



**MANUAL INSTITUCIONAL PARA
LA GESTIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES (PQRSF)**

**MANUAL INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)**

LATIN PRESS, INC. — Versión Colombia

| | |
|------------------------------|---------------------|
| Código | PQRSF-CO-001 |
| Versión | 1.0 |
| Fecha de aprobación | |
| Fecha de entrada en vigencia | |
| Aprobado por | Representante Legal |
| Elaborado por | Área Jurídica |

1. INTRODUCCIÓN.

LATIN PRESS, INC. adopta el presente Manual como guía operativa y jurídica para garantizar una gestión clara, trazable, eficiente y respetuosa de las solicitudes presentadas por usuarios, asistentes, expositores, patrocinadores, aliados, proveedores y demás terceros. Este instrumento materializa un estándar de buena fe y responsabilidad empresarial orientado a: responder de fondo, prevenir conflictos, mitigar riesgos contractuales y reputacionales, y asegurar un manejo adecuado de la información y datos personales incorporados en el trámite de las PQRSF. El Manual se concibe como un instrumento de cumplimiento interno y de servicio al usuario, de modo que cada solicitud sea atendida con criterios de oportunidad, motivación, evidencia documental y mejora continua. Este manual se adopta en desarrollo del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

2. PRIMERA. OBJETIVO

Establecer el procedimiento institucional para la recepción, radicación, clasificación, trámite, análisis, respuesta, seguimiento, resolución y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) dirigidas a LATIN PRESS, INC., garantizando un estándar de respuesta integral, verificable y alineado con el marco normativo colombiano aplicable, sin perjuicio de las condiciones contractuales y términos aceptados por las partes.

3. SEGUNDA. ALCANCE

Este Manual aplica a toda interacción que genere una solicitud en el marco de los servicios y actividades de LATIN PRESS, INC., incluyendo, entre otros: ferias, congresos, seminarios y eventos presenciales, virtuales o híbridos; publicaciones, servicios

editoriales y de contenidos; servicios de marketing, investigación, posicionamiento y acceso a la industria; contratación de stands, patrocinios, espacios publicitarios y membresías; facturación, cobros, pagos electrónicos y ajustes económicos; y solicitudes relacionadas con el tratamiento de datos personales y uso de imagen cuando se vinculen al trámite de PQRSF.

Aplica a personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras, que interactúen con la compañía en Colombia.

Aplica a todos los colaboradores, contratistas y áreas que intervienen en el ciclo de gestión de PQRSF.

No sustituye procedimientos judiciales o contractuales de resolución de controversias; funciona como canal institucional previo y ordenado.

4. TERCERA. PRINCIPIOS RECTORES:

La gestión de PQRSF se rige por los siguientes principios, que deben orientar toda actuación interna:

1. **Legalidad:** el tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las demás disposiciones que desarrollen la materia. En consecuencia, LATIN PRESS, INC. solo realizará tratamiento de datos en el marco de finalidades legítimas y con estricto respeto por el ordenamiento jurídico aplicable.
2. **Finalidad:** el tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima, específica, informada y acorde con la Constitución y la ley. Por ello, LATIN PRESS, INC. informará de manera previa, clara y suficiente las finalidades para las cuales recolecta los datos, evitando tratamientos incompatibles o distintos a los autorizados por el titular.
3. **Libertad:** el tratamiento solo podrá ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular, salvo las excepciones previstas en la ley. En tal sentido, los datos personales no podrán ser obtenidos, usados o divulgados sin autorización válida o sin mandato legal o judicial que releve dicho consentimiento.
4. **Veracidad o calidad:** la información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. En consecuencia,

LATIN PRESS, INC. procurará que los datos personales tratados correspondan a la realidad, evitando el uso de información parcial, incompleta, fraccionada o que induzca a error.

