

**ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE HABEAS DATA**
**Código:** PR-DE-03    **Versión:** 2    **Vigencia:** 01 de abril de 2023

**Página:** 1 de 12

**1. OBJETIVO**

Garantizar a los titulares de la información y en general a los terceros legitimados el ejercicio de su derecho de hábeas data y en ese sentido permitirles conocer, actualizar y rectificar la información que sobre él repose en base de datos o los archivos de la Cooperativa.

**2. ALCANCE**

Definir los términos y condiciones para llevar a cabo la correcta y oportuna atención de las consultas y reclamos relacionados con Hábeas Data recibidos por la Cooperativa por medio de cualquiera de los canales habilitados.

**3. RESPONSABLES**

- |   |  |
|---|--|
| <b>3.1.</b> Gerente General                     | <b>3.6.</b> Asistente de Crédito                 |
| <b>3.2.</b> Oficial De Protección De Datos      | <b>3.7.</b> Analista de normalización de cartera |
| <b>3.3.</b> Subgerentes y Directores de Área    | <b>3.8.</b> Analista de CRM                      |
| <b>3.4.</b> Directores de Oficina               | <b>3.9.</b> Analista del SIG                     |
| <b>3.5.</b> Área encargada de brindar respuesta | <b>3.10.</b> Funcionarios                        |

**4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES**

- 4.1. Ley 1581 de 2012
- 4.2. Ley 1266 de 2008.
- 4.3. Ley 2157 del 29 de octubre de 2021
- 4.4. Ley 1755 de 2015
- 4.5. Decreto 1074 de 2015
- 4.6. Circular Única, Título V de la Superintendencia de Industria y Comercio
- 4.7. Acuerdo – Manual del Sistema de Protección de datos personales y responsabilidad demostrada

**5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

- 5.1. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- 5.2. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sean objeto de tratamiento, sin importar el medio mediante el cual se compilen, pues puede ser físico o magnético.
- 5.3. **Apoderado:** Persona que ha recibido el mandato para actuar por cuenta del titular de la información y que está en posibilidad de demostrar la calidad en que actúa.
- 5.4. **Causahabiente:** Aquella persona, física o jurídica, que sustituye o sucede a otra en el derecho de esta última. Así, en el ámbito sucesorio, el causahabiente suele identificarse con los herederos o legatarios de una herencia.
- 5.5. **Comunicación previa al titular:** notificación que se realiza al titular de un dato financiero advirtiéndolo sobre el reporte negativo a los operadores de información, la cual debe regirse por lo dispuesto en la ley 1266 de 2008, ley 2157 de 2021 y la ley 527 de 1999.
- 5.6. **Consulta :** Es el acceso a un documento o información con el fin de conocer su contenido. La consulta garantiza el derecho que tienen los usuarios (cliente/asociado) de acceder a la información que se encuentra en los documentos de archivo y en las bases de datos, también de obtener copias, si son necesarias.
- 5.7. **Dato personal:** Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse en el escenario de la Ley 1266 de 2008, a una persona natural o jurídica.

- 5.8. Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
- 5.9. Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- 5.10. Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.
- 5.11. Dato sensible:** Aquellos datos que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido pueden generar su discriminación.
- 5.12. Dynamics 365:** Conjunto de aplicaciones empresariales de planificación de recursos empresariales y gestión de relaciones con los clientes.
- 5.13. Fuente de información:** Rol que desarrolla COONFIE cuando, previa verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos por las Leyes 1266 de 2008 y 2157 de 2021, reporta información relativa al comportamiento de pago de los titulares de la información a los Operadores de Información Financiera, Crediticia, Comercial y de Servicios.
- 5.14. Hábeas Data:** Derecho de cualquier persona natural o jurídica de solicitar, conocer, actualizar y rectificar la información que COONFIE haya recogido sobre ellas en base de datos o archivos.
- 5.15. Información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países:** Aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, contraídas por un titular con la Cooperativa.
- 5.16. Operador de información financiera, comercial y de servicios:** Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización con la que la Cooperativa tiene un vínculo contractual en virtud del cual realiza la consulta y el reporte del comportamiento de pago de los titulares de la información con los cuales puede llegar a tener o tiene una relación de crédito vigente.
- 5.17. Usuario:** Rol que desarrolla COONFIE cuando consulta información administrada por los Operadores de Información Financiera, Crediticia, Comercial y de Servicios o cualquier operador de información, previa verificación de la existencia de la autorización para efectuar dicha consulta.
- 5.18. Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita por cualquier medio, que manifieste la insatisfacción referida a la información contenida en nuestra base de datos.
- 5.19. Titular de la información:** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en la cooperativa referida al nacimiento, ejecución o extinción de obligaciones dinerarias.
- 5.20. Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. Presentación de peticiones:** Toda actuación de solicitud que inicie una persona implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, por lo tanto, toda solicitud debe tratarse como tal. Las solicitudes pueden presentarse de manera verbalmente siempre y cuando se puede dejar constancia de la respuesta de la misma, o por escrito, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

**ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE HABEAS DATA**

<b>Código:</b>	PR-DE-03	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	01 de abril de 2023	<b>Página:</b>	3 de 12
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

- 6.2. Número de radicación para peticiones:** Toda solicitud que se tramite en las oficinas de manera física o verbal y que no pueda resolverse de manera inmediata, deben radicarse en el formulario de PQRSF de la página web, ya que este cuenta con esta funcionalidad de generar el número de radicado y confirmación automática de la recepción.
- 6.3. Circulación y seguridad de la información:** De acuerdo con las Leyes de Habeas Data 1581 de 2012 y 1266 de 2008 (y sus normas reglamentarias), la información de los titulares solo puede ser accedida por las personas que legalmente están autorizadas para ello, como lo son:
- i) El Titular de la información.
  - ii) Los terceros autorizados por el Titular, siempre que acredite el poder o autorización debidamente otorgada.
  - iii) Los causahabientes siempre que demuestren su parentesco mediante registro civil y en el hecho de la muerte del titular de la información, con el respectivo registro de defunción.
  - iv) Las entidades públicas o administrativas y judiciales en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

Para tal efecto y con el fin de asegurar que la información sea entregada a los autorizados, como mínimo, se debe tener en cuenta las siguientes reglas al momento de atender las consultas y reclamos de acuerdo por el medio en el que fueron recibidas:

**6.3.1. Recibidas en las oficinas de manera verbal o por escrito:**

Solicitar el documento de identidad original y verificar que es el titular de la información.

Si la consulta o reclamo sobre los datos de un titular es realizada por un tercero, este debe presentar la respectiva autorización autenticada o poder conferido, y la cédula original del autorizado/apoderado.

Si la solicitud es por escrito además de lo anterior, el funcionario que recibe la solicitud debe dejar registrado en el oficio la fecha, hora y oficina donde se radica, como constancia de la verificación de identidad del titular o del autorizado y de la radicación del oficio. Estas peticiones deben escanearse y radicarse a través del formulario PQRSF que se encuentra en la página web y en el campo DESCRIPCIÓN del formulario, escribir la palabra RADICACIÓN OFICINA y adjuntar el archivo en PDF. El oficio original debe archivar en la hoja de vida del titular.

Si la solicitud por escrito es presentada por un tercero, para que sea válida, el canal de notificación para dar la respuesta debe coincidir con el registrado en la base de datos, en caso contrario, debe contar con autorización autenticada.

**6.3.2. Recibidas por llamada telefónica:**

Solo se pueden atender consultas telefónicamente a través de las líneas que tiene habilita la opción de grabación de llamada, previa verificación de que quien llama es el titular de los datos, para lo cual se debe hacer una validación preguntando los siguientes datos, los cuales deben coincidir con los registrados en *Nit Vs Asociados*:

## ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE HABEAS DATA

<b>Código:</b>	PR-DE-03	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	01 de abril de 2023	<b>Página:</b>	4 de 12
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

- Nombre completo del asociado.
- Fecha de nacimiento.
- Fecha y lugar de expedición del documento de identidad.
- Completar el número de celular con los últimos cuatro dígitos.
- Correo electrónico o dirección de residencia.

