

**REGLAMENTO, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN  
EN EL EVENTO DENOMINADO “CORRO POR MI PLANETA 2024”**

REGLAMENTO, EXONERACIÓN, TÉRMINOS Y CONDICIONES, USO DE FOTOS, VIDEOS Y MATERIAL AUDIOVISUAL Y PROPIEDAD DEL MISMO, TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, DISPONIBILIDAD DE TALLAJES DE UNIFORMES, ENTREGA DE KITS PARA LA PARTICIPACIÓN EN EL EVENTO “CORRO POR MI PLANETA EDICIÓN 2024”

***PARA MANIFESTAR LA ACEPTACIÓN DEL MISMO, LO QUE IMPLICA SU TOTAL ACEPTACIÓN, DEBE DESPLAZARSE HASTA EL FINAL DEL TEXTO, DONDE ENCONTRARÁ EL BOTÓN O LINK CORRESPONDIENTE, ENTENDIENDO CON ELLO QUE LO HA LEÍDO Y COMPRENDIDO PLENAMENTE O EN SU DEFECTO, QUE LO HA ACEPTADO LIBREMENTE EN SU INTEGRIDAD, ENCONTRÁNDOSE VINCULADO A ÉL EN TODAS SUS PARTES.***

**CAPÍTULO I  
DEL EVENTO Y SUS PARTICIPANTES**

**ARTÍCULO 1: PUBLICIDAD DEL PRESENTE REGLAMENTO:** El presente reglamento ha sido publicado en la página web del evento **CORRO POR MI PLANETA**. ES NECESARIO HABERLO ACEPTADO POR PARTE DE CADA UNO DE LOS PARTICIPANTES para poder llevar a cabo la inscripción de cada uno de éstos. Para todos los efectos, este reglamento se considera un contrato de adhesión por parte de los participantes.

**ARTÍCULO 2: DÍAZ&Co. Acción + Marketing y/o JUAN FERNANDO DIAZ CARDONA** (en adelante “EL EMPRESARIO”) expide la siguiente reglamentación y condiciones para la participación de **CORRO POR MI PLANETA**. Todas aquellas personas que sean inscritas por sí o por medio de terceras personas, quedan amparadas con el presente reglamento, que tiene poder vinculante de manera que en él se consagran derechos y obligaciones y para todos los efectos se considera como un contrato de adhesión toda vez que las personas inscritas han tenido la oportunidad de conocer plenamente y manifestar su libre aceptación o no del mismo. Si luego de haber tenido la oportunidad de leerlo, manifiestan que se inscriben en el evento objeto de este reglamento, están aceptando expresamente la aceptación y vinculación a todas las normas contenidas en éste.

**ARTÍCULO 3: EL EVENTO. CORRO POR MI PLANETA** (en adelante “EL EVENTO”) es una actividad de tipo: EDUCATIVA, PEDAGOGICA, RECREACIONAL, DEPORTIVO, DE SENSIBILIZACIÓN POR LA SOSTENIBILIDAD Y ATLETISMO de tipo recreativo, regido bajo su propio reglamento, que no obedece a políticas o planteamientos establecidos por ente alguno diferente del EMPRESARIO. Todas las normas a las que se obligan recíprocamente las partes están contenidas en el presente reglamento y sólo en ausencia de norma expresa en éste, se aplicarán las normas vigentes que se apliquen a la relación que surge entre las partes con ocasión de la inscripción del participante o de la inscripción

que una tercera realice de una tercera persona, entendiéndose que ello obedece a que ejerce la patria potestad, si es un menor o que está debidamente facultado mediante un mandato con representación o como agente oficioso.

**ARTÍCULO 4: DESCRIPCIÓN DEL EVENTO: CORRO POR MI PLANETA** es un evento pedagógico, educativo y recreativo con el único fin de divertir a sus participantes por medio de buenas prácticas deportivas y expresiones artísticas de cualquier índole, busca fomentar el uso de energías renovables, el transporte limpio o sostenible y la protección del medio ambiente.