5. **Transparencia:** en el tratamiento de datos personales debe garantizarse al titular el derecho a obtener, en cualquier momento y sin restricciones injustificadas, información acerca de la existencia, uso y condiciones del tratamiento de sus datos. Por ello, LATIN PRESS, INC. dispondrá canales idóneos para atender consultas, solicitudes y reclamos relacionados con la información personal.
6. **Acceso y circulación restringida:** el tratamiento de datos personales está sujeto a los límites derivados de su naturaleza, de la ley y de la Constitución. En consecuencia, los datos personales, salvo la información pública, no estarán disponibles libremente en internet u otros medios masivos de divulgación, salvo que el acceso sea técnicamente controlable y restringido a los titulares o terceros autorizados.
7. **Seguridad:** la información sujeta a tratamiento deberá manejarse con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. LATIN PRESS, INC. adoptará controles razonables y proporcionales al tipo de dato tratado y a los riesgos asociados a su tratamiento.
8. **Confidencialidad:** todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan naturaleza pública están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento. En consecuencia, LATIN PRESS, INC. exigirá a su personal, contratistas y terceros autorizados el deber permanente de confidencialidad respecto de la información tratada.
9. **Oportunidad:** la respuesta debe emitirse dentro de términos definidos, razonables y verificables. La oportunidad exige responder con suficiencia, coherencia dar una atención y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS), respetando los términos establecidos.
10. **Transparencia y trazabilidad:** cada PQRSF debe quedar registrada con número de radicado, fecha, responsable, actuaciones y soportes. La trazabilidad permite control interno, auditoría y defensa institucional.
11. **Protección de datos, confidencialidad y secreto profesional.**

12. La información y datos personales incorporados en PQRSF deben tratarse conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la compañía, limitando el acceso al personal autorizado y aplicando medidas de seguridad.

13. **No discriminación y trato respetuoso.**

14. **La atención debe ser digna, cordial y profesional**, sin importar la calidad del solicitante o la complejidad del caso.

5. CUARTA. DEFINICIONES

Para efectos de este manual, se adoptan las siguientes definiciones las cuales están desarrolladas como mecanismo para proteger el derecho fundamental de petición consagrado en nuestra Constitución Política:

PETICIÓN: solicitud respetuosa que busca información, una actuación o pronunciamiento de la empresa con relación:

- a. Información general sobre eventos, ferias, congresos, seminarios o actividades organizadas por LATIN PRESS, INC.
- b. Condiciones de participación en eventos, incluyendo inscripciones, acreditaciones, agenda académica, requisitos de acceso, modalidades de participación o aspectos logísticos.
- c. Información relacionada con expositores, patrocinadores, aliados estratégicos o participantes en eventos organizados por la compañía.
- d. Condiciones comerciales asociadas a stands, patrocinios, espacios publicitarios, participación institucional o promoción de productos y servicios dentro de los eventos.
- e. Información sobre publicaciones, contenidos editoriales, investigaciones de mercado o productos informativos desarrollados por LATIN PRESS, INC.
- f. Solicitudes relacionadas con cotizaciones, presupuestos, tarifas, condiciones comerciales o modalidades de contratación de servicios ofrecidos por la empresa.
- g. Información sobre facturación, pagos, comprobantes de transacciones, registros de inscripción o aspectos administrativos relacionados con los servicios prestados.

- h. Solicitudes relacionadas con acceso a documentos, certificaciones, constancias de participación o soportes derivados de eventos o actividades organizadas por la empresa.
- i. Información sobre protocolos logísticos, operativos o de seguridad aplicables a los eventos organizados por LATIN PRESS, INC.
- j. Cualquier otro asunto relacionado con las actividades, servicios, productos o procesos propios del objeto social de LATIN PRESS, INC.

Las peticiones deberán formularse de manera clara, indicando la información o actuación requerida. Cuando la solicitud no contenga elementos suficientes para su trámite, la empresa podrá requerir al solicitante para que complemente la información necesaria para dar una respuesta adecuada.

QUEJAS: se entiende por queja toda manifestación mediante la cual una persona natural o jurídica expresa su inconformidad respecto de la atención, el trato, la gestión o la conducta del personal, colaboradores o representantes de LATIN PRESS, INC., así como frente a aspectos relacionados con la organización o prestación de los servicios ofrecidos por la empresa. Las quejas podrán referirse, entre otros, a los siguientes aspectos:

- a. La atención brindada por el personal administrativo, comercial, técnico u operativo de la empresa.
- b. El trato recibido durante interacciones relacionadas con eventos, procesos de inscripción, participación, atención al cliente o gestión comercial.
- c. Los tiempos de respuesta, atención o gestión frente a solicitudes realizadas por usuarios, asistentes, expositores, patrocinadores o terceros.
- d. La organización logística o administrativa de eventos, actividades o servicios ofrecidos por LATIN PRESS, INC.
- e. La claridad, oportunidad o suficiencia de la información suministrada durante procesos de inscripción, participación, contratación o comunicación institucional.