Si la validación es correcta, debe dejar registro en la ficha del asociado (Estado de cuenta – notas históricas) de la fecha, hora, funcionario que atiende la consulta y la información que se suministra, así como del resultado del proceso de validación de identidad.

En caso de fallar las respuestas, informar el solicitante que no es posible entregar la información consultada por ese medio, pero que tiene la opción de consultar y actualizar sus datos de manera virtual o en la oficina y volver hacer la consulta o que puede radicar su consulta a través del formulario de PQRSF en caso de que el correo si haya coincidido.

Si la consulta no puede atenderse en el momento o es un reclamo, se debe radicar la solicitud a través del formulario de PQRSF de la página web, colocando en el campo DESCRIPCIÓN del formulario la palabra “RADICACIÓN TELEFONICA” y el nombre del funcionario que atendió la llamada.

### 6.3.3. Recibidas por correo Electrónico o formulario de PQRSF:

Verificar que la consulta o reclamo llegue desde el correo electrónico registrado en Coonfie o que el canal de notificación para entregar la respuesta coincida con el registrado en la base de datos, en caso contrario, que cuente con autorización autenticada.

**Parágrafo:** Se debe verificar que la solicitud relacionada con las personas jurídicas se encuentre debidamente suscritas por su representante legal, quien deberá probar su condición con el respectivo documento que acredite la existencia y representación legal de la misma y la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación. No será necesario acompañar el documento que acredite la existencia y representación legal de la persona jurídica cuando la información esté disponible a través del Integrador.

**6.4. Peticiones con poder:** El poder que se otorga a un tercero para que represente o actúe en nombre de los titulares, puede ser general o especial, dependiendo del alcance de los asuntos encargados.

En el caso del poder especial, para que sea válido debe estar dirigido a Coonfie, detallar concretamente las acciones o actividades que se van a realizar y estar autenticado por notaria en original.

Para el caso de los poderes generales, para que puedan realizar cualquier actividad a su nombre, este debe venir en escritura pública autenticada por notaria y se recibirá la fotocopia de esta. Acompañado del correspondiente certificado de vigencia del poder expedido por la Notaría en que fue otorgado, el cual debe tener máximo 30 días de expedido.

**6.5. Tiempos de respuestas:** Los sábados serán contados como días hábiles:

- **Consulta:** el tiempo máximo de respuesta es de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud por parte de COONFIE. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso puede superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE HABEAS DATA

<b>Código:</b>	PR-DE-03	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	01 de abril de 2023	<b>Página:</b>	5 de 12
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

- **Reclamo:** el tiempo máximo de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo del reclamo por parte de COONFIE. Cuando no fuere posible atender la solicitud dentro de dicho término, se debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso puede superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**6.6. Reclamos trasladados por el operador de información financiera:** Si el reclamo es trasladado por los Operadores de Información, COONFIE debe resolver e informar la respuesta al operador en un plazo máximo de diez (10) hábiles prorrogables por cinco (5) días hábiles más, previa notificación al operador de los motivos de la demora de la respuesta y señalando la fecha en que se atenderá la reclamación, salvo que el operador indique dentro de la reclamación un plazo inferior. Estos reclamos debe tramitarlos el Oficial de Protección de Datos.

- **EXPERIAN:** Los reclamos que se tramiten a través de la herramienta Novedat, deben notificarse al Analista de Normalización de Cartera, quien tiene el rol de Revisor en la Plataforma para que autorice los tramites realizados.
- **TRANSUNION:** El operador traslada los reclamos a través del correo electrónico de la Subgerencia de Crédito [credito@coonfie.com](mailto:credito@coonfie.com), quien a su vez debe compartir con el Oficial de Protección de Datos para que verifique o realice la marcación del reclamo.

