

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS (POE)

IBÁÑEZ GRANADOS CONSULTORES LEGALES S.A.S.

MARCO DE OPERACIÓN TÉCNICA Y JURÍDICA

TABLA DE CONTENIDO

1. **POE-01:** Procedimiento de Recepción, Trámite y Respuesta de PQRS (Habeas Data)
2. **POE-02:** Procedimiento de Control de Acceso Físico, Documental y Tecnológico
3. **POE-03:** Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información
4. **POE-04:** Procedimiento de Gestión de Cobranza y Contacto con Titulares (Ley 2300 de 2023)

POE-01: Procedimiento de Recepción, Trámite y Respuesta de PQRS (Habeas Data)

1. Objetivo: Establecer el paso a paso operativo para recibir, registrar, tramitar y responder dentro de los términos legales las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas por los titulares de datos personales, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el manual PSI-25.

2. Alcance: Aplica a todas las áreas de la Firma, bajo la coordinación de la Dirección de Requerimientos y Atención al Cliente (DRAC) y el Oficial de Protección de Datos.

3. Desarrollo del Procedimiento:

Paso 1 - Recepción: Toda solicitud o reclamo de habeas data ingresará exclusivamente por el canal oficial autorizado: correo electrónico (uac@igconsultoreslegales.com.co / igservilegal@gmail.com) o de manera presencial en la sede principal (Carrera 7 No 12C-28, Piso 11, Edificio América, Bogotá D.C.).

Paso 2 - Radicación y Verificación: Se verificará que la solicitud contenga el nombre completo del titular, número de identificación, datos de contacto y la descripción clara de los hechos o derechos que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar).

Paso 3 - Trámite Interno: La DRAC remitirá el requerimiento al área responsable según corresponda, incorporando en la base de datos la leyenda "*reclamo en trámite*" cuando sea procedente conforme a la ley.

Paso 4 - Respuesta Oportuna:

- Las **consultas** se responderán en un término máximo de diez (10) días hábiles.



- Los **reclamos** (actualización, corrección, supresión o revocatoria) se tramitarán en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción.

POE-02: Procedimiento de Control de Acceso Físico, Documental y Tecnológico

1. Objetivo: Regular los niveles de acceso a la información física y digital de la Firma para garantizar los principios de confidencialidad, reserva y disponibilidad previstos en el manual PSI-25.

2. Alcance: Obligatorio para todos los socios, directivos, abogados, empleados, contratistas y terceros vinculados a **Ibáñez Granados Consultores Legales S.A.S.**

3. Desarrollo del Procedimiento:

- **Control Físico y Documental:** Las carpetas físicas y archivos que contienen información reservada o sensible permanecerán bajo llave y bajo la custodia exclusiva del Representante Legal o del personal autorizado expresamente. Los escritorios deben mantenerse despejados (*política de puesto de trabajo limpio*) al finalizar la jornada o ante cualquier ausencia.
- **Control Tecnológico y de Red:** Los equipos de cómputo y credenciales de acceso (usuarios y contraseñas) son de uso personal, intransferible y confidencial. Se prohíbe terminantemente compartir claves o permitir el acceso a personal no autorizado.
- **Prohibición de Extracción Masiva:** Bajo ninguna eventualidad se permite extraer o copiar bases de datos institucionales en dispositivos removibles externos (USB, discos duros, CD, DVD), salvo autorización expresa de la Dirección o requerimiento judicial.

POE-03: Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información

1. Objetivo: Establecer el protocolo de actuación inmediata ante la sospecha o materialización de incidentes de seguridad que comprometan la integridad, confidencialidad o disponibilidad de los activos de información y datos personales.

2. Alcance: Aplica a todo el personal y recursos tecnológicos de la Firma.

3. Desarrollo del Procedimiento:

- **Paso 1 - Detección y Reporte Inmediato:** Cualquier colaborador que detecte una anomalía, intento de acceso no autorizado, fuga de información o infección por código malicioso tiene la obligación legal e interna de reportarlo de inmediato al Oficial de Protección de Datos y a la Dirección Jurídica.
- **Paso 2 - Contención y Registro:** Se levantará un registro detallado del evento de seguridad, evaluando los daños causados y clasificando el riesgo en nivel alto, medio o bajo para priorizar su mitigación.
- **Paso 3 - Acciones Correctivas y Disciplinarias:** Una vez superado el incidente, se implementarán las lecciones aprendidas y los ajustes técnicos necesarios. Si el incidente se



originó por negligencia o dolo de un trabajador, se activará de forma inmediata el procedimiento disciplinario interno, tipificándose la conducta como **falta gravísima**.

POE-04: Procedimiento de Gestión de Cobranza y Contacto con Titulares (Ley 2300 de 2023)

1. Objetivo: Garantizar que las gestiones de cobranza y contacto directo con deudores o titulares se realicen en estricto cumplimiento de los derechos fundamentales a la intimidad y al habeas data, conforme a la Ley 2300 de 2023.

2. Alcance: Aplica a los equipos de gestión de cartera y abogados externos que operen en representación de la Firma.

3. Desarrollo del Procedimiento:

- **Canales Autorizados:** Los titulares y deudores únicamente podrán ser contactados a través de los canales físicos o digitales que estos hayan autorizado previamente de manera expresa.
- **Horarios Estrictos de Contacto:** Las gestiones de cobro, llamadas o mensajes comerciales y publicitarios se efectuarán exclusivamente de **lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.** y los **sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.** Queda prohibido todo contacto en días domingos y festivos.
- **Periodicidad:** Una vez establecido un contacto directo con el titular, este no podrá ser contactado a través de múltiples canales dentro de una misma semana, ni en más de una ocasión durante el mismo día, salvo solicitud expresa del deudor.
- **Prohibiciones en Cobranza:** Se prohíbe realizar gestiones de contacto a referencias personales o laborales del titular, así como utilizar vocabulario intimidatorio o por fuera de los estándares éticos corporativos regulados por la Firma y la Ley.

APROBACIÓN INSTITUCIONAL:

- **Entidad:** Ibáñez Granados Consultores Legales S.A.S. (NIT 900.923.315-0)
- **Representante Legal:** Adriana Granados Bautista
- **Aprobación y Vigencia:** Agosto de 2026 (Versión 03)