- f. La conducta o actuación de colaboradores, contratistas o representantes de la empresa que, sin constituir necesariamente un incumplimiento contractual o técnico del servicio prestado, afecte la experiencia o percepción del usuario o participante.
- g. Cualquier otro aspecto relacionado con la calidad de la atención o la interacción institucional con LATIN PRESS, INC.

RECLAMOS: se entiende por reclamo toda manifestación presentada por una persona natural o jurídica mediante la cual se solicita la revisión, corrección o solución de una situación derivada de una presunta insatisfacción, incumplimiento o afectación relacionada con los servicios, productos o actividades desarrolladas por LATIN PRESS, INC.

- a. Los reclamos podrán referirse, entre otros, a los siguientes aspectos:
- b. La calidad, idoneidad u oportunidad de los servicios ofrecidos por LATIN PRESS, INC., incluyendo la organización, desarrollo o ejecución de eventos, actividades académicas, comerciales o editoriales.
- c. Situaciones relacionadas con inscripciones, acreditaciones, acceso a eventos, participación como asistente, expositor o patrocinador, o cualquier aspecto operativo vinculado con dichas actividades.
- d. Inconformidades relacionadas con la prestación de servicios contratados, tales como participación en stands, espacios publicitarios, patrocinios, publicaciones o productos informativos ofrecidos por la empresa.
- e. Errores en procesos de facturación, cobros, pagos, registros de inscripción o transacciones económicas relacionadas con los servicios prestados.
- f. El incumplimiento de condiciones comerciales, contractuales o informativas previamente establecidas o comunicadas por la empresa.
- g. Situaciones que puedan implicar una posible afectación de derechos del usuario, participante, cliente o aliado comercial, en el marco de la normativa vigente aplicable o de las condiciones contractuales que regulan la relación con la empresa.

- h. Cualquier otra circunstancia que, a juicio del solicitante, implique la necesidad de revisar o corregir una actuación relacionada con los servicios o actividades desarrolladas por LATIN PRESS, INC.

SUGERENCIAS: se entiende por sugerencia toda propuesta, observación o recomendación presentada por usuarios, asistentes, expositores, patrocinadores, aliados comerciales o terceros, orientada a mejorar los servicios, procesos o actividades desarrolladas por LATIN PRESS, INC.

- a. Las sugerencias podrán estar dirigidas, entre otros, a los siguientes aspectos:
- b. Mejorar la calidad de los eventos, ferias, congresos, seminarios o actividades organizadas por la empresa.
- c. Optimizar los procesos de inscripción, acreditación, registro o participación en eventos.
- d. Fortalecer la experiencia de los asistentes, expositores, patrocinadores o participantes en las actividades organizadas por LATIN PRESS, INC.
- e. Mejorar los tiempos de respuesta, atención o gestión administrativa frente a solicitudes realizadas por los usuarios.
- f. Perfeccionar los procesos logísticos, operativos o de servicio al cliente asociados a la organización de eventos o prestación de servicios.
- g. Proponer nuevas iniciativas, prácticas o mejoras institucionales que contribuyan al fortalecimiento, innovación y excelencia de las actividades desarrolladas por LATIN PRESS, INC.

PARÁGRAFO.

Las PQRSF de carácter administrativo, tales como aquellas relacionadas con facturación, pagos, procesos de inscripción, servicio al cliente, atención al usuario o aspectos logísticos de los eventos organizados por la empresa, serán tramitadas conforme al procedimiento general establecido en el presente Manual.

Cuando la PQRSF se relacione con condiciones de participación en eventos, cumplimiento de servicios contratados, aspectos comerciales o ejecución de actividades organizadas por LATIN PRESS, INC., su análisis podrá requerir la verificación de registros internos, contratos, comunicaciones, documentos comerciales o soportes operativos, con el fin de realizar una evaluación integral de la situación planteada.

En todo caso, la respuesta se emitirá dentro de los términos establecidos en el manual, garantizando un análisis objetivo de la información disponible y el cumplimiento de la normatividad aplicable, sin que ello implique el reconocimiento automático de responsabilidad por parte de la empresa.

FELICITACIÓN: reconocimiento positivo sobre servicios, eventos o personal.

RADICADO: identificador único de la solicitud para seguimiento y trazabilidad.

MENSAJE DE DATOS: información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos con validez jurídica.