**6.7. Solicitud de información por parte de autoridades:** Las entidades públicas del poder ejecutivo podrán requerir información cuando corresponda directamente con el cumplimiento de las funciones por Ley asignadas. De igual manera, los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal o administrativa podrán requerir información para el desarrollo de una investigación en curso, en ambos casos la correspondiente solicitud, deberá indicar de manera expresa e inequívoca, la finalidad concreta para la cual requieren la información solicitada y las funciones precisas que les han sido conferidas por la ley relacionadas con dicha finalidad. Las autoridades judiciales podrán realizar solicitud de información; sin embargo, las mismas deberán estar precedida de la correspondiente orden judicial.

**6.8. Peticiones por acciones de tutela:** Las acciones de tutela requieren un tratamiento especial, puesto que es una demanda interpuesta contra Coonfie por una posible vulneración a un derecho fundamental de Habeas Data, por lo tanto, es importante que, en caso de haberla recibido en un canal diferente a los autorizados, sea remitido de manera inmediata al correo del Oficial de Protección De Datos, Asistente De Gerencia con copia al Gerente General. La Asistente de Gerencial es la responsable de identificar el área encargada de dar respuesta y de verificar su cumplimiento, realizando el seguimiento en el MT-DE-03 ya que el tiempo de respuesta se encuentra establecido en cada notificación y es estimado por el juzgado que lleve el caso. El seguimiento mensual debe ser enviado al Analista del SIG para conocer y evaluar el cumplimiento de las respuestas.

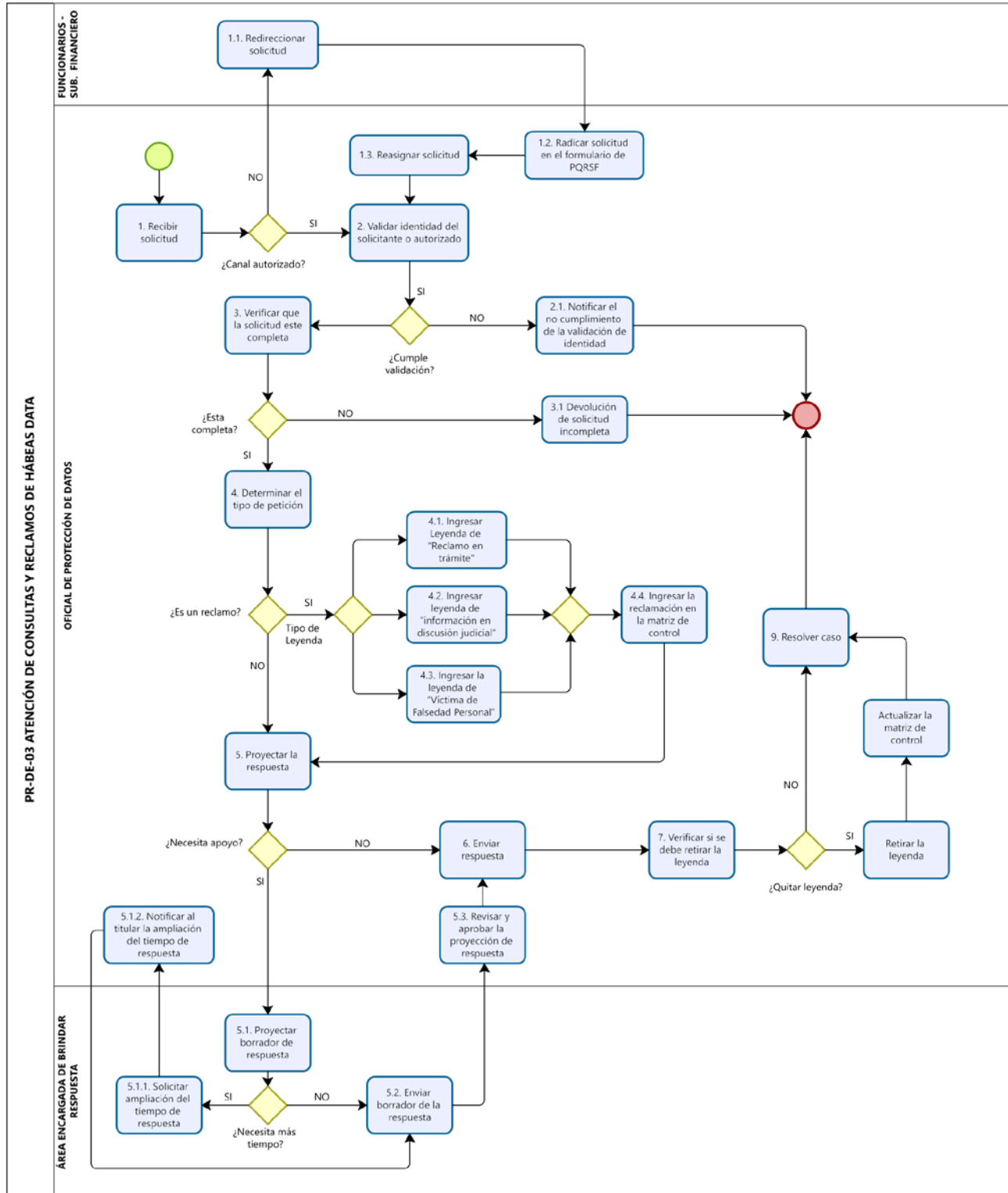
**6.9. Casos de suplantación:** Cuando un titular manifieste que ha sido víctima del delito de falsedad personal, COONFIE dentro de los diez (10) días siguientes debe cotejar los documentos utilizados para adquirir la obligación contra los documentos allegados por el titular en la solicitud de corrección y si lo considera pertinente, denunciar el delito de estafa del que haya podido ser víctima. Aunado a lo anterior, COONFIE ajustará según corresponda el score de crédito del titular que está siendo objeto del delito.



