



CONSULTORÍAS Y PROYECTOS DEL CESAR S.A.S.

C.P.C

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

2024

INTRODUCCIÓN

CONSULTORÍAS Y PROYECTOS DEL CESAR SAS, es una empresa creada para brindar prestación de servicios en asesorías, interventorías, consultorías y ejecución de estudios relacionados con la protección, recuperación y preservación de los recursos naturales y del medio ambiente en general con la calidad y oportunidad requerida, a través de un equipo de trabajo competente, responsable, ético y profesional.

En pro de desarrollar de manera óptima su objeto social recoge, almacena y utiliza información personal de sus empleados, proveedores, clientes y demás personas que de manera directa o indirecta puedan llegar a tener relación alguna con la empresa.

Por lo anterior, la empresa, es consciente de las implicaciones del tratamiento de datos personales, para lo cual efectúa su actividad económica de acuerdo a los principios y márgenes establecidos en el estatuto para la protección de datos personales, así como las demás normas que lo reglamentan y la guía para la implementación del principio de responsabilidad demostrada de la Superintendencia de Industria y Comercio, las cuales tienen como finalidad principal la protección de los datos personales, en cumplimiento del Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	VERSIÓN	PÁG
Política de Tratamiento de Datos Personales	GS-DC-030	10-01-2023	10-01-2024	1	Página 2 de 17

DEFINICIONES

- **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 sean objeto de tratamiento.
- **Canales de Atención al Titular:** Son los distintos medios que el responsable y el(los) encargado(s) han puesto a disposición de los titulares para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012.
- **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, y a 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.
- **Datos personales:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Datos sensibles:** Son los que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquello que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **Encargado del Tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de

TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	VERSIÓN	PÁG
Política de Tratamiento de Datos Personales	GS-DC-030	10-01-2023	10-01-2024	1	Página 3 de 17

datos personales por cuenta del responsable del tratamiento. Vale la pena aclarar que, para efectos de la normativa sobre protección de datos personales, el encargado del tratamiento es un tercero, ajeno a la empresa, por lo que no debe confundirse con el empleado que al interior de la organización administra la base de datos, este último no es un encargado del tratamiento en los términos de la ley. Se debe tener en cuenta que no necesariamente se debe tener un encargado del tratamiento. El Encargado no corresponde a la persona que dentro de la organización realice cualquier tratamiento a la base de datos, sino que es una tercerización de ese tratamiento.

- **Finalidad:** Corresponde al propósito para el cual se recogen los datos personales.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los mismos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **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 los mismos 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.
- **Tratamiento de los Datos:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

MARCO NORMATIVO DE LA POLÍTICA

- **Ley 1581 de 2012:** La mencionada norma tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todos los colombianos a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los archivos, bases de datos, además de las demás libertades y garantías constitucionales referidos en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia.
- **Decreto 1377 de 2013:** Tiene como finalidad reglamentar de manera parcial la Ley 1581 de 2012, para lo cual dispone ciertas reglas de carácter general para la protección de datos personales.
- **Circular externa 002 del 3 de noviembre de 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio:** Mediante la cual se impartió instrucciones a los responsables del tratamiento de datos personales, personas naturales, entidades de naturaleza pública distintas de las sociedades de economía mixta y personas jurídicas de naturaleza privada que no están inscritas en las cámaras de comercio, para efectos de realizar la inscripción de sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD.

TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	VERSIÓN	PÁG
Política de Tratamiento de Datos Personales	GS-DC-030	10-01-2023	10-01-2024	1	Página 5 de 17

PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS, ARTÍCULO 4 LEY 1581 DE 2012

La empresa aplicará los siguientes principios rectores, los cuales son las directrices en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales:

- 1. Legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- 2. Finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.
- 3. 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.
- 4. 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.
- 5. 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 concierne.
- 6. Acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones Constitucionales y legales. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley.
- 7. Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la presente 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.
- 8. Confidencialidad:** Todas las personas que intervienen 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

TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	VERSIÓN	PÁG
Política de Tratamiento de Datos Personales	GS-DC-030	10-01-2023	10-01-2024	1	Página 6 de 17



realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	VERSIÓN	PÁG
Política de Tratamiento de Datos Personales	GS-DC-030	10-01-2023	10-01-2024	1	Página 7 de 17

LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Conforme a lo dispuesto en el Decreto 1377 de 2013, la empresa, solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales de una persona, durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate ya los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, la empresa deberá proceder a la supresión de los datos personales en su posesión; excepto cuando los datos se requieran para el cumplimiento de una obligación de carácter legal o contractual.

TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	VERSIÓN	PÁG
Política de Tratamiento de Datos Personales	GS-DC-030	10-01-2023	10-01-2024	1	Página 8 de 17

OBJETIVO

La política de tratamiento de datos personales de la empresa tiene por objeto guardar el derecho al habeas data de las personas naturales y/o jurídicas que entregaron y entregarán sus datos a la sociedad para su debido tratamiento (uso, recolección, supresión, almacenamiento y circulación) conforme al fin informado en la autorización.