**ARTÍCULO 5: DISTANCIAS:** La versión contará con tres distancias 12k, 6k, 3k y 3k Infantil. Para EL EVENTO a realizar el 10 noviembre de 2024, se contará con 1 categorías denominadas de la siguiente forma: ABIERTA que se refiere a alternativas o categorías y familias con sus mascotas. Los horarios y el orden de salida serán organizados por los promotores de acuerdo a programación realizada y difundidos en redes sociales e identificados durante EL EVENTO.

Para la categoría Infantil cada niño participante debe contar con un adulto que lo acompañe durante el recorrido, la organización no se hace responsable por menores de edad durante el desarrollo del evento.

**ARTÍCULO 6: FECHA DE LA REALIZACIÓN DEL EVENTO: CORRO POR MI PLANETA** se realizará el día 10 de noviembre del año 2024.

**ARTÍCULO 7: HORARIO DEL EVENTO:** El llamado a inicio del EVENTO será a las 6:20 am del día 10 de noviembre del año 2024. El programa específico con los horarios de lanzamiento de cada una de las categorías, grupos y distancias será comunicado ocho (8) días antes del evento, por redes sociales del evento.

**ARTÍCULO 8: RECORRIDO Y LUGAR DE SALIDA Y META:** No obstante que lo siguiente podrá ser modificado por efectos de las decisiones o permisos de las entidades gubernamentales del orden municipal, sin que haya lugar a resarcimiento de perjuicios a los participantes ni se genere incumplimiento contractual por parte del EMPRESARIO, así como también se podrá modificar por fuerza mayor o caso fortuito, la salida del EVENTO en la versión 2024 tendrá como centro de concentración las instalaciones del Parque Gabo junto a las instalaciones del Centro Comercial Oviedo. Sobre la carrera 43b, entre calles 6 sur y 7 sur se realizará el montaje de los corrales para la largada de los participantes, misma ubicación de la meta del evento. El recorrido será principalmente por la avenida Las Vegas y puede ser consultado en la página web del evento [www.corropormiplaneta.com](http://www.corropormiplaneta.com) donde se encuentra el plano del recorrido con distancias exactas, tiempo estimado, inclinación y algunos datos más desde la plataforma de [www.strava.com](http://www.strava.com).

Los recorridos se podrán modificar por decisión autónoma del EMPRESARIO sin constituir incumplimiento contractual y están sujetos a cambios de acuerdo a la disposición de la Alcaldía de Medellín o sus diferentes autoridades tanto en la planeación del EVENTO como en el momento de entregar los permisos del mismo. La organización podrá trasladar el lugar de partida y modificar los recorridos, aunque tales cambios deberán ser publicados en la página web y redes sociales oficial de CORRO POR MI PLANETA.

**ARTÍCULO 9: CATEGORÍAS:** Para la versión 2024 se contará para las distancias de 3k, 6k y 12k una única categoría denominada **ABIERTA**.

**ARTÍCULO 10: CATEGORÍAS ESPECIALES:** EL EVENTO no cuenta con categorías especiales de tipo recreativo o no competitivas que no hacen parte del atletismo de alta competencia u otros deportes como el patinaje, el ciclismo u otro, las diferentes distancias pueden ser para trote o caminata y está permitido tener mascotas con su propietario (trote o caminata) con todas las medidas de seguridad exigidas por el gobierno nacional.

**ARTÍCULO 11: INSCRIPCIONES Y COSTOS:** Estarán disponibles desde el 25 de mayo de 2024 hasta el 9 de noviembre de 2024, con la posibilidad que se habiliten inscripciones extraordinarias por algún tipo de eventualidad.

