

PROCEDIMIENTO CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DATOS PERSONALES

1. INTRODUCCIÓN

En desarrollo de la garantía constitucional del Habeas Data respecto de los derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión por parte del Titular de los datos personales, sus causahabientes, representantes legales y/o apoderados y con el fin de cumplir con la obligación de atender pronta y oportunamente las peticiones, quejas y reclamos que presenten los titulares, **ACCION LEGAL S.A.S** en adelante **ACCION LEGAL S.A.S**, adopta el presente procedimiento interno.

2. OBJETIVO

Dar a conocer el procedimiento que se debe llevar a cabo a nivel interno para gestionar las Consultas, Peticiones, Quejas o Reclamos que los titulares de datos personales presenten

3. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para todos los empleados, custodios y responsables de **ACCION LEGAL S.A.S** que reciban las Consultas, Peticiones, Quejas o Reclamos, por parte de los titulares de los datos, deban realizar la contestación, seguimiento, registro, e informe al Oficial de Datos Personales y a la Superintendencia de Industria y Comercio en el momento en que se cumplan los activos para realizar el Registro Nacional de Bases de Datos RNBD

El procedimiento inicia con la radicación por parte del titular, causahabiente o representante por cualquiera de los medios dispuestos por la compañía de la petición, queja o reclamo, y finaliza con la elaboración y envío de la respuesta.

4. RESPONSABLE DEL PROCESO

Oficial de Datos Personales de **ACCION LEGAL S.A.S**

5. REQUISITOS PARA DAR TRÁMITE A LAS PQR

Quien reciba la Consulta/Petición, Queja o Reclamo deberá revisar lo siguiente:

- Nombre de la persona que la presenta y medio de contacto para recibir la respuesta.
- Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer el derecho de consulta/petición, queja o reclamo
- Detalle de la Consulta/ Petición, Queja o Reclamo que presenta
- Los siguientes documentos de identificación:

Titular:	Documento de identificación
Causahabiente	Documento que acredite tal calidad
Representante legal autorizado por el titular	Poder autenticado

- Otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

6. MEDIOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

En desarrollo de la garantía constitucional del Habeas Data respecto de los derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión por parte del Titular de los datos personales, sus causahabientes, representantes legales y/o apoderados, **ACCION LEGAL S.A.S** habilitó los siguientes canales:

- Instalaciones: El titular del dato o su causahabiente tendrá la opción de registrar sus Consultas, Peticiones, Quejas o Reclamos en la Carrera 46 #53-15 Piso 8 y 9 Medellín, Colombia
- Correo electrónico: El titular del dato o su causahabiente tendrá la opción de registrar sus Consultas, Peticiones, Quejas o Reclamos a través del correo electrónico supervisor.operaciones@accionlegal.com.co

7. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Consultas:

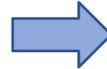
1. Una vez radicada por cualquier medio la solicitud en **ACCION LEGAL S.A.S**, la persona que la recibe deberá remitirla al Oficial de Datos Personales al correo supervisor.operaciones@accionlegal.com.co en un término máximo de 24 horas.



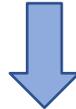
2. El Oficial de Datos Personales revisará la consulta o reclamo y se la enviará al Coordinador de Calidad en un plazo no mayor a 24 horas, para que este corrobore si existe el dato en las bases de datos de **ACCION LEGAL S.A.S** y si la información de la consulta y los documentos que acreditan la identidad están completos



3. Cuando se corrobore que el Titular se encuentra en las bases de datos de **ACCION LEGAL S.A.S** el Coordinador de Calidad deberá suministrar lo audios al Oficial de Datos y al área jurídica para analizar lo requerido por el titular del dato



En caso de que no se pueda dar respuesta a la consulta presentada por el titular o su representante, El Oficial de Datos Personales deberá indicar las razones por las cuales no se puede llevar a cabo el trámite y se cerrará el proceso



4. La consulta deberá ser analizada por el Oficial de Datos Personales y el Área Jurídica en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que se recibió la consulta.



5. El área jurídica genera un control respecto a las Consulta/Petición, Queja o Reclamo, si en algunos eventos el peticionario solicita documentos tales como pagares, fecha de reporte ante centrales de riesgos, solicitud de estados de cuenta, se remite correo electrónico solicitando al cliente corporativo generador de dichos documentos, reportes o en su defecto plan de negociación para surtir una respuesta clara, y concreta

Nota: a nivel interno el mecanismo ejecutado por el área jurídica es:

- Informar al coordinador de cada cartera en la cual se ejerce gestiones de cobro e informar que se suspende dichas gestiones hasta que el cliente corporativo nos suministre toda esta documentación solicitada por el peticionario.
- En el caso puntual que surja el evento de que dicho peticionario no posee dicha documentación, se solicita desasignar dicho cliente y eliminarlo de nuestra base de datos, adicional a ello retornamos dichos clientes al cliente generador de la deuda

