

# POLÍTICA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR PROCESADORA DE ALIMENTOS EL GORDO S.A.S.

## I. MARCO NORMATIVO Y FINALIDAD

La presente política se adopta en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el Decreto 587 de 2016, y demás disposiciones concordantes, con el propósito de estructurar un sistema interno integral de atención al consumidor que permita la adecuada recepción, radicación, gestión, trazabilidad y respuesta de las peticiones, quejas y reclamos (PQR), así como la regulación del procedimiento aplicable a la reversión de pagos.

Dicho sistema se implementa conforme a los principios de buena fe, información, protección al consumidor, idoneidad, calidad y responsabilidad, orientando la actuación de la sociedad hacia la solución oportuna y razonable de las solicitudes presentadas por los consumidores, dentro de un marco de legalidad y equilibrio contractual.

Parágrafo: La adopción de la presente política constituye un mecanismo de organización interna y cumplimiento normativo, sin que en ningún caso implique reconocimiento automático de responsabilidad, aceptación de hechos, ni renuncia a las defensas legales que asisten a la sociedad en cada caso concreto.

## II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a todas las relaciones de consumo que se originen entre **PROCESADORA DE ALIMENTOS EL GORDO S.A.S.** y sus consumidores o clientes, con ocasión de la adquisición de productos o servicios, independientemente del canal de comercialización utilizado, ya sea **presencial, digital, telefónico o a través de terceros autorizados.**

Comprende igualmente todas las etapas de la relación de consumo, incluyendo la **fase precontractual, contractual y poscontractual**, en lo relativo a la atención de solicitudes, reclamaciones, garantías y demás mecanismos de interacción con el consumidor.

**Parágrafo:** Cuando la comercialización se realice a través de terceros, la empresa responderá en el ámbito de sus competencias conforme a la normativa vigente, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan a dichos intermediarios.

## III. PRINCIPIOS RECTORES

La gestión de atención al consumidor por parte de **PROCESADORA DE ALIMENTOS EL GORDO S.A.S.** se regirá por los siguientes principios, los cuales orientan la interpretación y aplicación de la presente política:

1. **Buena fe objetiva:** Las actuaciones se adelantarán bajo criterios de lealtad, transparencia y confianza legítima, tanto por parte de la empresa como de los consumidores.

2. **Protección al consumidor:** Se garantizará el respeto de los derechos de los consumidores, en especial aquellos relacionados con la información, calidad, idoneidad y seguridad de los productos.
3. **Información suficiente y veraz:** Las respuestas y comunicaciones se emitirán de manera clara, comprensible, verificable y oportuna, evitando ambigüedades o información incompleta.
4. **Debida diligencia:** Cada solicitud será analizada de forma individual, razonable y proporcional, teniendo en cuenta las circunstancias particulares del caso.
5. **Trazabilidad:** Toda petición, queja o reclamo será debidamente registrada, gestionada y documentada, garantizando su seguimiento interno.
6. **Proporcionalidad:** Las decisiones adoptadas responderán a la naturaleza del producto, las condiciones de entrega y los hechos acreditados.
7. **Responsabilidad condicionada:** Las respuestas emitidas por la empresa no implican reconocimiento automático de responsabilidad, la cual será determinada conforme al análisis técnico y jurídico de cada caso concreto.

#### IV. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN

Para efectos de la recepción, radicación y trámite de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes, **PROCESADORA DE ALIMENTOS EL GORDO S.A.S.** dispone de los siguientes canales oficiales de atención al consumidor:

- **Correo electrónico:** [pagsaelgordosa@hotmail.com](mailto:pagsaelgordosa@hotmail.com)
- **Línea de atención TELÉFONO:** 302 246 7003
- **Dirección física de atención:** Carrera. 26 C No. 26 – 78 sur Bogotá D.C.
- **Página web / formulario electrónico:** <https://lechonaelgordo.com/>

Las solicitudes deberán ser presentadas a través de los canales anteriormente señalados, los cuales constituyen los medios habilitados para efectos de su gestión, seguimiento y respuesta.

**Parágrafo primero:** Únicamente se entenderán como válidamente radicadas aquellas solicitudes presentadas a través de los canales oficiales aquí definidos, siempre que permitan la identificación del solicitante y la descripción clara de los hechos.