1. Etapa 1 | Pre - Lanzamiento: 25 de mayo hasta 30 julio de 2024 o hasta terminar cupos, valor \$98.900, 300 cupos disponibles.
2. Etapa 2 | Corriente: 1 de agosto de 2024 hasta 15 de octubre de 2024 o hasta terminar cupos, valor \$128.900, 800 cupos disponibles.
3. Etapa 3 | Final: 16 de octubre de 2024 hasta 9 de noviembre 2024 o hasta terminar cupos, valor \$148.900, sin límite de cupos, se cierra con la fecha.
4. En el caso dado que se realicen inscripciones extraordinarias el valor base será de \$148.900
5. Categoría Infantil o menores: (De los 2 años hasta los 18 años), 25 de mayo de 2023 hasta 9 de noviembre 2024 o hasta terminar cupos, valor \$98.900 en Pre - Lanzamiento, valor \$148.900 en etapa Corriente, valor \$148.900 en etapa Final, sin límite de cupos, se cierra con la fecha, no hay variación de costo respecto a los mayores.
6. La cancelación de la inscripción por parte del participante, conlleva que el valor de la inscripción no será reembolsado ni abonado a la inscripción de otra persona en éste u otro evento similar realizado por EL EMPRESARIO en un futuro toda vez que las labores administrativas y preliminares del EVENTO conllevan diferentes costos y gastos que a su vez no serán reembolsables para EL EMPRESARIO. Si hubiere algún tipo de prenda, distintivo, accesorio u otro objeto a entregar al participante que haya cancelado su inscripción, que para todos los efectos se considera incumplimiento contractual, se le entregará aquello que EL EMPRESARIO tenga en su poder al momento de la cancelación, siempre y cuando ésta se haya realizado con una antelación mayor a treinta (30) días calendario y los bienes a entregar se le enviarán al participante a los quince (15) días hábiles después de haberse llevado a cabo EL EVENTO, a la dirección que el participante haya registrado al momento de realizar su inscripción. Los dineros no reembolsables se contemplarán como pago de sanción por el incumplimiento contractual del participante. Si por cualquier razón hubiere lugar a la devolución del dinero, total o parcialmente, éste se le entregará a los noventa (90) días comunes luego de haberse realizado EL EVENTO.
7. Los participantes tendrán derecho a realizar cambios en su inscripción por medio de la línea de atención habilitada por medio de WhatsApp 3054095588, 3332383233 o correo electrónico [corropormiplaneta@diazzyco.com](mailto:corropormiplaneta@diazzyco.com), pero estos cambios sólo podrán ser hasta el 10 de octubre de 2024 o día del cierre de inscripciones.

8. Para el cambio de titular de la inscripción solo se podrá hacer por correo electrónico y desde el correo electrónico del titular de la compra informando el deseo de realizar el cambio y entregando los datos de la persona a la cual fue cedido, siempre y cuando ésta se haya realizado con una antelación mayor a treinta (30) días calendario.
9. La no participación del participante inscrito se considera incumplimiento contractual de su parte y no habrá lugar al reembolso del dinero pagado por éste como inscripción, a título de sanción por tal acto. Se entiende que el participante habrá donado el kit que habría recibido. EL EMPRESARIO podrá o no obsequiarle a él éste total o parcialmente, pues se entiende que el Kit ya es propiedad del EMPRESARIO.

**ARTÍCULO 12: ENTREGA DE KITS Y NÚMERO DE COMPETENCIA:**

1. El Kit del evento se conforma por lo siguiente: Camiseta oficial del evento, medias del evento, medalla de participación y/o visera del evento de acuerdo al kit comprado, este evento no tendrá número de competencia, pues parte de la campaña pedagógica es reutilizar otro número de otra carrera y evitar talar árboles.
2. El Kit será entregado el día 9 de noviembre de 2024 en el Centro Comercial Oviedo, que inicialmente se considera que será la sede oficial ubicado en la Carrera 43a # 6 sur - 15 del municipio de Medellín, en el horario de 8:00 am a 7:00 pm del día Sábado. Estos será el único día para la entrega de los kits. No se realizarán entregas a domicilio ni en fechas diferentes.
3. Reclamar el kit y validar el número de competencia seleccionado por el participante es de carácter obligatorio para la participación en EL EVENTO y solamente en ese día y horario se dispondrá de esta actividad. El día de EL EVENTO, en horas de la mañana, no se entregan números de competencia.
4. Personas que no puedan reclamar su kit, pueden enviar un representante con el comprobante de inscripción y fotocopia de la cédula de ciudadanía del titular de la inscripción.
5. El número de participante es de uso obligatorio para poder ingresar a su respectivo corral o punto de salida para su participación en el evento.