TITULAR DE DATOS PERSONALES: persona natural a la que corresponden los datos tratados en el marco del trámite.

6. QUINTA. CLASIFICACIÓN DE PQRSF.

Para asegurar una gestión técnica, la compañía clasifica las PQRSF por materia. Esta clasificación define el responsable primario, los soportes mínimos y el nivel de revisión jurídica requerido.

7. SEXTA. CANALES OFICIALES DE RECEPCIÓN Y RADICACIÓN

Las PQRSF se consideran formalmente radicadas cuando ingresan por canales oficiales. Esto asegura la trazabilidad y evita pérdida de solicitudes.

Correo institucional PQRS:

Formulario web:

Dirección física, radicación documental

Canal de protección de datos (si aplica):

Regla de control: comunicaciones enviadas a correos personales de colaboradores o canales no oficiales podrán ser redireccionadas al canal PQRS sin que ello implique radicación formal hasta su ingreso por el canal oficial.

8. SEPTIMA. REQUISITOS MÍNIMOS DE LA SOLICITUD

Para tramitar adecuadamente una PQRSF, el solicitante debe aportar como mínimo los siguientes datos: identificación del solicitante, dirección física o electrónica para respuesta, descripción de hechos, requerimientos planteados, y soportes documentales cuando existan.

Si la solicitud es incompleta y no permite verificación razonable, la empresa podrá requerir información adicional, dejando constancia en el expediente de PQRSF. La falta de información puede limitar el alcance de la respuesta y serán gestionadas conforme al procedimiento interno establecido:

9. OCTAVA. PROCEDIMIENTO GENERAL

El trámite de una PQRSF se desarrolla en las siguientes fases:

- a. Recepción y registro:** Recepción por canal oficial. Registro en el sistema interno asignando: radicado, fecha-hora, canal, categoría preliminar, solicitante, asunto. Confirmación de radicado al solicitante o notificación electrónica. Esto permite hacer el seguimiento en el sistema al usuario.
- b. Clasificación y asignación.**
 - Clasificación por tipo P, Q, R, S, F y materia.
 - Asignación al área líder responsable.
 - Determinación de necesidad de revisión jurídica (criterios de escalamiento).
- c. Análisis y verificación.**
 - El área responsable realizará el estudio de los hechos y hace recolección de soportes internos.
 - Solicitud de información adicional al usuario si es estrictamente necesaria.
- d. Proyecto de respuesta y control de calidad**
 - Redacción de respuesta: clara, motivada, congruente; incluye hechos verificados, fundamento contractual, normativo y decisión.

- Revisión por el abogado de acuerdo a la naturaleza cuando se requiera.

e. Notificación / envío de respuesta

La respuesta será comunicada al solicitante a través del medio de contacto indicado, dentro de los términos legales establecidos.

f. Cierre, archivo y conservación

Una vez emitida la respuesta de fondo, se procederá al cierre del trámite, archivando la documentación bajo el número de radicado correspondiente y conservando los registros para efectos de trazabilidad, auditoría interna y mejora continua

10.NOVENA. ESCALAMIENTO

Para proteger a la compañía y asegurar consistencia, se aplican reglas de escalamiento obligatorio a Jurídica y/o Alta Gerencia.

Área Administrativa: será la encargada de recibir, registrar, radicar y canalizar todas las PQRS dirigidas a la empresa, independientemente del medio por el cual sean presentadas. Asimismo, deberá:

- Verificar que la solicitud contenga la información mínima necesaria para su trámite.
- Clasificar la PQRS según su naturaleza (administrativa, asistencial, técnica o jurídica).
- Remitirla al área competente.
- Hacer seguimiento a los tiempos de respuesta.
- Garantizar que el solicitante reciba respuesta clara, oportuna y completa, conforme a la normatividad vigente.
- También será responsable de conservar el archivo y trazabilidad de las actuaciones realizadas.

Área Jurídica: El área Jurídica será responsable de analizar, orientar o asumir la gestión de aquellas PQRSF que, por su naturaleza, impliquen aspectos de carácter legal, contractual o regulatorio relacionados con las actividades desarrolladas por LATIN PRESS, INC.

