

**ASOCIACIÓN MUNDOS HERMANOS O.N.G.  
NIT. 800251628-3**

**MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA  
ATENDER PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS  
PRESENTADOS POR LOS TITULARES CON EL FIN DE EJERCER  
DERECHOS DE CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR  
INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN.**

**FECHA DE ADOPCION**  
Septiembre 30 de 2018

## TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo general
2. Descripción general
3. Alcance
4. Área funcional para atender las peticiones, consultas y reclamos
5. Contenido
6. Horario para atender las peticiones, consultas y reclamos
7. Procedimiento de peticiones
  - 6.1 Términos para dar respuesta
8. Procedimiento de consultas
  - 8.1 Términos para dar respuesta
9. Procedimiento de reclamos
  - 9.1 Términos para dar respuesta
10. Procedimiento para el acceso y supresión de las imágenes del sistema de video-vigilancia.
  - 10.1 Acceso
  - 10.2 Supresión
11. Requisito de procedibilidad

## **1. OBJETIVO GENERAL.**

Atender las solicitudes de peticiones, consultas y reclamos, presentadas a ASOCIACION MUNDOS HERMANOS O.N.G, en adelante LA EMPRESA, por los titulares de los datos personales, de conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013.

## **2. DESCRIPCION GENERAL.**

La ley 1581 de 2012, estableció disposiciones generales para la protección de datos personales por parte de las empresas que realicen tratamiento de los mismos y definió en los artículos 14 y 15 de el procedimiento general que se debe seguir para dar respuesta a las consultas y reclamos por parte de los titulares de los datos personales, sus causahabientes o apoderados.

## **3. ALCANCE**

El alcance del procedimiento aquí contemplado, aplica para el trámite de las solicitudes de peticiones, consultas y reclamos que se realicen a la empresa.

## **4. AREA FUNCIONAL PARA ATENDER LAS PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.**

El área de Secretaria General de LA EMPRESA, es la dependencia que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos.

El procedimiento para presentar y atender las peticiones, consultas y reclamos, es de fácil acceso y gratuito, por lo tanto, las solicitudes podrán elevarse a través de cualquiera de los siguientes canales:

**Correo electrónico:** [Parmundos@gmail.com](mailto:Parmundos@gmail.com)

**Presencial:** A la dirección Carrera 16 5A 21 de Chinchiná, Caldas.

**Telefónico:** (6) 8501570 – 320 632 09 80

## 5. CONTENIDO.

Tal como se ha señalado dentro del Manual de Políticas de Tratamiento de Datos personales, los titulares de los datos personales tienen garantía del ejercicio de los derechos de: Consultar, Conocer, Actualizar, Rectificar el contenido de sus datos personales y Revocar la autorización otorgada a responsables y encargados para el tratamiento de sus datos personales.

Estos derechos se ejercen por medio de dos procedimientos ágiles y expeditos, los cuales según la ley 1581 de 2012 son el de **CONSULTA** y el de **RECLAMO**.

El de CONSULTA garantiza el derecho a conocer los datos que se tienen recolectados por parte de responsables y encargados; mientras que por medio del trámite de RECLAMO se garantizan los derechos a actualizar, rectificar los datos y a revocar la autorización para el tratamiento de los mismos.

Así mismo, la ley 1581 de 2012, hace referencia a la **PETICION**, la cual se encuentra regulada en la ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, el cual se desarrolla en el procedimiento interno de LA EMPRESA de Peticiones Quejas y Reclamos (P.Q.R.S)

A continuación, se explica el procedimiento para el ejercicio de tales derechos.

## 6. HORARIO DE ATENCIÓN PARA PRESENTAR LAS PETICIONES, SOLICITUDES Y RECLAMOS.

LA EMPRESA, recibirá las peticiones, consultas y reclamos en el siguiente horario:

- Las peticiones, consultas y reclamos presentadas de manera escrita (email, carta) de lunes a viernes en el horario de atención de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

- Para las peticiones, consultas y reclamos presentadas por medio telefónico de lunes a viernes en el horario de atención de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

Las peticiones, consultas y reclamos presentados fuera de este horario, quedaran radicadas con fecha del siguiente día hábil.

## 7. PROCEDIMIENTO DE PETICIONES.

El titular ó sus causahabientes que deseen realizar una petición, podrán hacerlo través de cualquiera de los siguientes canales:

**Correo electrónico:** [Pqmundos@gmail.com](mailto:Pqmundos@gmail.com)

**Presencial:** A la dirección Carrera 16 5A 21 de Chinchiná, Caldas.

**Telefónico:** (6) 8501570 – 320 632 09 80

La secretaria general recibe las solicitudes con carácter de petición por medio telefónico (verbal), correos electrónicos, cartas y otros comunicados que envíe el cliente y diligencia el formato PQRS – Código SGC-FR-007

La secretaria general reporta el formato al Gerente del proceso o procesos involucrado con la PQRS.

