

**Manual de Políticas Internas
para la atención de consultas y
reclamos por parte de los
Titulares de la información
LEY 1266 DE 2008
HABEAS DATA**



FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES-SECCIONAL ANTIOQUIA
MANUAL DE POLÍTICA INTERNA PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y
RECLAMOS POR PARTE DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN



Código: A_02_MP04_P01

Versión 01

FENALCO ANTIOQUIA pensando en los múltiples beneficios que trae la Ley de Habeas Data para usted, Titular de información, y en cumplimiento de un deber expreso de la Ley para los Operadores de Bases de Datos, pone a su disposición el **Manual de Políticas Internas para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares de la información**. Instructivo y herramienta que usted deberá usar y aplicar cuando eventualmente tenga que presentar alguna consulta o reclamo, por la información concernida en las Bases de Datos de **FENALCO ANTIOQUIA** y administradas por la Federación.

Recuerde señor Titular de la información que sus Reclamos también pueden ser presentados ante la Fuente de información, es decir, ante la empresa a la cual usted dio su consentimiento para que reportara su información a la Base de Datos **PROCRÉDITO** operada por **FENALCO ANTIOQUIA**. La respuesta que le ofrezca la Fuente será directa, por cuanto ella, la Fuente, tiene en su poder los documentos que soportan la información concernida. En todo caso, la presentación de su Reclamo es un requisito previo antes de acudir a las autoridades jurisdiccionales por medio de la Acción de Tutela o a las administrativas como la Superintendencia de Industria y Comercio, en defensa de su Derecho Fundamental de Habeas Data.

El instructivo y herramienta le indica que necesariamente usted como Titular de información, para estos precisos efectos, tendrá que presentar en todos los casos, una solicitud por escrito en el **Punto de Atención al Ciudadano - PAC PROCRÉDITO** ubicado en la **Calle 50 N° 42-60 en Medellín**

En el caso de las Regionales de **FENALCO ANTIOQUIA**, en el Urabá y en el Oriente Antioqueño, los Titulares de la información deberán dirigirse en:

- **Urabá: Diagonal 100 N° 105 A - 53 oficina 203, Centro Empresarial Trinity, Barrio Ortiz, Apartadó**
- **Rionegro: Calle 42 N° 56 - 39, oficinas 214 y 215, Savanna Plaza Centro Empresarial y de Servicios**

Según lo establece la Resolución **76434** de **2012**, artículo **2**, numeral **1.7**, literal **a**, los Operadores tienen el deber de *“implementar mecanismos adicionales, como líneas de atención telefónica o medios virtuales, que garanticen la recepción de las peticiones, consultas y reclamos, de modo ágil y eficaz”*, por lo cual, si usted se encuentra en **otro lugar del país**, puede formular su solicitud a través del **módulo de atención al Ciudadano “PQR”** disponible en el portal web <https://www.procreditoenlinea.com/pqr>

A partir de su solicitud se seguirá el procedimiento previsto en la Ley y que se describe a continuación.

A. Trámite de consultas. Los Titulares de la información o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular, que repose en las Bases de Datos operadas por **FENALCO ANTIOQUIA**, entre ellas **PROCRÉDITO**. Para ello, **FENALCO ANTIOQUIA** deberá suministrar a estos, debidamente identificados, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. La petición o consulta de información se formulará verbalmente, por escrito, o por cualquier canal de comunicación, siempre y cuando se mantenga evidencia de la consulta por medios técnicos.

La petición o consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, **FENALCO ANTIOQUIA** informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

B. Trámite de reclamos. Los Titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un Banco de Datos operado por **FENALCO ANTIOQUIA**, entre ellos **PROCRÉDITO**, debe ser objeto de corrección o actualización, podrán presentar un reclamo ante **FENALCO ANTIOQUIA** o directamente ante la Fuente de información.

Cuando el Titular prefiera presentar su reclamo ante **FENALCO ANTIOQUIA** como Operador, el procedimiento que se surtirá será el siguiente:

a) La petición o reclamo se formulará mediante escrito dirigido a **FENALCO ANTIOQUIA** como Operador, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, **FENALCO ANTIOQUIA** 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 reclamación o petición.

b) Recibida la petición o reclamo completo, **FENALCO ANTIOQUIA** incluirá en el registro individual del peticionario, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, una leyenda que diga “**reclamo en trámite**” y la naturaleza del mismo. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la información que se suministra a los Usuarios.

FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES-SECCIONAL ANTIOQUIA
MANUAL DE POLÍTICA INTERNA PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y
RECLAMOS POR PARTE DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN



Código: A_02_MP04_P01
Versión 01

c) **FENALCO ANTIOQUIA** en su calidad de Operador dará traslado del reclamo a la Fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar por escrito la respuesta a la Federación en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, en la cual aporte las pruebas que considere necesarias, conducentes y pertinentes para mantener, actualizar o rectificar el registro individual del Titular, y en particular deberá anexar los soportes de la información concernida en las Bases de Datos, entre ellas **PROCRÉDITO**, incluida la Autorización otorgada por el Titular.

En el evento de que **FENALCO ANTIOQUIA** no reciba respuesta alguna, o la recibiera por fuera de los términos arriba descritos, o la recibiera de manera incompleta o insuficiente, o porque resulte contraria a la Constitución Política de Colombia, la Ley **1266 de 2008** y demás normas que la complementen o modifiquen, o resulte contraria a la jurisprudencia y a las instrucciones impartidas por la autoridad de control y vigilancia, **FENALCO ANTIOQUIA** en consecuencia podrá proceder de inmediato a rectificar la información del Titular o borrarla de las Base de Datos.

d) En todo caso, recibida la respuesta de la Fuente en los términos previstos en el numeral anterior, **FENALCO ANTIOQUIA** tendrá un término máximo para atender la petición o reclamo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, para ello, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del Titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa y de fondo al Titular.

Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Cuando el Titular presente su reclamo ante La Fuente de información, el procedimiento que se surtirá será el siguiente:

Recibido el reclamo por parte de la Fuente de información, esta procederá a resolver directamente el reclamo, pero deberá concernir y reportar en las Bases de Datos operadas por **FENALCO ANTIOQUIA** la leyenda que diga “**reclamo en trámite**” y la naturaleza del mismo dentro del registro individual del Titular que presentó el reclamo, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de la Ley **1266**.

Para dar respuesta a la petición o reclamo, la Fuente deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del Titular, asegurándose de revisar toda

FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES-SECCIONAL ANTIOQUIA
MANUAL DE POLÍTICA INTERNA PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y
RECLAMOS POR PARTE DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN



Código: A_02_MP04_P01
Versión 01

la información pertinente para poder dar una respuesta completa y de fondo al Titular. Respuesta que en todo caso tendrá por término máximo quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha del recibo de la petición o reclamo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

*En caso de que el Titular de la información no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, de conformidad con la Ley 1266 de 2008, podrá acudir a la Acción de Tutela para amparar el Derecho Fundamental del Habeas Data, y también recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda, conforme al numeral 6 del artículo 16 de la Ley 1266, deberá ser interpuesta contra la Fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a concernir y reportar en la Base de Datos operada por FENALCO ANTIOQUIA la leyenda que diga “**información en discusión judicial**” y la naturaleza de la misma dentro del registro individual del Titular que presentó la demanda, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la notificación de la demanda. Leyenda que en todo caso permanecerá en las Bases de Datos por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso de que la Fuente inicie un proceso judicial contra el Titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito.*

Sólo en el evento de que la petición o reclamo no haya sido atendida, haya sido negada, o fuera atendida desfavorablemente, bien por la Fuente o por FENALCO ANTIOQUIA, el Titular de la información estará facultado para acudir al organismo de vigilancia y control (Ley 1266 de 2008, artículo 17, numeral 5), o para ejercer la Acción de Tutela ante los Jueces de la República (Decreto 2591 de 1991, artículo 42, numeral 6). En otras palabras, la facultad del Titular de información para buscar la ayuda del organismo administrativo de vigilancia o el organismo judicial (Juez de Tutela), exige del Titular el agotamiento de un requisito de procedibilidad previo, que es la petición inicial ante la Fuente de información o subsidiariamente ante FENALCO ANTIOQUIA.



FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES, FENALCO SECCIONAL ANTIOQUIA