11.DÉCIMA. TIEMPOS DE RESPUESTA

La compañía adoptará los siguientes términos orientadores, inspirados en estándares de respuesta de la Ley 1755 de 2015 y buenas prácticas empresariales, sin perjuicio de términos específicos contractuales o legales aplicables al caso.

| Tipo de solicitud | Término orientador | Notas |
|---|--------------------|---|
| Petición de información | 10 días hábiles | Aplica a información general no compleja. |
| Queja / Reclamo general | 15 días hábiles | Incluye análisis y verificación razonable. |
| Caso complejo / verificación internacional | 30 días hábiles | Se informa prórroga razonada y estado del trámite. |
| Derechos de datos personales (consulta/reclamo) | Según Ley 1581 | Se gestiona por canal de datos; se deja trazabilidad. |

RESOLUCIÓN Y CIERRE: Una vez atendida la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (PQRS) y emitida la respuesta de fondo al solicitante, el trámite se entenderá resuelto y cerrado.

La actuación deberá quedar debidamente registrada y archivada bajo el número de radicado asignado desde su recepción, garantizando la trazabilidad, conservación y custodia de la información, conforme a las políticas internas de gestión documental y a la normativa vigente en materia de protección de datos personales y reserva de la información.

En caso de presentarse actuaciones posteriores relacionadas con la misma situación o requerimientos de autoridades administrativas o judiciales, la empresa podrá reabrir el expediente correspondiente, dejando constancia de las actuaciones adicionales realizadas.

12.DÉCIMA PRIMERA. MEJORA CONTINUA

Durante el análisis y trámite de cada Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación (PQRSF), el área competente deberá identificar posibles fallas, riesgos, desviaciones u oportunidades de mejora en los procesos operativos, comerciales, administrativos o de servicio que hayan dado origen a la solicitud presentada por el usuario, participante, cliente, aliado o tercero. Una vez identificadas dichas situaciones, la empresa deberá proponer, implementar y documentar acciones correctivas y preventivas orientadas a:

- Evitar la repetición de las situaciones que motivaron la presentación de la PQRSF.
- Fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos por LATIN PRESS, INC.
- Optimizar los procesos operativos relacionados con la organización de eventos, actividades comerciales o servicios editoriales.
- Mejorar la experiencia de los asistentes, expositores, patrocinadores, aliados o usuarios de los servicios ofrecidos por la empresa.
- Fortalecer la eficiencia de los procesos administrativos y de atención al usuario.

Las acciones de mejora podrán incluir, entre otras:

- Revisión y actualización de protocolos operativos y logísticos relacionados con la organización y ejecución de eventos.
- Evaluación de los procedimientos administrativos y comerciales asociados a la prestación de los servicios ofrecidos por la empresa.
- Ajustes en los procesos de registro, acreditación, inscripción o participación en eventos organizados por LATIN PRESS, INC.
- Verificación de los procesos de comunicación institucional, información suministrada a los usuarios y atención al cliente.
- Capacitación y actualización del personal administrativo, comercial, técnico u operativo que participe en la prestación de los servicios.
- Fortalecimiento de controles internos, mecanismos de seguimiento y procesos de auditoría interna.
- Actualización de manuales, políticas y procedimientos institucionales relacionados con la gestión de los servicios y la atención de usuarios.

Todo lo anterior se desarrollará en concordancia con los principios de mejora continua, calidad en la prestación de los servicios, gestión del riesgo institucional y fortalecimiento de los procesos organizacionales, con el propósito de promover altos estándares de eficiencia, transparencia y satisfacción de los usuarios de LATIN PRESS, INC.

13.DÉCIMA SEGUNDA. MARCO NORMATIVO

El presente manual se soporta principalmente en el artículo 23 de la Constitución Política; la Ley 1755 de 2015, ley estatutaria que desarrolla el anterior artículo y como referente de términos y estándares de respuesta cuando resulte aplicable; la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, cuando exista relación de consumo; la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios en lo relativo al tratamiento de datos personales dentro del trámite; la Ley 527 de 1999 para validez de comunicaciones por medios electrónicos, mensajes de datos; el artículo 243 del Código General del Proceso; art. 10 de Ley 2080 de 2021; el Decreto 2364 de 2012 sobre firma electrónica referente a mensajes de datos que permita identificar una persona en relación con un mensaje de datos; y las demás normas concordantes, guías de la Superintendencia de Industria y Comercio SIC. cuando corresponda.

14.DÉCIMA TERCERA. VIGENCIA.