Inmediatamente, el Gerente del Proceso o procesos involucrados, toman la acción para la solución de la PQRS registrando la acción en el formato PQRS.

El Gerente del Proceso evalúa si el problema amerita una reunión del Comité Gerencial para la solución de la PQRS.

El Gerente general informa al cliente la solución a su PQRS por vía telefónica (verbal) ó por escrito.

La secretaría general aplica la encuesta de satisfacción del cliente, tabula los datos y pasa los resultados al Gerente General.

## **6.1 TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA.**

De conformidad con el artículo 14 del numeral 1 de la ley 1755 de 2015, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la entidad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

## **8. PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS.**

El titular ó sus causahabientes que desee conocer, actualizar, consultar y rectificar su información personal lo podrá hacer a través de cualquiera de los siguientes canales:

**Correo electrónico:** [Parmundos@gmail.com](mailto:Parmundos@gmail.com)

**Presencial:** A la dirección Carrera 16 5A 21 de Chinchiná, Caldas.

**Telefónico:** (6) 8501570 – 320 632 09 80

La consulta se formulará mediante solicitud escrita o verbal, la cual deberá contener:

- Nombre completo y apellidos del solicitante
- Datos de contacto: Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto
- Medios para recibir ó notificar la respuesta a su solicitud
- Motivos ó hechos que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información)
- Documentos que pretenda hacer valer (opcional)
- Firma y número de identificación

Por solicitud del titular, LA EMPRESA, suministrará toda la información contenida en el registro individual o vinculado con la identificación del titular.

### **8.1 TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA.**

Así mismo, responderá la consulta en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de recibo de la misma. Si no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y se señalará la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no será superior de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **9. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS**

El titular o su causahabiente podrá realizar un reclamo ante LA EMPRESA, para que su información personal sea objeto de corrección, actualización, supresión, revocar la autorización otorgada o cuando consideren que se está incumpliendo con la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, Decreto Único Reglamentario No 1074 de 2015 y las demás normas que los deroguen, modifiquen o complementen.

Igualmente podrá revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales en cualquiera momento siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

Los reclamos deberán dirigirse a través de cualquiera de los siguientes canales:

**Correo electrónico:** [Pqmundos@gmail.com](mailto:Pqmundos@gmail.com)

**Presencial:** A la dirección Carrera 16 5A 21 de Chinchiná, Caldas.

**Telefónico:** (6) 8501570 – 320 632 09 80

El reclamo se formulará mediante solicitud escrita o verbal, la cual deberá contener:

- Nombre completo y apellidos del solicitante
- Datos de contacto: Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto
- Medios para recibir ó notificar la respuesta a su solicitud
- Motivos ó hechos que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información)
- Documentos que pretenda hacer valer (opcional)
- Firma y número de identificación

Si la persona encargada de recibir el reclamo detecta que el reclamo se encuentra incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo que subsane las fallas y lo complemente conforme a lo establecido anteriormente.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso que el funcionario que recibió el reclamo, no sea el competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.



## **9.1 TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA.**

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

LA EMPRESA, responderá al reclamo en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibido. Si no es posible dar respuesta dentro de dicho término, se informará al interesado 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.

## **10. PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO Y SUPRESIÓN DE LAS IMÁGENES DEL SISTEMA DE VIDEO-VIGILANCIA.**

### **10.1 ACCESO.**

Los titulares de la información están facultados para ejercer su derecho de **acceso** a las imágenes tratadas mediante el Sistema de Video-Vigilancia, sin afectar los derechos de los demás titulares cuyos datos personales han sido objeto de tratamiento junto con los de quien solicita el acceso.

Por lo tanto, para que el titular pueda acceder a las imágenes, previamente se deberá verificar:

- La calidad del titular quien solicita el acceso de la información, causahabiente o apoderado.
- Requerir al titular solicitante datos como fecha, hora, lugar entre otros, para facilitar la ubicación de la imagen y limitar al máximo la exposición de imágenes de terceros.
- Si en la imagen aparecen terceros titulares de datos personales, se deberá contar la autorización de dichos terceros para la entrega de la cinta o grabación.
- Si no se tiene la autorización de los terceros para divulgar la información contenida en la cinta o grabación requerida, LA

EMPRESA, se fragmentará y/o se hará borrosa la imagen del tercero para garantizar la anonimización.

## **10.2 SUPRESION.**

El titular de los datos personales, también se encuentra facultado para solicitar la **supresión** de sus imágenes, en la medida que no exista un deber legal o contractual de que impida tal supresión.

La solicitud de supresión, así como cualquier otra reclamación ante LA EMPRESA, se realizará de acuerdo al procedimiento establecido en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, el cual se encuentra expresado en los numerales 8 y 9 de este manual interno de procedimientos.

## **11. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD.**

El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante LA EMPRESA.

**DIANA PATRICIA GONZALEZ CARDONA**  
**Representante Legal**