**PARÁGRAFO:** EL EMPRESARIO podrá aceptar cambios de tallas si se le solicita de forma escrita al correo [corropormiplaneta@diazycocom](mailto:corropormiplaneta@diazycocom) con una antelación mínima de 30 días comunes a la fecha de realización del evento.

**ARTÍCULO 13: ACEPTACIÓN DE POLÍTICAS DE TALLAJE DE CAMISETAS:**

1. Los participantes en el momento de inscripción realizan una solicitud de talla de su camiseta y la organización velará por la producción de las mismas cantidades solicitadas, pero no garantiza la disponibilidad del 100% de las mismas por lo que podrá entregar una de diferente talla a la solicitada toda vez que la producción de las camisetas pudo haberse llevado a cabo antes de finalizar la totalidad de las inscripciones. EL EMPRESARIO no estará obligado a dar información relacionada con la cronología de los actos relacionados con lo anterior.
2. Las camisetas serán entregadas en el kit del evento y en orden de asistencia al momento de la entrega de tales bienes.

3. El participante acepta el tallaje de las prendas de vestir que haya elegido EL EMPRESARIO, así como que las tallas pueden no ajustarse a su cuerpo a total gusto o satisfacción del participante.
4. El participante no podrá solicitar cambio de talla durante la entrega de los kits. Si lo hiciera, EL EMPRESARIO podrá atender o no tal requerimiento sin estar obligado a ello.
5. El participante acepta la política de entrega de kits, confirma y declara que ha leído, entendido y aceptado íntegramente la declaración de exclusión de responsabilidad y aceptación de términos de participación y condiciones y el reglamento de la competencia en general y de manera expresa en este tema.

**ARTÍCULO 14: RESULTADOS Y TIEMPOS:** La versión 2024 del EVENTO no tendrá medición de tiempos en ninguna categoría o distancia mediante la utilización de chips ubicados en el número de participación. Las categorías se consideran recreativas y no tienen medición de tiempos.

**ARTÍCULO 15: ORDEN DE SALIDA:** El orden de salida está dado por la distancia que realizara el participante y seleccionada en su inscripción, esto buscando la seguridad y tranquilidad de los participantes. El orden es el siguiente: la categoría Running 12k será primera, 6k será el segundo lanzamiento y finalmente 3k.

**ARTÍCULO 16: RESERVA DEL DERECHO A PERMITIR LA PARTICIPACIÓN Y ADMISIÓN EN EL EVENTO:** EL EMPRESARIO se reserva el derecho a permitir participar a cualquier participante, así como el de admitirlo y el de exigir su retiro del EVENTO, en los siguientes casos:

1. Presentarse bajo el efecto del alcohol o sustancias psicoactivas.
2. Por no portar el número de competencia.
3. Por portar un número de competencia que tenga cualquier signo de adulteración habiendo sido realizado por él o por cualquiera otra persona.
4. Participantes que cambien de número con otro atleta.
5. Participantes que no respeten el horario de salida que les haya sido asignado de acuerdo con su categoría e información al momento de la inscripción.
6. Participantes que se salten las vallas.
7. Participantes que no respeten las indicaciones dadas por EL EMPRESARIO o las personas designadas por éste y que actúen como funcionarios de Logística en EL EVENTO.
8. Participantes o atletas que manifiesten o se encuentren en deficiente o mal estado físico que conlleve peligro para su propia vida o salud.
9. Participantes que no realicen el recorrido completo.
10. Participantes que no pasen por los tapetes y antenas de medición.
11. Participantes que manifiesten un comportamiento no deportivo, que discutan o aún más, que peleen con otros participantes, agredidos verbal o físicamente.
12. A todas aquellas personas cuya indumentaria o la falta de ésta permita una exhibición nudista respecto a los genitales o a características o partes de su cuerpo relacionadas con éstos.
13. A todas aquellas personas que tengan un comportamiento que vaya en contra de la moral o de las buenas costumbres.