**Parágrafo segundo:** La empresa no estará obligada a tramitar solicitudes recibidas por canales no oficiales, informales o personales de colaboradores, ni aquellas que no cumplan con los requisitos mínimos de identificación y contenido, sin perjuicio de que, en ejercicio de la buena fe, pueda orientar al consumidor sobre los medios adecuados para su radicación.

#### V. SISTEMA DE ATENCIÓN DE PQR

##### 5.1. Radicación

Toda petición, queja o reclamo deberá ser presentada por el consumidor a través de los canales oficiales definidos en la presente política, y deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Identificación del consumidor (nombre completo y, de ser posible, documento de identidad)
- Medio de contacto para efectos de notificación
- Descripción clara, concreta y **verificable** de los hechos que dan lugar a la solicitud
- Relación de los productos o servicios involucrados (cuando aplique)
- Soportes o evidencias que sustenten la solicitud (cuando existan)

**Parágrafo primero:** Cuando la solicitud se encuentre incompleta, resulte ambigua o no permita su adecuada comprensión, la empresa podrá requerir al consumidor para que la aclare o complemente, **suspendiéndose el término de respuesta** hasta tanto se allegue la información solicitada.

**Parágrafo segundo:** La ausencia de información suficiente, la inconsistencia en los hechos narrados o la falta de soportes podrá limitar el alcance del análisis y de la respuesta emitida, sin que ello implique, en ningún caso, la aceptación de las pretensiones del consumidor.

## 5.2. Clasificación

Las solicitudes presentadas por los consumidores serán objeto de **clasificación interna**, de acuerdo con su naturaleza y finalidad, en las siguientes categorías:

- **Peticiones:** Solicitudes de información, consultas o requerimientos generales relacionados con los productos o servicios ofrecidos por la empresa.
- **Quejas:** Manifestaciones de inconformidad relacionadas con la atención recibida o con la prestación del servicio por parte de la empresa o de su personal.
- **Reclamos:** Solicitudes orientadas a la revisión de situaciones relacionadas con la calidad, idoneidad, entrega, cantidad o condiciones del producto adquirido.
- **Solicitudes de garantía:** Requerimientos encaminados a hacer efectiva la garantía legal respecto de la calidad, idoneidad o seguridad del producto, en los términos previstos en la normativa vigente.

**Parágrafo:** La clasificación realizada por la empresa tendrá efectos exclusivamente operativos y de gestión interna, sin que en ningún caso limite, restrinja o condicione el análisis integral de la solicitud conforme a las disposiciones legales aplicables ni los derechos que asisten al consumidor.

## 5.3. Términos de respuesta

La empresa dará respuesta **de fondo, clara y motivada** a las solicitudes presentadas por los consumidores dentro de un plazo máximo de **quince (15) días hábiles**, contados a partir de su **radicación válida**, conforme a los canales y requisitos establecidos en la presente política, salvo disposición legal especial en contrario.

**Parágrafo primero:** En caso de requerirse información adicional para el adecuado análisis de la solicitud, la empresa podrá requerir al consumidor para que la aporte, evento

en el cual **se suspenderá el término de respuesta** hasta tanto se allegue la información solicitada.

**Parágrafo segundo:** Cuando por la naturaleza del caso se requiera la realización de verificaciones, validaciones o análisis técnicos adicionales, la empresa informará oportunamente al consumidor dicha circunstancia, indicando un **plazo razonable y proporcional** para la emisión de la respuesta definitiva.

**Parágrafo tercero:** La respuesta se entenderá emitida en término cuando sea comunicada dentro del plazo señalado al canal de contacto suministrado por el consumidor, sin que la falta de recepción efectiva por causas no imputables a la empresa afecte el cumplimiento de la obligación de respuesta.

#### **5.4. Análisis del caso**

Para efectos de la gestión de las solicitudes, **PROCESADORA DE ALIMENTOS EL GORDO S.A.S.** adelantará las actuaciones que resulten razonables y necesarias para el esclarecimiento de los hechos, de conformidad con la información disponible y las particularidades de cada caso, pudiendo, entre otras:

- Verificar las condiciones de entrega del producto, incluyendo fecha, modo y constancias de recibido
- Analizar la trazabilidad del pedido a partir de los registros internos, sistemas de información y soportes logísticos
- Evaluar las condiciones de manipulación, conservación y uso del producto por parte del consumidor
- Requerir al consumidor la aportación de información o pruebas adicionales que resulten pertinentes
- Consultar registros de terceros involucrados en la cadena de producción, distribución o entrega

**Parágrafo primero:** El análisis se realizará con fundamento en la información disponible, los registros internos de la empresa y las pruebas aportadas por el consumidor, sin que la ausencia, insuficiencia o inconsistencia de estos elementos permita presumir la existencia de fallas imputables a la empresa.

