

## 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.