**ARTÍCULO 17: PREMIACIÓN Y RECONOCIMIENTOS:**

1. Toda vez que EL EVENTO es considerado como recreativo, no contará con premiación alguna.
2. Los regalos y rifas que se hicieran por parte de los patrocinadores, sólo se conocerán hasta el día antes de EL EVENTO, de acuerdo con lo dispuesto por cada uno de ellos, sólo a quienes se encuentren al finalizar el evento y hasta agotar existencias.
3. Los otros participantes tendrán derecho a participar en las rifas dentro de la programación del evento, que serán de regalos u obsequios entregados o dispuestos por parte de los patrocinadores, pudiendo ser productos o servicios que sólo se conocerán y publicarán el día del evento.

**ARTÍCULO 18: GUARDARROPAS:** EL EVENTO pondrá a disposición de manera gratuita de los participantes el servicio de guardarropas hasta donde la cantidad de los mismos alcancen para los usuarios de éstos. Sólo se permitirá guardar prendas de vestir y no está permitido guardar objetos de valor (a título enunciativo, es decir, entre otras, billeteras, documentos, dinero, teléfonos celulares, aparatos electrónicos, licor, sustancias alucinógenas, armas de cualquier naturaleza con o sin salvoconducto, etc.). La organización no se responsabiliza por pérdidas y/o hurtos de los objetos dejados en el guardarropa toda vez que EN NINGÚN MOMENTO es considerado como depositario de los mismos. Los usuarios dejan sus bienes allí bajo su exclusiva responsabilidad.

**ARTÍCULO 19: RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES:**

1. Diligenciar completa y verazmente la información contenida en la inscripción, exoneración y consentimiento informado con la inscripción y aceptados expresamente en el momento de la entrega de kits.
2. Conocer el recorrido, su distancia, puntos de hidratación, servicios y emergencias.
3. Consultar a su médico antes de participar en cualquier programa de actividad física.
4. En el caso de sentir molestias, dolores o punzadas en cualquier parte del cuerpo debe dirigirse inmediatamente al servicio de salud propio o de EL EVENTO y está obligado a retirarse inmediatamente.
5. Atender, escuchar y respetar las indicaciones del personal de la organización, del cuerpo de seguridad y salud del evento.
6. Asumir todos los riesgos asociados a su participación en EL EVENTO incluyendo éstos, a título enunciativo y sin limitar a las siguientes, tales como caídas y/o incidentes propios o causados por terceros o desperfectos en la vía, accidentes, enfermedades e incluso complicaciones en lesiones generadas o sufridas con antelación al EVENTO, entre otras, como con ocasión de sus antecedentes médicos o clínicos, por el contacto con los participantes, deshidratación, consecuencias climatológicas (variaciones de temperatura y/o humedad), tránsito vehicular y condiciones del camino, y en general, todo el riesgo que declara conocido y valorado por su parte, en razón a que la actividad durante el desarrollo de EL EVENTO se encontrará bajo su exclusivo control y ejecución como participante.
7. Informar y probar, si así se le solicitare, acreditar que se encuentra afiliado y con cobertura vigente para todos los efectos de atención médica en salud.

8. Auxiliar a otros corredores que presenten problemas médicos o de salud en el camino, así como informar de ello de inmediato al personal de la organización, salud y seguridad.
9. Estar en condiciones físicas, mentales y de salud óptimas para realizar EL EVENTO.

**ARTÍCULO 20. DECISIÓN DE NO REALIZACIÓN DEL EVENTO POR PARTE DEL EMPRESARIO.** EL EMPRESARIO podrá suspender, reprogramar o cancelar el evento por cualquier causa, incluyendo y sin limitar, a orden público, actos vandálicos, cuestiones asociadas al clima, condiciones adversas a la seguridad y buen desempeño del EVENTO, por condiciones de salud pública o por aquellas que pongan en riesgo la integridad de los participantes. EL EMPRESARIO será autónomo para fijar una nueva fecha para la realización de EL EVENTO. De acuerdo con lo anteriormente expuesto, respetará el valor del pago realizado por el participante, pero no realizará devolución de dinero alguna ni se considerará incumplido el contrato, siempre que lleve a cabo la reprogramación del evento a realizarse dentro del año calendario a la fecha establecida para la realización del EVENTO.

