

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 a **SUEÑOS POSIBLES PDREAMS ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO** la información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento, prueba de la autorización otorgada a la sociedad para el Tratamiento de sus Datos Personales, información respecto del uso que la sociedad ha dado a sus datos personales. Tal y 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:

PROCEDIMIENTO:

El titular de la información o sus causahabientes podrán realizar sus consultas o peticiones mediante solicitud escrita a **SUEÑOS POSIBLES PDREAMS ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO** a través de los siguientes canales de atención:

DIRECCIÓN DE CORREO FÍSICO	CARRERA 43 ^a 19-17 OF 318 DE MEDELLÍN, ANTIOQUIA.
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	cfpdreams@gmail.com
TELÉFONO	+ 57 3204733810
PAGINA WEB	https://fundacionpdreams.org/

Las consultas realizadas por el Titular de los datos personales o sus causahabientes, serán atendidas por **SUEÑOS POSIBLES PDREAMS ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO** en un término máximo de diez (15) días hábiles contados a partir del recibo de la respectiva solicitud, los cuales se podrán prorrogar por un término máximo cinco (8) días hábiles, debiendo **SUEÑOS POSIBLES PDREAMS ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO** informar previamente al interesado expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún

caso podrá superar los cinco (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

QUEJAS O RECLAMOS

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos de **SUEÑOS POSIBLES PDREAMS ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO** debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en estas políticas, podrán presentar un reclamo ante el **OFICIAL DE PROTECCIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al REPRESENTANTE LEGAL en su calidad de OFICIAL DE PROTECCION DE DATOS, a los canales de comunicación ya suministrados, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
2. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, el cual se podrá prorrogar por un término máximo de ocho (8) días hábiles, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, debiendo el área de servicio al cliente informar al interesado los motivos de la demora.
3. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
4. 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.

5. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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.

LAS QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

El titular, causahabiente deberá agotar en primer lugar este trámite de “consulta” o “reclamo” directo, antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio SIC a formular una queja.

Los invitamos a conocer la Política de Protección de Datos Personales de **SUEÑOS POSIBLES PDREAMS ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO**, la cual incluye los procedimientos para que los titulares de Datos Personales puedan ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información y revocar la autorización, y se encuentra disponible para su consulta en nuestro sitio web: <https://fundacionpdreams.org/>

Para dudas e inquietudes relacionadas el tratamiento de datos personales, deberán dirigirse a los canales de comunicación de la información:

DIRECCIÓN DE CORREO FÍSICO	CARRERA 43ª 19-17 OF 318 DE MEDELLÍN, ANTIOQUIA.
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	cfpdreams@gmail.com
TELÉFONO	+57 3204733810
PAGINA WEB	https://fundacionpdreams.org/