La presente Política de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) entrará en vigencia a partir del día 28 del mes de febrero del año 2026. Las disposiciones contenidas en este documento serán de obligatorio cumplimiento para todo el personal directivo, administrativo, comercial, técnico u operativo de LATIN PRESS, INC., así como para los contratistas, proveedores, aliados estratégicos y demás terceros que actúen en nombre o representación de la empresa en el desarrollo de sus actividades. Asimismo, la presente política será aplicable a usuarios, asistentes, clientes, expositores, patrocinadores, aliados comerciales y demás personas naturales o jurídicas que mantengan relación comercial, contractual o institucional con LATIN PRESS, INC., en el marco de los servicios, actividades o eventos organizados por la compañía.

15.DÉCIMA CUARTA. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EVENTOS (IMAGEN, QR, GRABACIÓN)

En eventos presenciales, virtuales, híbridos, pueden existir registros audiovisuales, acreditaciones con QR y tratamientos de datos asociados a la operación. Las solicitudes relacionadas con uso de imagen, grabaciones, acreditación/QR, comunicaciones posteriores, se tramitan por PQRSF y se articulan con la Política de Tratamiento de Datos Personales.

Solicitud de retiro/limitación de uso de imagen: se evaluará según autorizaciones otorgadas y finalidades informadas.

Solicitud por fallas de acreditación/QR: se verificará registro, logs y soporte de ingreso.

Solicitud por comunicaciones comerciales post-evento: se verificará consentimiento y canales de exclusión.

16.DÉCIMA QUINTA. CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN O REPROGRAMACIÓN DE EVENTOS

Cuando por razones operativas, regulatorias, logísticas o fuerza mayor sea necesario cancelar, modificar o reprogramar un evento, la compañía informará por canales oficiales y gestionará las solicitudes a través del sistema PQRSF. Las respuestas considerarán: condiciones contractuales, estado de ejecución, costos incurridos, alternativas razonables: reprogramación, crédito, sustitución, devolución procedente, y normativa aplicable cuando exista relación de consumo.

17.DÉCIMA SEXTA. REEMBOLSOS, AJUSTES ECONÓMICOS Y CONTROVERSIAS DE PAGO

Las solicitudes de reembolso o ajuste económico deben presentarse por PQRSF, adjuntando soportes de comprobantes: factura, referencia de transacción, contrato. La compañía analizará caso a caso y decidirá conforme a condiciones pactadas, legalidad, estado de ejecución y costos operativos incurridos.

Pagos electrónicos: se verificará evidencia de transacción y eventual reversión según reglas del operador y normativa aplicable.

Fraude o uso indebido: la compañía podrá suspender el trámite económico mientras verifica autenticidad, dejando constancia en el expediente.

Plazo de ejecución de reembolso procedente: término razonable, preferiblemente por el mismo medio de pago, salvo acuerdo distinto.

18.DÉCIMA SEPTIMA. USO ADECUADO DEL SISTEMA PQRSF

Para proteger la integridad del sistema: se podrá requerir identificación razonable; comunicaciones injuriosas o amenazantes podrán ser archivadas dejando constancia; el uso manifiestamente abusivo se documentará.

19.DÉCIMA OCTAVA. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DENTRO DEL TRÁMITE PQRSF (REMISIÓN)

Los datos personales incorporados en PQRSF se tratarán exclusivamente para gestionar la solicitud, verificar hechos, emitir respuesta y cumplir obligaciones legales. El

tratamiento se rige por la Política de Tratamiento de Datos Personales de LATIN PRESS, INC.

20.DÉCIMA NOVENA. INDICADORES Y AUDITORÍA INTERNA

La compañía realizará seguimiento periódico con indicadores mínimos:

- Volumen de PQRSF por categoría y por evento.
- Tiempo promedio de respuesta y cumplimiento de términos.
- Tasa de reembolsos procedentes y causas recurrentes.
- Incidentes asociados a datos personales/imagen.
- Acciones correctivas implementadas y estado de cierre.

El informe de PQRSF será presentado a Alta Gerencia con periodicidad definida, y se derivarán planes de mejora cuando existan patrones de riesgo.

21.VIGÉCIMA. VIGENCIA, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Este Manual rige a partir de su aprobación. Se revisará al menos una vez al año o cuando existan cambios normativos significativos, tecnológicos o de operación. Toda modificación deberá dejar trazabilidad: versión, fecha, motivo, aprobador.