**ARTÍCULO 21. TRATAMIENTO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.**

1. El participante manifiesta conocer el manual de políticas y procedimientos de protección de datos de **DIAZ&CO. ACCION + MARKETING** que se encuentra en la página del evento [www.corropormiplaneta.com](http://www.corropormiplaneta.com)
2. El participante autoriza al EMPRESARIO, a sus aliados y a los patrocinadores del EVENTO, para que usen, editen, publiquen, reproduzcan, distribuyan y/o licencian a su nombre sin ningún costo, las imágenes, fotos, videos y material audiovisual del EVENTO, de cuyos derechos el participante es titular y que en virtud de tal calidad ahora cede a título gratuito tales imágenes, etc., a aquellos.
3. El participante reconoce que esta autorización no supone retribución ni pago alguno, incluyendo regalías u otra compensación resultante de su uso e incluso comercialización, pues las ha cedido a título gratuito a favor del EMPRESARIO.
4. El participante tiene conocimiento de que las imágenes, fotos, videos y material audiovisual, pueden editarse, copiarse, exhibirse, publicarse o distribuirse, por varios medios incluyendo el electrónico, sin que tenga derecho a examinar o autorizar la modificación de las imágenes o la reproducción del producto final en que ella aparezca. Si ello fuere necesario, se obliga a pagar al EMPRESARIO todos aquellos costos y gastos en que deba incurrir para lograr lo solicitado.
5. La presente autorización no tiene fecha de expiración ni se restringe a límite geográfico alguno en cuanto a la distribución y/o reproducción de tales imágenes, pues se entiende que son de propiedad exclusiva del EMPRESARIO.
6. El participante, con su inscripción o la de terceros por medio suyo, certifica que tiene la potestad de conferir los derechos antes mencionados tanto a nombre suyo como de los terceros inscritos por él, y que el ejercicio de éstos no infringe los derechos de propiedad intelectual ni de imagen de terceros.

**CAPÍTULO II**

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

**ARTÍCULO 22: OBJETIVO.** Identificar el procedimiento para el debido tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones de usuarios y partes interesadas.

**ARTÍCULO 23: DEFINICIONES.** Identificar

1. **PETICIÓN:** Es aquel derecho que tiene toda persona de solicitar de manera respetuosa cualquier información y/o consulta relacionada con la prestación del servicio, con un producto o con EL EVENTO objeto del presente reglamento.
2. **QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad o insatisfacción por parte de una persona u organización con respecto a la prestación del servicio, atención y trato por parte del EMPRESARIO, de un colaborador o no cumplimiento de la oferta de servicio.
3. **RECLAMO:** Es una oposición que se formula a una decisión considerada injusta o inaceptable. Es la exigencia del participante, usuario o parte interesada, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrece, que tiene el objeto de que se revise una actuación del EMPRESARIO, motivo de la inconformidad, y busca que se tome una decisión.
4. **SUGERENCIA:** Recomendación por parte del participante, usuario o parte interesada que tiene por objeto mejorar el servicio para éste u otros eventos.
5. **FELICITACIONES:** Es el reconocimiento que se expresa positivamente respecto a la calidad de la atención brindada o de la prestación del servicio.
6. **CORREO ELECTRÓNICO:** Servicio digital que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.
7. **LINK:** Elemento que, en un documento digital, establece un vínculo con otro recurso.
8. **PARTES INTERESADAS:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad relacionada con todo lo establecido en este reglamento.

**ARTÍCULO 24: CANALES DE RECEPCIÓN.** Todo lo descrito en el artículo precedente se puede canalizar por uno cualquiera de los siguientes recursos:

1. CORREO ELECTRÓNICO: [corropormiplaneta@diazycocom](mailto:corropormiplaneta@diazycocom)
2. VÍA MENSAJE DE TEXTO POR MEDIO DE WHATSAPP: Número celular 3332383233 o 3054095588
3. VÍA RED SOCIAL INSTAGRAM: [@corropormiplaneta](https://www.instagram.com/corropormiplaneta)

**ARTÍCULO 24: INFORMACIÓN REQUERIDA.** EL EMPRESARIO dispondrá de los espacios para que el participante, usuario o parte interesada brinde la siguiente información.