**Parágrafo segundo:** Las conclusiones del análisis se adoptarán conforme a criterios de razonabilidad y sana crítica, atendiendo la naturaleza del producto, las condiciones de entrega y los estándares de calidad e idoneidad exigibles, sin que ello implique la inversión de la carga probatoria en perjuicio de la empresa.

#### **5.5. Respuesta**

Las respuestas emitidas por **PROCESADORA DE ALIMENTOS EL GORDO S.A.S.** deberán ser **claras, de fondo, debidamente motivadas y proporcionales a los hechos acreditados**, y se fundamentarán en el análisis técnico y jurídico previamente realizado, así como en la información y pruebas disponibles dentro del trámite.

Las respuestas deberán contener, como mínimo:

- Identificación de la solicitud y síntesis de los hechos relevantes
- Análisis efectuado por la empresa
- Conclusión adoptada frente a la solicitud presentada
- Decisión adoptada y, cuando haya lugar, las medidas correspondientes

Las mismas serán comunicadas al consumidor a través de los canales de contacto suministrados, garantizando su trazabilidad.

**Parágrafo primero:** La respuesta se emitirá con base en los elementos de juicio disponibles al momento de su elaboración, sin perjuicio de que pueda ser revisada en caso de aportarse nueva información relevante.

**Parágrafo segundo:** Las respuestas emitidas en el marco del presente procedimiento no constituyen, por sí mismas, reconocimiento de responsabilidad, aceptación de incumplimiento, ni renuncia a las excepciones, limitaciones o defensas legales que asisten a la empresa en cada caso concreto.

**Parágrafo tercero:** La comunicación de la respuesta a través de los medios de contacto suministrados por el consumidor se tendrá como válida para todos los efectos, siempre que la empresa haya cumplido con su deber de envío oportuno.

## VI. RÉGIMEN ESPECIAL – PRODUCTOS PERECEDEROS

En atención a la naturaleza de los productos comercializados por **PROCESADORA DE ALIMENTOS EL GORDO S.A.S.**, los cuales son de carácter perecedero, las solicitudes relacionadas con su calidad, idoneidad o estado estarán sujetas a las siguientes condiciones especiales de evaluación:

1. **Oportunidad de la reclamación:** La evaluación de cualquier reclamación deberá realizarse en un término **inmediato o razonablemente cercano al momento de la entrega**, atendiendo la naturaleza perecedera del producto y su ciclo de consumo.
2. **Condiciones de conservación:** El consumidor deberá acreditar que el producto fue **manipulado, almacenado y conservado en condiciones adecuadas**, conforme a sus características y recomendaciones de uso.
3. **Causales de improcedencia:** No procederán reclamaciones cuando el deterioro, alteración o pérdida de calidad del producto sea consecuencia de:
  - o Manipulación inadecuada
  - o Almacenamiento incorrecto o en condiciones no aptas
  - o Consumo tardío o posterior al tiempo razonable de uso
  - o Exposición a factores externos no atribuibles a la empresa

**Parágrafo primero:** La evaluación de las reclamaciones se realizará con base en la información disponible, los registros de producción, empaque y entrega, así como las pruebas aportadas por el consumidor, sin que la ausencia de evidencia permita presumir fallas en la calidad o idoneidad del producto.

**Parágrafo segundo:** Una vez realizada la entrega en condiciones adecuadas de calidad, idoneidad y empaque, la empresa no será responsable por las alteraciones que sufra el producto con posterioridad, cuando estas sean atribuibles a factores externos o al manejo por parte del consumidor.

**Parágrafo tercero:** La naturaleza perecedera de los productos implica una **limitación razonable en el tiempo para la verificación de su estado**, por lo que reclamaciones presentadas de manera extemporánea podrán ser desestimadas cuando no sea posible realizar una evaluación objetiva del producto.

