crédito y cartera el reporte a las centrales de riesgo, en la comunicación se le otorgará un plazo de (20) días para normalizar su obligación. En caso del incumplimiento de los (20) días calendario se procede a efectuar el reporte a centrales de riesgo.

6.2 Cobros Prejurídicos: Transcurridos (10) días después de haber realizado el reporte a centrales de riesgo se iniciará el cobro prejudicial por comunicación escrita donde se le concederá (20) días calendario para normalizar su obligación de lo contrario pasará a cobro jurídico.

Se suspenderá el cobro jurídico y el reporte a centrales de riesgo aquellos clientes que posean acuerdo de pago debidamente firmado por el cliente y aprobado por el Comité de Crédito y Cartera. En caso de incumplimiento de este acuerdo, las facturas pasarán de inmediato a cobro jurídico.

6.3 Cobros Jurídicos: Surtido los pasos anteriores y ante el incumplimiento de la obligación, estas serán tratadas bajo el cobro jurídico.

6.4. Circularización de Cartera: La circularización de cartera se hará bimestralmente de forma selectiva o total a cada uno de los clientes, buscando que los saldos contables que aparecen en el sistema de información estén de acuerdo con los saldos de cartera en libros de los clientes.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Juliana Espitia Coordinadora de Crédito y Cartera	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa Hernán Cardozo Cardozo Coordinador HSEQ	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será NO CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo		

7. Comité de Crédito y Cartera CAMELECO S.A.S, contará con un Comité de Crédito y Cartera, que será el responsable de analizar el comportamiento del cliente en el cumplimiento de sus obligaciones adquiridas con la compañía. Este comité estará conformado por la Gerencia Operativa Comercial y Coordinadora de crédito y cartera, y en casos extraordinario Gerencia Administrativa y Dirección Comercial, solo actuará como invitado.

7.1 Actualización de Información: CAMELECO S.A.S.S., a través del director Comercial, Comercial asignado y Coordinador de crédito y cartera deberá tener actualizada la información del cliente de acuerdo al formato (**FO-SFT-HSEQ-01 Formulario de Conocimiento de la Contraparte Persona Jurídica** o **FO-SFT-HSEQ-02 Formulario de Conocimiento de la Contraparte Persona Jurídica**) una vez al año o cuando se presente cambios sustanciales en la información del cliente

7.2. Días de gracia: CAMELECO S.A.S, otorgara a todos sus clientes un periodo de gracia de 8 días después del vencimiento de la factura, para que los pedidos no se han retenidos, después de este periodo la cuenta se bloquee hasta recibir el pago de la(s) factura(s) en mora

7.3. Pedidos Retenidos: Los clientes que vencido el plazo establecido para el pago no hubiesen cancelado, les será retenido los pedidos que realicen. Los comerciales deberán estar validando el status de cada pedido que les ingresen para realizar la gestión necesaria y la aprobación en caso de ser retenido el pedido. Los pedidos podrán ser retenidos por exceder el cupo o simplemente por mora. Para el caso de cupos los comerciales deberán estar prestos a conocer los cupos de sus clientes y tramitar con anterioridad el posible incremento de cupo.

Los clientes que manejan sedes, el manejo de cupo de crédito será independiente, es decir, que cuando soliciten cupo se debe diligenciar el FO-CRC-HSEQ-04 Sucursales, y se debe indicar el cupo que necesita cada sede.

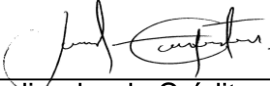
8. Incremento de Cupos y Ajuste de Condiciones: El Comité de Crédito y Cartera validará nuevamente la información financiera establecida en el ((**FOSFT-HSEQ-01 Formulario de Conocimiento de la Contraparte Persona Jurídica** o **FO-SFT-HSEQ-02 Formulario de Conocimiento de la Contraparte Persona Jurídica**) y/o el comportamiento comercial de los últimos meses y se validará en el Comité de Crédito y Cartera.