ALCANCE

La presente política de tratamiento de datos personales de la empresa, enmarca todos los procesos que realice la misma, en los cuales se realicen tratamiento de bases de datos y/o archivos que contengan datos personales de empleados, contratistas, subcontratistas, proveedores, clientes, y demás personas que de manera directa o indirecta puedan llegar a tener relación alguna con la empresa.

IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La empresa, como responsable del tratamiento de los datos personales recolectados en desarrollo de su actividad económica, por ser una sociedad constituida con NIT 900.194.099-5 Con domicilio en la Carrera 33 No. 6 B – 26 Barrio Altagracia, municipio de Valledupar - Cesar, País Colombia. Con el correo electrónico consul-proyectos@hotmail.com y los celulares 317 3003076.

DATOS PERSONALES SUSCEPTIBLES DE TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS

La empresa, difiere el tratamiento de los datos que maneja, principalmente en seis grupos, de acuerdo al tipo de relación que se maneja con el titular:

- 1. Empleados:** Se realiza tratamiento de datos personales tales como el nombre, apellidos, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, estado civil, sexo, firma, nacionalidad, datos de familia, otros documentos de identificación, lugar y fecha de nacimiento, edad, huella, geometría facial y corporal, fotografías, videos, color de piel, color de iris, color y tipo de cabello, señales particulares, estatura, peso, complexión, domicilio, teléfono, correo electrónico, datos relacionados con la salud como:

Laboratorio y estudios, (esta categoría no incluye resultados ni diagnósticos), datos de contenido socioeconómico como datos financieros, crediticios y/o

TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	VERSIÓN	PÁG
Política de Tratamiento de Datos Personales	GS-DC-030	10-01-2023	10-01-2024	1	Página 9 de 17

derechos de carácter económico, datos de información tributaria, datos relacionados con la actividad económica, datos relacionados con la historia laboral, experiencia laboral, cargo, fechas de ingreso y retiro, anotaciones, llamados de atención, datos relacionados con el nivel educativo, capacitación y/o historial académico, datos generales relacionados con afiliación y aportes al sistema integral de seguridad social, EPS, IPS, ARL, fechas de ingreso/retiro EPS /AFP, datos de antecedentes judiciales y/o disciplinarios.

2. **Prospectos:** Son los potenciales clientes. Se realiza tratamiento de datos personales tales como nombre, apellidos, tipo de identificación, número de identificación, firma, datos de ubicación relacionados con la actividad comercial, profesional y/o privada de las personas como domicilio, teléfono, correo electrónico.
3. **Clientes:** Se realiza tratamiento de datos personales tales como nombre, apellidos, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, firma, nacionalidad, otros documentos de identificación, datos de ubicación relacionados con la actividad comercial o profesional como domicilio, teléfono, correo electrónico, datos de contenido socioeconómico como datos financieros, crediticios y/o derechos de carácter económico, datos de información tributaria, datos relacionados con la actividad económica.
4. **Proveedores:** Se realiza tratamiento de datos personales tales como nombre, apellidos, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, firma, nacionalidad, otros documentos de identificación, datos de ubicación relacionados con la actividad comercial o profesional de las personas como domicilio, teléfono, correo electrónico, datos de contenido socioeconómico como datos financieros, crediticios y/o derechos de carácter económico, datos de información tributaria, datos relacionados con la actividad económica, datos relacionados con la historia laboral, experiencia laboral, cargo, fechas de ingreso y retiro, anotaciones, llamados de atención, datos generales relacionados con afiliación y aportes al sistema integral de seguridad social, EPS, IPS, ARL, fechas de ingreso/retiro EPS /AFP.

Las Finalidades son las siguientes:

- Finalidades varias: Procedimientos administrativos.
- Gestión contable, fiscal y administrativa: Gestión administrativa, gestión de cobros y pagos, gestión de facturación, gestión de proveedores, gestión económica y contable, gestión fiscal, históricos de relaciones comerciales.

TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	VERSIÓN	PÁG
Política de Tratamiento de Datos Personales	GS-DC-030	10-01-2023	10-01-2024	1	Página 10 de 17

- Hacienda pública y gestión económico-financiera: Gestión tributaria y de recaudación.
- Marketing.
- Publicidad y prospección comercial: Encuestas de opinión, prospección comercial, publicidad propia, sistemas de ayuda a la toma de decisiones.
- Recursos humanos: Gestión de personal, gestión de trabajo temporal, prevención de riesgos laborales, promoción y selección de personal.
- Servicios económico-financieros y seguros: Cuenta de crédito, cuenta de depósito, cumplimiento/incumplimiento de obligaciones financieras, registro de acciones y obligaciones.

5. Accionistas: Se realiza tratamiento de datos personales tales como nombre, apellidos, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, sexo, firma, nacionalidad, otros documentos de identificación, lugar y fecha de nacimiento, huella, fotografías, videos, domicilio, teléfono, correo electrónico, datos financieros, crediticios y/o derechos de carácter económico.