22.ANEXOS (Formatos)

Anexo 1 — Formato de Registro de PQRSF

| Campo | Descripción |
|-------------------|---|
| Radicado | Consecutivo único |
| Fecha y hora | Recepción por canal oficial |
| Canal | Correo / Web / Físico / Otro |
| Tipo | P / Q / R / S / F |
| Categoría | Eventos / Pagos / Datos / Editorial / Proveedores / Otros |
| Solicitante | Nombre/razón social (si aplica) |
| Contacto | Correo y/o teléfono |
| Hechos | Resumen |
| Pretensión | Qué solicita |
| Área líder | Responsable |
| Revisión jurídica | Sí/No (motivo) |

| | |
|--------------------|--------------------------------|
| Respuesta | Resumen de decisión |
| Fecha de respuesta | — |
| Evidencias | Listado de soportes |
| Estado | Abierto / En trámite / Cerrado |

Anexo 2 — Plantilla de autorización de datos notificación electrónica:

23. AUTORIZACIÓN PARA NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

LATIN PRESS, INC.

Yo, _____, identificado(a) con documento de identidad No. _____, actuando en nombre propio o en representación de _____, manifiesto de manera expresa, libre, voluntaria e informada que autorizo a LATIN PRESS, INC. para que realice el envío de comunicaciones, respuestas, notificaciones, información institucional y demás actuaciones relacionadas con solicitudes, trámites o servicios prestados por la empresa, a través de medios electrónicos.

En particular, autorizo que dichas comunicaciones sean remitidas al siguiente correo electrónico:

Correo electrónico autorizado:

La presente autorización comprende, entre otras, las siguientes comunicaciones:

- Respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF).
- Confirmaciones de inscripción o participación en eventos, actividades o servicios organizados por LATIN PRESS, INC.
- Remisión de información administrativa, contractual o comercial relacionada con los servicios prestados por la empresa.
- Envío de documentos, certificaciones, constancias o soportes derivados de la relación comercial o institucional con LATIN PRESS, INC.
- Cualquier otra comunicación necesaria para el desarrollo de las actividades propias de la empresa.

Declaro que: el correo electrónico suministrado es de mi uso personal o del cual tengo autorización para recibir comunicaciones. Entiendo que las comunicaciones enviadas a dicho correo electrónico se considerarán válidamente notificadas a partir del momento de su envío, salvo prueba en contrario del solicitante, por parte de LATIN PRESS, INC. Me

comprometo a informar oportunamente a la empresa cualquier cambio en la dirección de correo electrónico suministrada.

Reconozco que los mensajes enviados por medios electrónicos constituyen mensajes de datos, de conformidad con la Ley 527 de 1999 y esta autorización se otorga conforme a lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011 CPACA y la Ley 2080 de 2021, que permiten el uso de medios electrónicos para realizar notificaciones oficiales y demás normas aplicables.

La presente autorización se otorga para efectos de facilitar las comunicaciones y notificaciones relacionadas con las actividades, servicios y trámites adelantados ante LATIN PRESS, INC.

Lugar: _____

Fecha: _____

Nombre del titular o representante:

Documento de identidad:

Firma:

24. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

LATIN PRESS, INC.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que regulan la protección de datos personales en Colombia, autorizo de manera libre, previa, expresa e informada a LATIN PRESS, INC. para que realice el tratamiento de los datos personales que suministre en el presente formulario.

El tratamiento de los datos tendrá las siguientes finalidades: gestionar y dar trámite a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones (PQRSF) presentadas ante la empresa:

- a. Realizar verificaciones internas relacionadas con los hechos o solicitudes planteadas.
- b. Contactar al titular para ampliar información, solicitar documentos o comunicar la respuesta correspondiente.

- c. Conservar registros administrativos asociados a la gestión de solicitudes y atención de usuarios.
- d. Cumplir obligaciones legales o regulatorias relacionadas con la atención de solicitudes.

Declaro que: la información suministrada es veraz y corresponde a mis datos personales. He sido informado sobre mis derechos como titular de los datos, en especial los de conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de mis datos personales, así como revocar la autorización otorgada cuando sea procedente.

Conozco que puedo ejercer dichos derechos mediante solicitud dirigida a LATIN PRESS, INC. a través de los canales establecidos por la empresa para la atención de solicitudes relacionadas con protección de datos personales.

Nombre del titular: _____

Documento de identidad: _____

Correo electrónico: _____

Firma: _____

Fecha: _____