



## **Manual interno de procedimiento para la atención de consultas, peticiones, quejas y reclamos sobre los datos personales.**

### **I. Consultas o peticiones.**

El titular o sus causahabientes podrán solicitar al **Colegio Victoria S.A.S.**: Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento, prueba de la autorización otorgada al **Colegio Victoria S.A.S** para el Tratamiento de sus Datos Personales, información respecto del uso que se le ha dado el **Colegio Victoria S.A.S** a sus datos personales, como lo establece la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, podrá presentar CONSULTA o PETICIONES ante el Encargado y/o Responsable del Tratamiento, así:

- a) La consulta se formulará mediante solicitud escrita dirigida al **Colegio Victoria S.A.S** en la **Calle 215 # 50 -60** de la ciudad de Bogotá D.C., o través de la página web [www.thevictoriaschool.edu.co](http://www.thevictoriaschool.edu.co) o al correo electrónico [habeasdata@tvs.edu.co](mailto:habeasdata@tvs.edu.co)
- b) Atención y respuesta será a cargo de la Abogada Junior, si llega a haber un correo dirigido a los demás encargados de las áreas donde se realiza el tratamiento de datos: ADMISIONES: [admissions@tvs.edu.co](mailto:admissions@tvs.edu.co); SECRETARÍA ACADÉMICA: [secacademica@tvs.edu.co](mailto:secacademica@tvs.edu.co); RECURSOS HUMANOS: [recursoshumanos@tvs.edu.co](mailto:recursoshumanos@tvs.edu.co); COMPRAS: [compras@tvs.edu.co](mailto:compras@tvs.edu.co); CONTABILIDAD: [contabilidad@tvs.edu.co](mailto:contabilidad@tvs.edu.co); WEB MASTER: [webmaster@tvs.edu.co](mailto:webmaster@tvs.edu.co); ENFERMERÍA: [enfermeria@tvs.edu.co](mailto:enfermeria@tvs.edu.co); TESORERÍA: [tesoreria@tvs.edu.co](mailto:tesoreria@tvs.edu.co), estos deberán re enviarlo en un plazo no mayor a 2 días hábiles a el correo destinado, es decir [habeasdata@tvs.edu.co](mailto:habeasdata@tvs.edu.co) , e informará de la situación al interesado.
- c) Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **II. Quejas y reclamos.**



El Titular o sus causahabientes, podrán presentar al **Colegio Victoria S.A.S**, a través de una queja o reclamo al **Colegio Victoria S.A.S**: la corrección o actualización de la información, la supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, la subsanación o corrección del presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales; como lo establece la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, en ese sentido podrá presentar QUEJAS Y RECLAMOS ante el Encargado y/o Responsable del Tratamiento, así:

- a) El reclamo o queja se formulará mediante solicitud escrita dirigida al **Colegio Victoria S.A.S** en la **Calle 215 # 50 -60** de la ciudad de Bogotá D.C., o través de la página web [www.thevictoriaschool.edu.co](http://www.thevictoriaschool.edu.co) o al correo electrónico [habeasdata@tvs.edu.co](mailto:habeasdata@tvs.edu.co)
- b) El reclamo o queja deberá plasmar la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al mismo, la dirección de notificación y deberá allegar todos los documentos que se quiera hacer valer como prueba o soporte.
- c) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- d) Si el reclamo o queja resulta incompleto, el **Colegio Victoria S.A.S** requerirá al interesado, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mencionado reclamo o queja, para que subsane las falencias evidenciadas, si transcurridos dos (2) meses no se ha subsanado el reclamo o queja, se entenderá que el mismo ha sido desistido.
- e) Una vez recibido el reclamo o queja completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, lo anterior se hará en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo o queja sean decididos.
- f) El **Colegio Victoria S.A.S** cuenta con quince (15) días, hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo del reclamo formulado. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro del tiempo antes mencionado y legalmente establecido, se procederá a informar al interesado acerca de 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.



g) Atención y respuesta será a cargo de la Abogada Junior, si llega a haber un correo dirigido a los demás encargados de las áreas donde se realiza el tratamiento de datos: ADMISIONES: [admissions@tvs.edu.co](mailto:admissions@tvs.edu.co); SECRETARÍA ACADÉMICA: [secacademica@tvs.edu.co](mailto:secacademica@tvs.edu.co); RECURSOS HUMANOS: [recursoshumanos@tvs.edu.co](mailto:recursoshumanos@tvs.edu.co); COMPRAS: [compras@tvs.edu.co](mailto:compras@tvs.edu.co); CONTABILIDAD: [contabilidad@tvs.edu.co](mailto:contabilidad@tvs.edu.co); WEB MASTER: [webmaster@tvs.edu.co](mailto:webmaster@tvs.edu.co); ENFERMERÍA: [enfermeria@tvs.edu.co](mailto:enfermeria@tvs.edu.co); TESORERÍA: [tesoreria@tvs.edu.co](mailto:tesoreria@tvs.edu.co), y estos deberán re enviarlo en un plazo no mayor a 2 días hábiles a el correo destinado, es decir [habeasdata@tvs.edu.co](mailto:habeasdata@tvs.edu.co), e informará de la situación al interesado.

h) El titular también puede elevar queja o reclamo ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez haya agotado el requisito de procedibilidad, que consiste en presentar primero su reclamo ante el Encargado y/o Responsable en este caso ante el **Colegio Victoria S.A.S.**

Se recuerda a los titulares que la Superintendencia de Industria y Comercio a través de su Delegatura para la Protección de Datos Personales, procederá a ejercer la vigilancia a que haya lugar, para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la Ley 1581 de 2012 y en su Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

Atentamente,



Colegio Victoria S.A.S.