<b>Código:</b>	PR-DE-03	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	01 de abril de 2023	<b>Página:</b>	6 de 12
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

- 6.10. Consulta Historial Crediticio para atención de reclamos:** En los casos donde los titulares de información presenten reclamaciones relacionadas con el reporte en las centrales de información financiera, COONFIE está legitimada para efectuar y verificar la consulta del estado actual de dichos reportes en el historial crediticio, con el objetivo de dar una respuesta clara y de fondo a la solicitud, pues la autorización ya está otorgada con la existencia del vínculo contractual del crédito.
- 6.11. Marcación y desmarcación de la leyenda de “Reclamo en trámite” ante los operadores de información financiera:** La marcación está a cargo del Oficial de Protección de Datos y debe realizarse dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de recepción del reclamo completo, en constancia que a información se encuentra en discusión por parte del titular. Dicha leyenda debe mantenerse hasta que el reclamo sea decidido de fondo, una vez resultado, el Oficial de Protección de Datos procederá a retirar la marcación.
- 6.12. Redes Sociales:** COONFIE no atenderá consultas ni reclamos de información personal cuando estas sean solicitadas a través de redes sociales como Facebook, Instagram, WhatsApp u otras aplicaciones de esta índole, ya que estos no permiten verificar la identidad de los titulares. Los funcionarios deberán indicar a los titulares los canales de recepción de solicitudes de información y reclamaciones.
- 6.13. Custodia:** La autorización otorgada por miembros de órganos sociales estará a cargo del Oficial de protección de datos.
- 6.14. Control y Seguimiento:** El Analista de CRM, mensualmente debe enviar por correo electrónico al Analista del SIG el informe generado por SIGA de las peticiones recibidas, con el fin de que este verifique el cumplimiento de los tiempos en los que se emitieron las respuestas y realice el análisis del resultado obtenido en el indicador y en caso de ser necesario establecer las acciones de mejora pertinentes.
- 6.15. Sanciones:** COONFIE podrá imponer sanciones disciplinarias y/o monetarias a los funcionarios que incumplan las disposiciones legales de Habeas Data y las instrucciones impartidas por la administración a través del Manual del Sistema de Protección de Datos, Política de Tratamiento de Datos Personales y comunicaciones. En caso de presentarse irregularidades, violaciones o vulneraciones, el Oficial de Protección de Datos informará al Subgerente Administrativo con el detalle del caso para que se abra el respectivo proceso disciplinario.
- 6.16. Extractos:** Los convenios con los que se tenga compromiso de entregar por correo electrónico los extractos de la cuenta varias veces al mes deben ser enviados por el Subdirector de cada oficina en los tiempos convenidos y al correo electrónico notificado por el representante legal.