Las Finalidades son las siguientes:

- Gestión contable, fiscal y administrativa: Gestión económica y contable, gestión fiscal.
- Gestión contable, fiscal y administrativa: Gestión administrativa.
- Hacienda pública y gestión económico-financiera: Gestión tributaria y de recaudación.
- Servicios económico-financieros y seguros: Gestión de patrimonios, registro de acciones y obligaciones.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

La empresa, se permite informar a los titulares del tratamiento de datos personales, que sus derechos, conforme lo establece el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, son los siguientes:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al responsable o encargado del tratamiento, el cual se podrá hacer efectivo frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que puedan inducir a un error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento, conforme a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
3. Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a los datos personales del titular.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, la cual solo procede cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la constitución.
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El responsable del tratamiento de los datos personales que maneja la empresa, tendrá los siguientes deberes conforme lo establece el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012:

1. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política y en la Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
3. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
8. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
9. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
10. Tramitar las consultas y reclamos del titular o los interesados.

- 11.** Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- 12.** Informar al titular o a los interesados, previa solicitud, sobre el uso dado a sus datos.
- 13.** 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.
- 14.** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEBAN EJERCER LOS DERECHOS A CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR Y SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN

Los titulares de datos personales tratados por la empresa tienen derecho a acceder a los detalles de su tratamiento, igualmente a rectificarlos y actualizarlos si se llegasen a considerar inexactos o a solicitar su supresión de considerarse excesivos o innecesarios para las finalidades expresadas para su obtención, o también oponerse al tratamiento de éstos para fines específicos, es decir, revocar la autorización de tratamiento.

Con el fin de brindar facilidades en el acceso de las personas que de manera directa o indirecta mantengan relaciones y por ende compartan sus datos personales con la empresa, se han habilitado los siguientes canales de atención para presentar la solicitud requerida:

- **Punto de Atención Personal:** Carrera 33 No. 6 B – 26 Barrio Altagracia, municipio de Valledupar - Cesar, País Colombia.
- **Correo Electrónico:** consul-proyectos@hotmail.com
- **Teléfono Celular:** 317 3003076

Con el propósito de ejercer los siguientes derechos:

1. Procedimiento para efectuar peticiones y consultas:

- a. El titular podrá consultar sus datos personales a la empresa en el momento que así lo requiera, a través de los canales de atención indicados anteriormente.
- b. El titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la de su representante, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. Si la solicitud es generada por alguien diferente al titular y no se prueba que éste actúa en representación de aquél, se entenderá por no presentada.
- c. La petición y/o consulta deberán incluir, por lo menos, el nombre, dirección de domicilio y número de contacto telefónico del titular, así como una descripción

clara y concreta de los datos personales sobre los que el titular busca ejercer el derecho de petición y/o consulta.

- d. Si la petición y/o consulta realizada carece de completitud, la empresa requerirá al interesado dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de ésta lo pertinente. Transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha de la petición y/o consulta, sin que el solicitante presente la información restante, se entenderá que ha desistido de su petición y/o consulta.
- e. La empresa tendrá quince (15) días hábiles a partir de la fecha de la recepción de las peticiones y/o consultas para atenderlas, de lo contrario informará al solicitante, expresando claramente los argumentos del retraso y señalando la fecha en que se atenderá su petición y/o consulta, la cual bajo ninguna circunstancia podrá exceder los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

2. Procedimiento para efectuar quejas y reclamos:

Cuando el titular o sus causahabientes consideren que la información tratada por la empresa deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando deba ser revocada por advertirse el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la presente Política, podrán presentar una solicitud ante la empresa, la cual será procesada de acuerdo a lo descrito a continuación:

- a. El titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la de su representante, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. Si la solicitud es generada por alguien diferente al titular y no se prueba que éste actúa en representación de aquél, se entenderá por no presentada.
- b. La solicitud de rectificación, actualización, supresión o revocatoria debe incluir, por lo menos, el nombre, dirección de domicilio del titular o cualquier otro canal de recepción de la respuesta, los documentos que acrediten la identidad del solicitante y en caso dado, la de su representante con la respectiva autorización, la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos y la solicitud en específico.
- c. Si la solicitud realizada carece de completitud, la empresa requerirá al interesado dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de ésta lo pertinente. Transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información restante, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

- d. En caso de que, quien reciba la solicitud, no cuente con la competencia para resolverla, trasladará dicha solicitud al Asesor Jurídico de la empresa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de esta e informará de la situación al interesado.
- e. Una vez recibida la solicitud, se incluirá en un término no mayor a cinco (5) días hábiles en la base de datos relacionada una etiqueta que indique 'reclamo en proceso', y la justificación del mismo. Esta etiqueta deberá mantenerse hasta que se emita el concepto a dicha solicitud.
- f. La empresa tendrá veinte (20 días) hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo para atender esta solicitud, de lo contrario informará al interesado los argumentos del retraso y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual bajo ninguna circunstancia podrá exceder los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.