Si se recibe la PQRSF sin lo siguiente, se buscará que se brinde la misma para una mejor atención:

Los datos requeridos son los siguientes:

1. Nombre
2. Teléfono celular
3. Correo electrónico
4. Fecha de la situación presentada.
5. Lugar donde se presentó la situación
6. Petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación

Si la información se brinda por el participante, usuario o parte interesada, de manera telefónica o incluso presencial, el funcionario del EMPRESARIO deberá llevar a cabo el registro correspondiente del registro conforme a los procedimientos internos dispuestos para ello.

**ARTÍCULO 24: DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LAS PQRSF.** EL EMPRESARIO dispondrá de los mecanismos internos en su organización a fin de que la PQRSF tenga el trámite pertinente de acuerdo con la caracterización de la misma.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE AL INTERIOR DEL EMPRESARIO	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1	<p><b>Recepción de la PQRSF:</b> A través de los canales dispuestos para la recepción de la información, el colaborador deberá garantizar el suministro de la PQRSF al área administrativa. A su vez deberá registrar la información mediante el formato de quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, y realizar la clasificación de la PQRSF.</p>	<p>Funcionario encargado o jefe del área Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Formato de Petición, Queja, Reclamos, Sugerencia y/o Felicitación</li> <li>● Correo electrónico</li> </ul>
2	<p><b>Centralización de la PQRSF:</b> Todas las PQRSF deberán ser canalizadas al área Administrativa, dejando rastro, constancia o trazabilidad de ello, dentro de los 3 días hábiles siguientes al recibo de la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Funcionario que recibe la PQRSF</li> <li>● Funcionario encargado o jefe del área Administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Formato consolidado de PQRSF</li> <li>● Formato de quejas, reclamos, sugerencias</li> </ul>

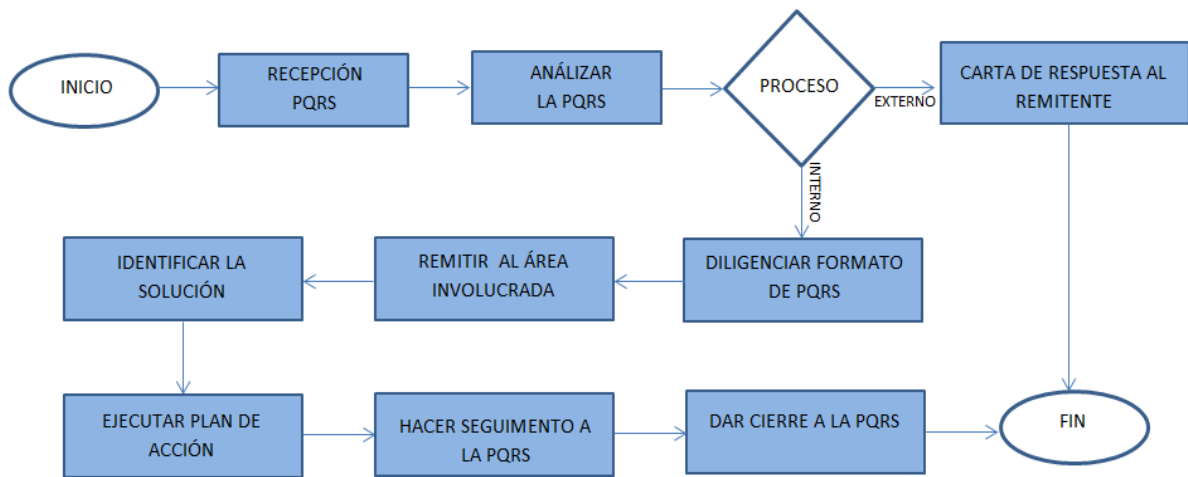
	<p>A cada una de las PQRSF que se generen, el área Administrativa le asignará un número de identificación para poder realizar su seguimiento y control.</p> <p>La información será registrada en un consolidado.</p>		<p>y/o felicitaciones</p>
3	<p><b>Analizar y remitir la PQRSF:</b></p> <p>Se analiza la situación presentada, se identifican las áreas a las cuales corresponde la situación presentada.</p> <p>Se envía correo electrónico con el formato de PQRSF al área que debe de realizar la investigación de los hechos si es el caso y enviar las evidencias al Área de Gestión Humana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionario encargado o jefe del área Administrativa</li> <li>• Funcionario de quien depende la solución de la PQR o a quien compete la S o F</li> </ul>	<p>Correo electrónico (email)</p>
4	<p><b>Recepción de evidencias:</b></p>	<p>Funcionario encargado o jefe del área Administrativa</p>	
5	<p><b>Envío comunicado al usuario:</b></p> <p>Cuando la PQRSF es presentada por parte de un usuario, se verifica si dentro de su información de contacto indica algún número de celular o correo electrónico al cual se le pueda enviar el comunicado respectivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionario encargado o jefe del área Administrativa</li> <li>• Funcionario de quien depende la realización del EVENTO</li> </ul>	<p>Carta respuesta PQRSF</p>
6	<p><b>Envío respuesta cliente empresarial:</b></p>		<p>Evidencia documental según el caso requerido.</p>