## VII. POLÍTICA DE REVERSIÓN DE PAGOS

Este procedimiento se aplicará sin perjuicio de los demás mecanismos de protección al consumidor previstos en la ley.

La presente política regula el procedimiento de reversión de pagos efectuados a través de mecanismos de comercio electrónico o canales no presenciales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016.

### 7.1. Procedencia

La reversión del pago procederá **exclusivamente** en los eventos previstos en el artículo 51 de la **Ley 1480 de 2011**, esto es:

- **Fraude:** Cuando el consumidor haya sido víctima de una transacción fraudulenta.
- **Operación no solicitada:** Cuando la transacción haya sido realizada sin la autorización del consumidor.
- **No entrega del producto:** Cuando el producto adquirido no haya sido entregado en los términos pactados.
- **Producto no conforme:** Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, en cuanto a sus características esenciales, cantidad o condiciones ofrecidas.
- **Producto defectuoso:** Cuando el producto presente fallas en su calidad, idoneidad o seguridad, atribuibles a la empresa.

**Parágrafo:** La procedencia de la reversión estará sujeta a la verificación de los hechos alegados y al cumplimiento de los requisitos legales aplicables, sin que la mera manifestación del consumidor genere por sí sola el derecho a la reversión.

### 7.2. Requisitos

Para la procedencia de la reversión del pago, el consumidor deberá cumplir de manera concurrente con los siguientes requisitos:

1. **Oportunidad:** Presentar la solicitud dentro de los **cinco (5) días hábiles siguientes** al momento en que tuvo conocimiento del hecho que da lugar a la reversión.

2. **Radicación formal:** Radicar la solicitud a través de los canales oficiales definidos por la empresa, cumpliendo con los requisitos mínimos de identificación, descripción de los hechos y, cuando sea posible, el aporte de soportes.
3. **Notificación al emisor del pago:** Notificar de manera simultánea al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado (entidad financiera, banco o proveedor del servicio de pago), conforme a los procedimientos establecidos por este.
4. **Manifestación expresa:** Indicar de manera clara la causal invocada para la reversión, de conformidad con lo previsto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.

**Parágrafo primero:** El incumplimiento de cualquiera de los requisitos anteriores dará lugar a la improcedencia de la solicitud de reversión, sin perjuicio de que el consumidor pueda acudir a otros mecanismos previstos en la ley.

**Parágrafo segundo:** La carga de acreditar el cumplimiento de los requisitos y la ocurrencia de los hechos que fundamentan la solicitud de reversión corresponderá al consumidor.

### 7.3. Trámite interno

Recibida la solicitud de reversión del pago, **PROCESADORA DE ALIMENTOS EL GORDO S.A.S.** adelantará el siguiente trámite interno:

- **Verificación inicial:** Validará el cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente política, así como la integridad de la información suministrada por el consumidor.
- **Análisis de la transacción:** Revisará la trazabilidad de la operación, incluyendo registros de pago, confirmación de la orden, condiciones de entrega y soportes logísticos disponibles.
- **Evaluación de la causal invocada:** Determinará la procedencia de la solicitud conforme a las causales previstas en la normativa vigente y a los hechos acreditados en el caso concreto.
- **Emisión de respuesta motivada:** Comunicará al consumidor la decisión adoptada, indicando las razones de hecho y de derecho que la sustentan.
- **Gestión ante el operador de pago:** En caso de resultar procedente la solicitud, la empresa adelantará las actuaciones necesarias ante la entidad financiera, pasarela de pago o proveedor del servicio correspondiente, conforme a los procedimientos aplicables.

**Parágrafo primero:** La empresa podrá abstenerse de gestionar la solicitud ante el operador de pago cuando no se verifique el cumplimiento de los requisitos legales o cuando no se acredite la ocurrencia de la causal invocada.

**Parágrafo segundo:** La intervención de la empresa en el trámite de reversión no implica la aceptación de responsabilidad, ni garantiza la materialización de la reversión, la cual dependerá de las validaciones y decisiones adoptadas por las entidades financieras y demás actores del sistema de pago.