Nota: El tiempo mínimo para realizar cambios de condiciones comerciales "cupo y/o plazos" es de seis (6) meses

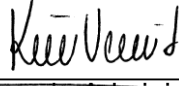
9.Cierre de cupo de crédito: En caso de que el cliente tenga moras mayores a 60 días después del vencimiento y su crédito lo respalde la aseguradora o avalista, se realizara la reclamación con la entidad encargada y automáticamente perderá el crédito. Si el cliente realiza pago de la(s) factura(s) en mora y solicita nuevamente crédito se debe validar con la aseguradora o avalista si es posible activar nuevamente el crédito, en caso que la respuesta sea positiva, se debe realizar un comité de crédito y cartera para validar si es posible que el cliente obtenga el crédito que tenía anteriormente.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Juliana Espitia Coordinadora de Crédito y Cartera	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa Hernán Cardozo Cardozo Coordinador HSEQ	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será NO CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo		

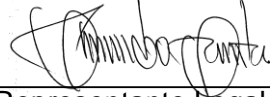
10. Creación de sucursales: El asesor asignado deberá indagar al cliente si maneja sucursales y si se debe facturar de manera independiente, el asesor deberá enviar el formato de FO-CRC-HSEQ-04 Sucursales al cliente y deberá anexarlos con todos los documentos, el director comercial deberá aprobar esta creación y enviar los documentos al coordinador de crédito y cartera.



Coordinador de Crédito y cartera
Juliana Espitia



Gerencia Administrativa
Ing. Kelly Lesmes



Representante Legal
Alejandro Acosta

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Juliana Espitia Coordinadora de Crédito y Cartera	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa Hernán Cardozo Cardozo Coordinador HSEQ	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será NO CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo		

	POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: DE-POL-07
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 27/06/2022

1. POLÍTICAS DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

CAMELECO S.A.S, buscando una gestión transparente y eficaz se compromete a adoptar prácticas que permitan prevenir y detectar potenciales situaciones de corrupción, soborno, fraude y dadas en el accionar de la empresa. Del mismo modo, cada una de las actividades, se realizarán en el marco de los DI-GE-HSEQ-08 VALORES CORPORATIVOS y la integridad aplicada en el PG-SFT-HSEQ-01 PROGRAMA DE ETICA EMPRESARIAL de la empresa, cumpliendo así con los siguientes lineamientos:

1.1 POLÍTICA DE CORRUPCIÓN, SOBORNO, FRAUDE Y DADIVAS

- Cualquier práctica relacionada con corrupción, soborno, fraude, ofrecer dadas y/o comisiones no serán aceptadas por la empresa.
- Los pagos de facilitación se encuentran prohibidos y cualquier insinuación de estos, deben de ser reportados al Oficial de Cumplimiento.
- Ningún colaborador podrá ofrecer, prometer y/o autorizar el pago de dinero o cualquier otro tipo de valor, directa o indirectamente.
- Si existe sospecha que una operación guarda relación con algún acto de corrupción, soborno o fraude, se deberá solicitar la autorización al Oficial de Cumplimiento.

1.2. POLÍTICA SOBRE EL APOYO Y/O CONTRIBUCIÓN EN CAMPAÑAS POLÍTICAS

1. Está prohibido apoyar y/o contribuir en campañas políticas y/o políticos específicos por parte de los colaboradores.
2. Los colaboradores que apoyen campañas políticas y/o políticos deberán de hacer en horario no laboral y sus contribuciones deben de dejar claramente que han sido a título personal y que no guardan relación con la empresa.
3. La única excepción a lo previamente mencionado es si el Representante Legal con el apoyo del Oficial de Cumplimiento considera que apoyar dicha campaña genera un impacto positivo en la disminución de las prácticas de soborno, fraude y/o corrupción.