6. En caso de que la consulta no pueda ser respondida en el plazo de 10 días hábiles establecido por Ley, el Oficial de Datos Personales o quien este designe, deberá notificar al titular o a quien lo represente los motivos de la demora y señalar la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término



7. Una vez respondida la consulta se solicitará acuse de recibo por parte del titular o de quien lo represente. El expediente se mantendrá abierto para consultas por el término de un mes en caso de que el titular presente alguna otra petición. Si el titular o su representante no realizan algún otro requerimiento, el expediente irá al archivo custodiado por el Oficial de Datos Personales titulado PQR.



8. El Oficial de Datos Personales o quien éste designe deberá documentar el proceso desde el momento en que llega la consulta hasta el momento en que este culmine.

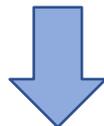
Nota: Es necesario guardar copia de los correos, documentos y demás soportes relacionados con la consulta/petición, queja o reclamo.

Reclamos

1. Una vez radicada por cualquier medio la solicitud en **ACCION LEGAL S.A.S** la persona que la recibe deberá remitirla al Oficial de Datos Personales al correo supervisor.operaciones@accionlegal.com.co en un término máximo de 24 horas.



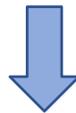
2. El Oficial de Datos Personales revisará la consulta o reclamo y se la enviará al Coordinador de Calidad en un plazo no mayor a 24 horas, para que este corrobore si existe el dato en las bases de datos de **ACCION LEGAL S.A.S** y si la información del reclamo es clara y los documentos que acreditan la identidad están completos



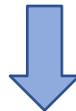
3. Cuando se corrobore que el Titular se encuentra en las bases de datos de **ACCION LEGAL S.A.S** el Coordinador de Calidad deberá suministrar lo audios al Oficial de Datos y al área jurídica para analizar lo requerido por el titular del dato



En caso de que no se cuente con la información necesaria para tramitar el reclamo, se requerirá al titular o a quien lo represente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presentación de este. Transcurridos 2 meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá desistido el reclamo



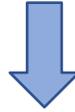
4. A la base de datos a la cual pertenezca la información relacionada con el reclamo se deberá incluir una leyenda que diga “Reclamo en Trámite”. Dicha leyenda se mantendrá hasta tanto el reclamo sea decidido y entrará a la titulada “lista negra”



5. El reclamo deberá ser analizado por el Oficial de Datos Personales y/o por el área jurídica y respondido por quien se designe en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de la fecha en que se recibió el reclamo.



En el caso en que **ACCION LEGAL S.A.S** no pueda dar trámite al recuso dentro de los 15 días establecidos por Ley, la Compañía deberá informar al titular o a quien lo represente los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término



6. Una vez respondido el reclamo, se solicitará acuse de recibo por parte del titular o de quien lo represente. El expediente se mantendrá abierto para reclamos por el término de 2 meses en caso de que el titular presente alguna otra petición. Si el titular o su representante no realizan otro requerimiento, el expediente irá al archivo custodiado por el Oficial de Datos Personales titulado PQR.



7. El Oficial de Datos Personales o quien éste designe deberá documentar el proceso desde el momento en que llegue el reclamo hasta el momento en que este culmine.

Nota: Es necesario guardar copia de los correos, documentos y demás soportes relacionados con la consulta/petición, queja o reclamo.

8. NEGATIVA AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE CONSULTAS/PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

El Oficial de Datos Personales o persona encargada en **ACCION LEGAL S.A.S** del tratamiento de los datos en revisión, podrá negar el ejercicio de los derechos de los titulares mediante comunicación en la cual se explique de forma clara los motivos de la negación cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

1. El titular o quién esté facultado no se acredite debidamente.
2. El documento o documentos de acreditación estén derogados, ilegibles o con tachones
3. No se encuentren los datos personales en las bases de datos de **ACCION LEGAL S.A.S** La rectificación, cancelación, actualización u oposición ya se haya efectuado
4. Existan impedimentos legales o resoluciones de autoridades competentes que restrinjan el ejercicio de los derechos.
5. Cuando la petición trate de una cancelación o supresión, esta podrá ser negada si se presente alguna de las siguientes situaciones:
 - El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de **ACCION LEGAL S.A.S**

- La eliminación de datos entorpezca actuaciones judiciales o administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger intereses del titular.
- Para realizar una acción en función del interés público

Nota: En caso de que no se disponga de la información sobre la que versa el derecho ejercitado, el Oficial de Datos o quien este autorice deberá responder al interesado en dicho sentido.