### 7.4. Limitaciones y condiciones de improcedencia

No procederá la reversión del pago en los siguientes eventos:

- **Existencia de entrega efectiva:** Cuando se cuente con evidencia de la entrega del producto en los términos pactados, incluyendo constancias logísticas, registros de recibido o validaciones del operador de entrega.
- **Consumo del producto:** Cuando el producto haya sido consumido total o parcialmente, impidiendo su verificación objetiva.
- **Deterioro imputable al consumidor:** Cuando la alteración, pérdida de calidad o daño del producto sea consecuencia de una manipulación inadecuada, almacenamiento incorrecto o uso indebido por parte del consumidor.
- **Productos perecederos sin reporte oportuno:** Cuando se trate de productos de naturaleza perecedera respecto de los cuales no se haya presentado reclamación en un término inmediato o razonablemente cercano a la entrega, que permita su evaluación objetiva.
- **Incumplimiento de requisitos legales:** Cuando no se acrediten los requisitos establecidos en la normativa vigente o en la presente política para la procedencia de la reversión.

**Parágrafo primero:** La improcedencia de la reversión no limita el derecho del consumidor a acudir a otros mecanismos de reclamación previstos en la ley, los cuales serán analizados conforme a las disposiciones aplicables.

**Parágrafo segundo:** La evaluación de procedencia de la reversión se realizará con base en los hechos acreditados y la información disponible, sin que la sola manifestación del consumidor o la ausencia de evidencia permita desvirtuar la correcta ejecución de la operación por parte de la empresa.

## VIII. GESTIÓN INTERNA Y TRAZABILIDAD

**PROCESADORA DE ALIMENTOS EL GORDO S.A.S.** implementará mecanismos internos orientados a garantizar la adecuada gestión, control y seguimiento de las solicitudes presentadas por los consumidores, asegurando su trazabilidad durante todas las etapas del proceso.

Para tal efecto, la empresa adoptará, entre otras, las siguientes medidas:

- **Registro de solicitudes:** Todas las peticiones, quejas y reclamos serán debidamente registradas, asignándoles un identificador interno que permita su seguimiento.
- **Asignación de responsables:** Cada solicitud será asignada a un responsable interno encargado de su gestión, análisis y respuesta.
- **Seguimiento interno:** Se realizará control sobre los tiempos de atención y el estado de cada solicitud, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos.
- **Archivo y conservación:** Las actuaciones adelantadas, así como las respuestas emitidas, serán conservadas por el término legal aplicable, garantizando su disponibilidad para efectos de verificación, auditoría o requerimientos de autoridades.

**Parágrafo:** La información derivada de la gestión de solicitudes podrá ser utilizada con fines de mejora continua, control interno y prevención de riesgos, sin perjuicio del cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales.

## IX. PREVENCIÓN DE RIESGOS Y CONTINGENCIAS

**PROCESADORA DE ALIMENTOS EL GORDO S.A.S.** adopta el presente sistema de atención al consumidor como un instrumento de gestión orientado a la **prevención, identificación y mitigación de riesgos legales y operativos** derivados de las relaciones de consumo.

En tal sentido, la empresa implementa este sistema como mecanismo para:

- **Prevención de conflictos:** Promover la atención oportuna, clara y eficaz de las solicitudes de los consumidores, evitando la escalación de controversias.
- **Mitigación de riesgos legales:** Reducir la exposición a reclamaciones, investigaciones administrativas y eventuales sanciones por parte de las autoridades competentes.
- **Atención de requerimientos de autoridades:** Garantizar la disponibilidad de información, trazabilidad y soporte documental para la atención oportuna de solicitudes provenientes de entidades de control y vigilancia.

**Parágrafo:** La implementación del presente sistema no limita ni excluye la aplicación de otros mecanismos internos de control, ni el ejercicio de las acciones legales que correspondan a la empresa en defensa de sus intereses.

## X. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La presente política rige a partir de su adopción por parte de **PROCESADORA DE ALIMENTOS EL GORDO S.A.S.** y será de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores, contratistas y terceros que intervengan en la atención de consumidores.

La empresa se reserva la facultad de **modificar, actualizar o ajustar** la presente política en cualquier momento, con el fin de adecuarla a cambios normativos, lineamientos de autoridades competentes, necesidades operativas o mejores prácticas en materia de protección al consumidor.

Las actualizaciones que se realicen serán publicadas o comunicadas a través de los canales internos o externos dispuestos por la empresa, según corresponda.