1.3. POLÍTICA DE DONACIONES

1. Las donaciones serán hechas en especie y nunca podrán ser hechas en efectivos.
2. Los colaboradores que decidan participar en las donaciones que la empresa planea efectuar, podrán hacerlo bajo los canales que esta autorice.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa Hernán Cardozo Cardozo Coordinador HSEQ	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será NO CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo		

	POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: DE-POL-07
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 27/06/2022

3. Se aplicará el marco normativo frente al tratamiento de datos cuando la empresa desea que las contrapartes conozcan donde se efectúa las donaciones.
4. Ninguna donación se realizará hacia contrapartes que guarden y/o se sospeche que están vinculadas con actividades de lavado de activos, financiación del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
5. Los colaboradores podrán hacer donaciones en efectivo solamente si lo hacen a título propio.

3.4 POLÍTICA SOBRE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ACTUALIZACIONES DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Los colaboradores podrán participar en las actualizaciones del PG-SFT-HSEQ-01 PROGRAMA DE ETICA EMPRESARIAL, asistiendo a las sesiones de trabajo programadas. El propósito de estas sesiones de trabajo es medir la efectividad de este y, considerando los comentarios obtenidos proseguir a su respectiva actualización. Además, todas las denuncias que se reciban también servirán como mecanismo para mejorar lo dispuesto en este PG-SFT-HSEQ-01 PROGRAMA DE ETICA EMPRESARIAL.

Las otras contrapartes también participaran mediante las denuncias que realicen sobre los fallos de ética además se tendrá en cuenta los medios de comunicación y el mercado para fortalecer el PG-SFT-HSEQ-01 PROGRAMA DE ETICA EMPRESARIAL.

3.5 POLÍTICA SOBRE EL PAGO DE COMISIONES

1. Las comisiones solo aplicarán para los colaboradores que laboren en el área de ventas.
2. El porcentaje aplicable para las comisiones será decidido considerando las tendencias del mercado.
3. Los colaboradores del área de ventas deben conocer el funcionamiento de las comisiones y que actividades deben desarrollar para poder comisionar.

3.6 POLÍTICA SOBRE BONOS DE DESEMPEÑO

Las bonificaciones serán definidas por el Representante Legal según este la consideren pertinente, en cuyo caso es importante tener presente que estas, son independientes del juicio de los colaboradores. Esto se traduce, en que los colaboradores no influenciaran esta decisión y estas no se pueden catalogar como incentivo que pueda catalogarse como fraude, soborno y/o corrupción, recordemos que, para la empresa, esto se cataloga como una retribución por los esfuerzos que han hecho en el año en curso. Ningún colaborador estará autorizado para otorgar bonificaciones de manera libre y, por el contrario, estarán sujetos al valor decidido por el Representante Legal. Las bonificaciones están enmarcadas dentro de lo establecido en el Anexo A. Listado de beneficios y gastos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa Hernán Cardozo Cardozo Coordinador HSEQ	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será NO CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo		

	POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: DE-POL-07
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 27/06/2022

3.7. POLÍTICA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE NEGOCIOS DE MANERA ÉTICA

1. Todos los negocios de la empresa están basados en el principio de legalidad.
2. Todos los negocios que realice la empresa deberán de cumplir con lo establecido en el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral LA/FT/FPADM.
3. Todos los vínculos laborales hechos por la empresa contarán con su respectivo contrato laboral y los cambios existentes sobre estos tendrán su respectivo otrosí.



Gerencia Administrativa
Ing. Kelly Lesmes



Representante Legal
Sr. Alejandro Acosta

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oscar Ramirez Oficial de Cumplimiento	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa Hernán Cardozo Cardozo Coordinador HSEQ	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa
<p>En caso de impresión, la copia del presente documento será NO CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo</p>		

	POLITICA DE GARANTIA	CODIGO: DE-POL-04 VERSIÓN: 2 FECHA: 30/01/2023 PÁGINA: 1 DE 2
---	-----------------------------	--

Todo producto adquirido en **CAMELECO S.A.S** y que presente problemas de funcionamiento o daños después de su recepción, el cliente podrá contactar a la empresa, quien brindará un soporte adecuado a su solicitud de garantía.