**ARTÍCULO 25: RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

1. Los diferentes funcionarios del EMPRESARIO deben estar dispuestos a recibir la PQRSF. No obstante, ello, deben procurar que el participante, usuario o parte interesada se remita a los canales previamente dispuestos por EL EMPRESARIO para su adecuado registro y atención, toda vez que mientras ello no se dé, no se considera que el trámite para la correspondiente PQRSF no ha iniciado.
2. Si se hizo de manera verbal o presencial y en ese momento el participante, usuario o parte interesada no está en condiciones o actitud para tal trámite, le corresponderá al funcionario que recibió la PQRSF diligenciar los formatos pertinentes o dar noticia al funcionario encargado de ello en EL EMPRESARIO, bajo la característica que el no hacerlo es considerado como una falta grave para todos los efectos disciplinarios y laborales, si el vínculo fuere de tal naturaleza.
3. El área administrativa es la encargada del procedimiento de atención de las PQRSF y es quien debe recibir toda la información a través de todos los canales de recepción, para redireccionarla al área que esté directamente involucrada con la manifestación por parte del participante, usuario o parte interesada.

**ARTÍCULO 26: RESPUESTA A QUIEN INTERPONE LA PQRSF:** Se tendrá un plazo de 5 días hábiles, donde el encargado del proceso enviará una comunicación digital por medio de correo electrónico al participante, usuario o parte interesada, en caso de tenerse o por el medio por el cual éste haya registrado su PQRSF.

**ARTÍCULO 27: DESCRIPCIÓN / ACTIVIDADES PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF**



**ARTÍCULO 28: PUBLICIDAD.** El presente reglamento fue exhibido en la página [www.corropormiplaneta.com](http://www.corropormiplaneta.com) y se encuentra vinculado con el manual de tratamiento de datos personales del EMPRESARIO, que se encuentra en la página [www.corropormiplaneta.com](http://www.corropormiplaneta.com).

**ARTÍCULO 29: ACEPTACIÓN.** EL EMPRESARIO dispone de un botón o link al finalizar este reglamento, que debe activar el participante, usuario o parte interesada para poder llevar a cabo la inscripción de parte suya al EVENTO, entendiéndose con ello que ha leído, comprendido y aceptado PLENAMENTE el contenido del mismo, considerándose vinculado jurídicamente a lo normado en éste.

**ARTÍCULO 30: BOTÓN O LINK DE ACEPTACIÓN:** El siguiente es el Botón o Link de aceptación que debe activar el participante, usuario o parte interesada:

<https://competencias.aplicacionesincontacto.com/>


<https://competencias.aplicacionesincontacto.com/formviewer#!/page/form/51559b4a-c2ed-4667-b5c4-3d6d8199cf77>

ó

<https://corropormiplaneta.com/>

para validación de su inscripción puede usar este link

<https://competencias.aplicacionesincontacto.com/formviewer#!/page/validation/51559b4a-c2ed-4667-b5c4-3d6d8199cf77>



**JUAN FERNANDO DIAZ CARDONA**  
**C.C. 71.772.078**  
Director CORRO POR MI PLANETA  
FECHA: 7 de mayo de 2024  
Versión: v1