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



## 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

## ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE HABEAS DATA

Código: PR-DE-03

Versión: 2

Vigencia: 01 de abril de 2023

Página: 8 de 12

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Recibir la solicitud	<p>Los canales autorizados para la recepción de solicitud de consulta o reclamos de hábeas data son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de <b>PQRSF</b></li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:protecciondatospersonales@coonfie.com">protecciondatospersonales@coonfie.com</a></li> <li>Oficina principal: <b>Calle 10 # 6-68 Neiva, Huila</b></li> </ul>	Oficial De Protección De Datos	Solicitud
1.1.	Redireccionar solicitud	<p>Radicar la solicitud en el formulario de PQRSF de la página Web en caso de que se reciba una solicitud a través de un canal diferente a los anteriormente señalados. El funcionario debe radicar, en lo posible el mismo día de su recibo y máximo hasta el día hábil siguiente, según las indicaciones de la disposición general 6.3.</p> <p>Las solicitudes recibidas en el correo electrónico registrado en cámara de comercio o en la recepción de la oficina principal, no se deben radicar en el formulario de PQRSF, sino deben ser remitidas al Oficial de PDP.</p>	<p>Funcionarios</p> <p>Auxiliar de Recepción</p> <p>Subgerente Financiero</p>	Correo electrónico con la Solicitud
1.2.	Radicar solicitud en el formulario de PQRSF	<p>Las solicitudes recibidas por el correo <a href="mailto:protecciondatospersoanles@coonfie.com">protecciondatospersoanles@coonfie.com</a> o remitidas al Oficial de Protección De Datos, deben radicarse en el formulario de PQRSF de la página web, con el fin de que le llegue la notificación del recibido y el número de radicado al solicitante.</p> <p><b>Ver IN-CO-13 Ingreso y manejo SIGA (Dynamics 365-CRM)</b></p>	Oficial De Protección De Datos	Radicación SIGA
1.3	Reasignar la solicitud	<p>Las solicitudes relacionadas con Habeas Data serán atendidas por el Oficial de Protección de Datos y las demás por el Analista de CRM.</p> <p>En caso de que la solicitud recibida en la herramienta SIGA no sea de su competencia, se debe asignar al responsable, a través del botón <b>“Asignar”</b> y seleccionar el usuario con correo:</p> <p><b>Habeas Data:</b> <a href="mailto:protecciondatospersonales@coonfie.com">protecciondatospersonales@coonfie.com</a> <b>PQRSF CRM:</b> <a href="mailto:atencion_pgrsf@coonfie.com">atencion_pgrsf@coonfie.com</a></p>	<p>Oficial De Protección De Datos</p> <p>O</p> <p>Analista CRM</p>	Reasignación SIGA



## ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE HABEAS DATA

Código: PR-DE-03

Versión: 2

Vigencia:

01 de abril de 2023

Página:

9 de 12

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
2	Validar la identidad del solicitante o autorizados	Validar la identidad de acuerdo con la <b>disposición general 6.3.</b>	Oficial De Protección De Datos	
2.1	Notificar el no cumplimiento de la validación de identidad	Informar al solicitante que no cumple con los requisitos de validación de identidad, por lo tanto, no puede ser atendida la solicitud.	Oficial De Protección De Datos	Notificación
3	Verificar que la solicitud este completa	Toda solicitud escrita debe contener como mínimo la siguiente información legibles: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar dirigida a Coonfie</li> <li>• Nombre y apellidos del titular.</li> <li>• Número de identificación del titular.</li> <li>• El objeto de la solicitud.</li> <li>• La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo (Solo en caso de reclamo)</li> <li>• Dirección (Física o Electrónica) donde se debe enviar la respuesta. (Opcional).</li> </ul>	Oficial De Protección De Datos	
3.1	Devolver la solicitud incompleta	Notificar al interesado en caso de que el escrito resulte incompleto, se deberá oficiar al interesado para que subsane las fallas. Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la solicitud.	Oficial De Protección De Datos	Notificación
4	Determinar el tipo de solicitud	Identificar en la solicitud si es una consulta de información o reclamación. En caso de ser una reclamación realizar la marcación de la leyenda correspondiente.	Oficial De Protección De Datos	
4.1.	Ingresar leyenda de "Reclamo en trámite"	Registrar la leyenda de "Reclamo en Tramite" en máximo 2 días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, en las plataformas en línea de los dos operadores (Experian – TransUnion)  Crear bloqueo en integrador: <b>Procesos Afines – Seguridad – Relación De Bloqueos.</b> Ingresar con el número de documento de identidad del titular usando el <b>Código de área: 012</b> <b>Código de bloqueo: 035</b>  Especificar en el campo de <b>detalle</b> la fecha de radicación y el motivo de la reclamación.	Oficial De Protección De Datos	Marcación

## ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE HABEAS DATA

<b>Código:</b>	PR-DE-03	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	01 de abril de 2023	<b>Página:</b>	10 de 12
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	----------

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
4.2	Incluir leyenda de "información en discusión judicial"	<p>Registrar la leyenda de "información en discusión judicial", cuando se reciba una notificación de inicio de un proceso judicial</p> <p>Crear bloqueo en el integrador: <b>Procesos Afines – Seguridad – Relación De Bloqueos</b>. Ingresar con el número de documento de identidad del titular el bloqueo, usando el <b>Código de área: 012</b> <b>Código de bloqueo: 036</b></p> <p>Especificar en el campo de <b>detalle</b> la fecha de radicación y el motivo de la reclamación.</p>	Oficial De Protección De Datos	Marcación
4.3	Ingresar la leyenda de "Víctima de Falsedad Personal"	Registrar la leyenda "Víctima de Falsedad Personal" dentro del registro del titular y de la obligación, el cual debe permanecer en el historial crediticio hasta que exista pronunciamiento definitivo de la autoridad judicial competente o de la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando sea el caso, o cuando caduque el reporte negativo, lo que ocurra primero.	Oficial De Protección De Datos	Marcación
4.4	Ingresar la reclamación en la matriz de control	Ingresar la información de la obligación a quien se le realiza marcación de la leyenda, en la matriz de control de Hábeas Data.	Oficial De Protección De Datos	<b>MA-DE-01</b> Matriz de control de Habeas Data
5	Proyectar la respuesta	<p>Realizar la proyección de respuesta de acuerdo con la solicitud recibida.</p> <p>En caso de requerir el concepto o apoyo de otra área o de los asesores jurídicos, remitir por correo electrónico la solicitud junto con los soportes necesarios para que ayuden a proyectar la respuesta, indicando el tiempo máximo en que deben remitirla.</p>	Oficial De Protección De Datos	Envío de la Solicitud
5.1.	Proyectar borrador de respuesta	La respuesta a toda solicitud de consulta o reclamo debe atenderse integralmente y de fondo, es decir, no puede evadirse el objeto de la solicitud; también de forma completa, clara, precisa y congruente respondiendo a cada uno de los interrogantes planteados por el solicitante.	Área encargada de brindar respuesta	Borrador de la respuesta
5.1. 1	Solicitar ampliación del tiempo de respuesta	Informar por correo electrónico con mínimo cuatro (4) días de antelación al vencimiento del plazo inicial, al Oficial de Protección de	Área encargada de	Correo electrónico con

## ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE HABEAS DATA

Código: PR-DE-03    Versión: 2    Vigencia: 01 de abril de 2023

Página: 11 de 12

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Protección de Datos, la necesidad de ampliar el tiempo de respuesta indicando los días adicionales que se requieren, los cuales no puede exceder los plazos legales, además deberá indicar las razones objetivas de esta ampliación.	brindar respuesta	la solicitud de ampliación
5.1. 2	Notificar al titular la ampliación del tiempo de respuesta	Notificar al titular las razones objetivas por las cuales no se va a dar respuesta a la solicitud dentro del término establecido por la ley e indicar el plazo máximo de respuesta.	Oficial De Protección De Datos	Notificación al solicitante
5.2	Enviar borrador de la respuesta	Enviar la proyección de la respuesta al Oficial De Protección De Datos dentro del tiempo establecido en la notificación.	Área encargada de brindar respuesta	Borrador de la respuesta
5.3	Revisar y aprobar la proyección de respuesta	Revisar la proyección de respuesta. En caso de considerar que hay que hacer ajustes, se debe coordinar con el encargo de emitirla para ajustarla.	Oficial De Protección De Datos	
6	Enviar la respuesta	<p>Verificar el medio por el cual hay que remitir la respuesta. Enviar la respuesta a la dirección señalada por el titular en el momento de presentar su solicitud y, en el caso de que no la haya especificado, a la última dirección registrada en el integrador "Nit Vs Asociados".</p> <p><b>Respuesta por Email:</b> Ingresar a la plataforma SIGA, seleccionar el caso que será resuelto y adjuntar el oficio con la respuesta, el cual siempre debe ir en PDF.</p> <p><b>Respuesta Física:</b> Remitir por correspondencia certificada la respuesta, para lo cual debe entregarse al Auxiliar de Recepción y hacer firmar la copia de la respuesta.</p> <p>Una vez el Auxiliar entregue la guía, se debe ingresar a la herramienta SIGA, seleccionar el caso que será resuelto y adjuntar el oficio con la respuesta en PDF junto con la guía escaneada.</p>	Oficial de Protección de Datos	<p>Oficio con la respuesta</p> <p>Constancia de envío de la respuesta</p>
7	Verificar si se debe retirar la leyenda	Verificar si el tipo de solicitud atendida era de consulta o de reclamación. Solo en caso de que haya sido una reclamación retirar la leyenda de "reclamo en trámite".	Oficial De Protección De Datos	Correo electrónico

## ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE HABEAS DATA

<b>Código:</b>	PR-DE-03	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	01 de abril de 2023	<b>Página:</b>	12 de 12
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	----------

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
7.1	Retirar la leyenda	Ingresar al portal web de los Operadores de información con el usuario y contraseña establecidos y retirar la leyenda inscrita en el registro individual de crédito del titular.  Ingresar al integrador e inactivar la marcación de la leyenda de “reclamo en trámite”.	Oficial De Protección De Datos	Soporte de retiro de la leyenda
7.2	Actualizar la matriz de control	Actualizar la matriz de control de Hábeas Data con los datos de cierre.	Oficial De Protección De Datos	<b>MT-DE-01</b> Control de Habeas data.
8	Resolver caso	Ingresar a la herramienta SIGA y dar clic en el botón “ <b>Resolver caso</b> ”, redactar los comentarios correspondientes en el campo “Resolución” y “Comentarios” y dar clic en el botón “Resolver” para que automáticamente el caso será cerrado.  <b>Nota:</b> Una vez resuelto el caso, no se podrá modificar ni realizar ninguna acción sobre él. <b>Ver IN-CO-13 Ingreso y manejo SIGA (Dynamics 365-CRM)</b>	Oficial de Protección de Datos	Caso cerrado en SIGA

## 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

**MT-DE-01** Control de Habeas Data  
**IN-CO-13** Ingreso y manejo SIGA (Dynamics 365-CRM)

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
2	El documento se ajusta con la centralización de la recepción, trámite y gestión de las consultas y reclamos a través de la herramienta SIGA- Dynamics 365 (CRM). Se crean las disposiciones generales 6.1. y 6.2. Se ajusta la actividad 1. Donde se solicita la redirección de peticiones recibidas en canales no autorizados a través del formulario de PRQSF y se crean las actividades 1.2. y 1.3. Se traslada la responsabilidad de determinar el área encargada de proyectar la respuesta del Asistente de Gerencia al Oficial de Protección de Datos.	31 de marzo de 2023
Elaborado Por:		Revisado Por:
YULIANA KARIME OSORIO ACHIPIZ		SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR
<b>Cargo:</b> Oficial de Protección de Datos		<b>CARGONA</b> <b>Cargo:</b> Analista del SIG
		Aprobado Por:
		NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ
		<b>Cargo:</b> Gerente General