Para poder proceder con su solicitud de garantía, está debe cumplir con lo siguiente:

1. Diligenciamiento de **CM-FO-07 Solicitud de Garantía de Producto**, el cual estará alojado en la página web www.cameleco.com o dando clic [aquí](#).
2. La vigencia de la garantía será de un año o menos de acuerdo con cada fabricante, este tiempo empieza a correr a partir de la entrega del material y debe estar vigente para el momento de la solicitud del cliente.
3. El cliente debe realizar la solicitud de garantía por medio de un correo electrónico a la dirección del asesor comercial que atienda su cuenta, con copia al correo: servicioalcliente@cameleco.com.
4. Se tramitará la solicitud siempre y cuando se cuente con los requerimientos mínimos que son: formato de solicitud de garantías debidamente diligenciado, documentos que soporten su solicitud, orden de compra (Si aplica) y comprobante de entrega de material (remisión o factura).
5. La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico, por parte nuestra y del fabricante.
6. El tiempo máximo de respuesta que indicará la recepción y evaluación inicial de la solicitud será de hasta 5 días hábiles, allí se aclarará al cliente si la solicitud es aceptada o no de acuerdo con el análisis documental que se realice en cada caso, si resulta viable se le indicarán al cliente los parámetros con los cuales se debe realizar el trámite de entrega del producto.
7. Una vez recibido el material y que este haya sido revisado por parte nuestra, se emitirá una respuesta final dentro de un periodo que ira de los 15 a los 30 días hábiles según el caso, en este comunicado se dará a conocer el dictamen final sobre la solicitud recibida. En caso de reposición, reparación o devolución de dinero, es en este correo en el que se darán las pautas al cliente para dar finalización al trámite.
8. Si la garantía del producto resulta justificada, la reparación de los defectos de este se realizará sin ningún costo. En caso de que no sea posible realizar la reparación del producto, se realizará la devolución del dinero pagado por el mismo o se cambiará por otro de la misma especie, especificaciones técnicas o características similares.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Cristian Lesmes / Sebastian Muñoz Director Comercial	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa Hernán Cardozo Cardozo Coordinador HSEQ	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será NO CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo		

	POLITICA DE GARANTIA	CODIGO: DE-POL-04 VERSIÓN: 2 FECHA: 30/01/2023 PÁGINA: 2 DE 2
--	-----------------------------	--

9. Dado caso que la falla en el producto persista, será a elección del cliente decidir si requiere una nueva reparación, la devolución del dinero pagado por el producto, o el cambio por otro de la misma especie, especificaciones técnicas o características similares.
10. No se realizará un proceso de garantía de producto si:
- Se detecta uso indebido del producto por parte de cliente.
 - El cliente no tuvo en cuenta las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía (si aplica).
 - Errores o descuidos en la manipulación del producto por parte del cliente.
11. Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el producto.
12. La mercancía podrá ser devuelta entregándola presencialmente o a través de una empresa de transporte en la sede de su preferencia en la ciudad de Bogotá.

Nota: "Se recuerda que al momento que se realice el proceso garantía el valor del servicio de transporte es asumido por quien realiza la solicitud".

13. Una vez revisada y aceptada la solicitud, el cliente tendrá como máximo plazo 5 días para realizar la entrega de material en la sede de su preferencia en la ciudad de Bogotá. (Para los casos en donde el material se encuentre en otra ciudad este plazo máximo será para el envío del comprobante o guía de despacho del material a devolver).

El horario de atención para la recepción de material proveniente de un proceso de garantía es de: lunes a viernes 7:30 am a 4:45 pm y sábados de 8:00 am a 1:00 pm.

Política amparada en el estatuto del consumidor. Ley 1480 de 2011.



