


<p>PR-03-V02 Fecha: 12/10/2018 Página 1 de 4</p>	<p>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	
--	--------------------------------------	---

1. Objetivo

Establecer el procedimiento y mecanismo para las actividades de radicación, tratamiento y solución de las peticiones, quejas y reclamos realizadas por los usuarios de los servicios de Moviaval, respecto de la normatividad vigente interna y externa de la compañía.

2. Alcance


En este procedimiento se determina cómo se realiza la recepción, evaluación de aplicabilidad, el tratamiento, solución y manejo de la información de las peticiones, quejas y/o reclamos realizadas por los clientes, partes interesadas.

3. Responsabilidad

- **Analista Jurídico:** Encargado del análisis y Proyección de las peticiones, quejas y/o reclamos de los titulares, apoderados y/o partes interesadas para conocer, actualizar, modificar la información de las bases de datos que reportan sobre ellas en la compañía y la protección de los datos personales generados en ellas.
- **Auxiliar Jurídico:** Encargado del análisis y proyección de las peticiones de los titulares, apoderados y/o partes interesadas respecto de la información de crédito perteneciente a la compañía.
- **Coordinadora Financiera:** Encargada de efectuar la marcación de la leyenda “reclamo en trámite” de los titulares, partes interesadas y/o apoderados que efectúen solicitudes respecto del Derecho de Habeas Data
- **Coordinadora Jurídica:** Encargada de revisar y emitir aprobación a la proyección de las peticiones de información de crédito.
- **Gerencia General:** Encargada de revisar y emitir aprobación a la proyección de las peticiones, quejas, reclamos de Habeas Data y protección de Datos personales.

4. Definiciones

- **PQR'S:** Peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias interpuesto por titulares, apoderados y/o partes interesadas respecto de la información de crédito, comercial y financiera la cual es administrada por la compañía.

<p>PR-03-V02 Fecha: 12/10/2018 Página 2 de 4</p>	<p>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	
--	--------------------------------------	---

- **Habeas Data:** Derecho constitucional establecido en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia desarrollado por la Ley 1266 de 2008 con el fin de conocer, suprimir, actualizar y rectificar datos personales que hayan sido tratados y recogidos en bancos de datos y archivos de entidades públicas y privadas.
- **Protección de Datos:** Es el reconocimiento y la protección del derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada
- **Central De Riesgo:** Persona jurídica dedicada a administrar la información personal identificada en las bases de datos de entidades privadas y públicas.
- **Titular:** Persona natural o jurídica cuyos datos personales son objeto de tratamiento que reposan en un banco de datos administrador por la compañía.

5. Desarrollo del procedimiento

5.1. Recepción de la Pqrs

Los canales de recepción de pqr's son: de manera física solicitando el formato correspondiente para radicarlo en la recepción de la compañía; correo electrónico: servicioalcliente@moviaval.com, protecciondatos@moviaval.com y mediante línea telefónica 313609713; las cuales deberán registrarse en la base "FR-11-V1 CONSOLIDADOS PQRS 2020 Julián"

Las pqr's que se reciban por un medio distinto a los relacionados en párrafo anterior, deberán remitirse a cualquiera de los canales el mismo día de la recepción al analista jurídico cuando se trate de Habeas Data y Protección de Datos y al Auxiliar Jurídico cuando se refiera a información de crédito.


¿Es un pqr de Habeas Data?

Si. Ir a la actividad 5.2

No. Ir a la actividad 5.4

5.2. Marcación Centrales de Riesgo

El analista jurídico solicitará a la coordinación financiera el comprobante de marcación de leyenda "reclamo en trámite" en los casos en los cuales el titular, apoderado o parte interesada realice la solicitud de protección de derecho de habeas data.

<p>PR-03-V02 Fecha: 12/10/2018 Página 3 de 4</p>	<p>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	
--	--------------------------------------	---

5.3. Soportes de marcación

La coordinación financiera o quien haga sus veces deberá generar un repositorio de las marcaciones realizadas y solicitadas por parte del analista jurídico en caso de que el titular se encuentre reportado, no reportado o bloqueado en Centrales de Información Financiera

5.4. Proyección de la Respuesta al Pqrs

El analista y el auxiliar jurídico respectivamente deberán verificar la documentación e información requerida para la proyección de la petición, queja y/o reclamo, ¿Es un pqr's de Habeas Data y/o Protección de Datos?

Si. Ir a la actividad 5.5.

No. Ir a la actividad 5.6.

5.5. Verificación y Aprobación de la proyección de pqr's

La gerencia general realizará la verificación de la respuesta proyectada por el analista jurídico junto con los anexos que correspondan, emitirá aprobación y emitirá aprobación para envío

5.6. Verificación y Aprobación de la proyección de pqr's

La coordinación jurídica realizará la verificación de la respuesta proyectada por el analista jurídico junto con los anexos que correspondan, emitirá aprobación y emitirá aprobación para envío.

5.7. Envío de respuesta a la petición

El auxiliar y el analista jurídico respectivamente efectuaran el envío de las respuestas a los peticionarios por el medio físico-digital que corresponda y cargaran la documentación en la ruta Documentos/Analista Jurídica/PQRS/Radicados. Respuesta de la petición


- 1) Guía de envío cuando se trate de dirección física
- 2) Certificación de entrega emitida por la respectiva empresa de envío
- 3) Soporte de envío de correo electrónico
- 4) Prueba de entrega del correo electrónico.

Cuando se trate de peticiones de Habeas Data y Protección de datos personales estos deberán ser enviados en el término de quince (15) Días hábiles desde la recepción de este.

Cuando se trate de peticiones de información deberán resolverse en el término de diez (10) días hábiles desde la recepción de este.

6. Documentación asociada

- Derecho de Petición
- Marcación Centrales de Riesgo

<p>PR-03-V02 Fecha: 12/10/2018 Página 4 de 4</p>	<p>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	
--	--------------------------------------	---

7. Control de cambios

Fecha	Versión	Control de cambios
12-10-2018	01	Se crea el documento
11-09-2020	02	Se realiza modificaciones en procedimiento, descripción de este y en estructuración

8. Cuadro de Revisión y Aprobación

Revisó	área Jurídica – Angelica Zapata
Aprobó	Gerencia – Alejandra Henao