Gerencia Administrativa
Ing. Kelly Lesmes



Representante Legal
Sr. Alejandro Acosta

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Cristian Lesmes / Sebastian Muñoz Director Comercial	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa Hernán Cardozo Cardozo Coordinador HSEQ	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será NO CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo		

	DEVOLUCIONES	CODIGO: DE-POL-02 VERSIÓN: 3 FECHA: 13/04/2023 PÁGINA: 1 DE 2
--	---------------------	--

CAMELECO S.A.S, tiene como objetivo dar a conocer a nuestros clientes las condiciones para la aceptación de una devolución de productos siempre cuando sean comprados directamente en nuestras sedes autorizadas y cumplan con la Política en Mención:

1. El cliente debe realizar la solicitud de devolución dentro los próximos 5 (cinco) días contados a partir de la recepción del producto.
2. El producto no puede estar usado, golpeado, dañado o deteriorado, no debe presentar marcas de pintura o similares, ni de suciedad o desgaste, esté debe estar en perfecto estado.
3. El producto tendrá que venir en su empaque original, deberá tener sus accesorios completos (incluyendo manuales de uso, fichas técnicas, protocolos, certificados de garantía o de cualquiera otra índole).
4. Los costos adicionales para realizar la devolución como puede ser el de transporte o el cargue y descargue de los productos, deben ser asumidos por el cliente en su totalidad, no se admiten devoluciones con flete al cobro.
5. El reintegro del dinero pagado se realizará dentro de los próximos 30 (treinta) días calendario contados a partir de la recepción del material devuelto, esto según la "**DI-CM-HSEQ-03 Política de Reintegro**".
6. La mercancía podrá ser devuelta entregándola presencialmente o a través de una empresa de transporte en la sede de su preferencia en la ciudad de Bogotá.
7. No se admiten devoluciones de: medidores de energía eléctrica, material que fue elaborado, fabricado, preparado, cortado o equipado conforme a las especificaciones del cliente o que son claramente personalizados por instrucciones de este, productos que no estén dentro de nuestro portafolio y que se adquieran estrictamente para cubrir su necesidad.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Cristian Lesmes / Sebastian Muñoz Director Comercial	Hernan Cardozo Coordinador HSEQ	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será NO CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo		

8. El cliente tendrá que diligenciar el **FO-CM-HSEQ-03 "Devolución de Material"**, el cual estará visualizado en la página web www.cameleco.com o dando clic **aquí**. El formato debe estar completamente diligenciado junto con la referencia del producto a devolver, de lo contrario será devuelta para el correcto diligenciamiento
9. Una vez diligenciado el **FO-CM-HSEQ-03 "Devolución de Material"**, el cliente lo debe enviar junto con el comprobante de entrega (factura o remisión), orden de compra (Si aplica) y una carta formal explicando en detalle el motivo de la solicitud, mediante correo electrónico.
10. El cliente debe realizar la solicitud de devolución por medio de un correo electrónico a la dirección del asesor comercial que atienda su cuenta, con copia al correo electrónico: servicioalcliente@cameleco.com
11. El tiempo de respuesta a la solicitud puede ser hasta de 5 días hábiles.
12. Una vez revisada y aceptada la solicitud, el cliente tendrá como máximo plazo 5 días para realizar la entrega de material en la sede de su preferencia en la ciudad de Bogotá. (Para los casos en donde el material se encuentre en otra ciudad este plazo máximo será para el envío del comprobante o guía de despacho del material a devolver).

El horario de atención para la recepción de material proveniente de un proceso de devolución es de: lunes a viernes 7:30 am a 4:45 pm y sábados de 8:00 am a 1:00 pm.

Se le recuerda que solo cumpliendo con lo anterior mencionado ingresara a investigación de las causas y evaluación del caso en el comité de devoluciones, de lo contrario la solicitud no se tramitará y el tiempo seguirá corriendo, además que es potestad de **CAMELECO S.A.S.** aceptar o no su solicitud de acuerdo con el análisis que se haga en cada caso.



Director Comercial
Cristian Lesmes



Gerente Comercial-Operativa
Sr. Alejandro Acosta

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Cristian Lesmes / Sebastian Muñoz Director Comercial	Hernan Cardozo Coordinador HSEQ	Kelly Lesmes Gutiérrez Gerente Administrativa
En caso de impresión, la copia del presente documento será NO CONTROLADA Documento confidencial; está prohibida su distribución a terceros, salvo autorización del Gerente Administrativo		