

Política de tramitación de reclamaciones

El objetivo de la política de tramitación de reclamaciones es garantizar que las reclamaciones relativas a la protección de datos personales se tramiten de manera uniforme, justa y equitativa. Si considera que su información personal ha sido tratada de forma inadecuada o si cree que la Ley de protección de datos personales en el sector privado no ha sido respetada en lo que respecta a su información personal, consulte esta política.

Objetivo de la política

El objetivo de esta política es describir el proceso para presentar una reclamación relativa a la protección de la información personal por parte de Les Dominicaines Missionnaires Adoratrices. Se refiere a la información personal en poder de diversos sectores de la Congregación.

Este documento describe el proceso de presentación, tratamiento y conclusión de una reclamación. Permite a las personas expresar su descontento con la recogida, el tratamiento, el uso y la eliminación final de su información personal.

Persona responsable de la política

La persona responsable de aplicar la política de tramitación de reclamaciones es el Responsable de Privacidad. Su función es recibir la denuncia, investigarla y dar una respuesta transparente al denunciante. También es responsable de la aplicación de esta política. Se asegura de que los miembros de la Congregación, los empleados laicos y todos los asociados que tengan acceso a la información personal en el ejercicio de sus funciones reciban formación y estén familiarizados con el contenido de esta política.

Presentación de quejas

Toda persona que desee presentar una queja debe ponerse en contacto con el responsable de la protección de datos personales en las siguientes coordenadas

131 rue des Dominicaines
Ciudad de Quebec, Quebec
G1E 6S8
(418) 661-9221
rprp@op-dma.com

Expediente de queja

Un expediente de denuncia abierto a su nombre incluye la siguiente información:

- Nombre y apellidos
- dirección de correo electrónico
- dirección postal
- Número de teléfono;
- Descripción de la queja.

La información personal recogida se utiliza para determinar la admisibilidad de la denuncia, realizar gestiones ante el departamento correspondiente y ponerse en contacto con usted para obtener más información sobre la denuncia o informarle de los resultados del análisis.

Todas las denuncias se tratan confidencialmente. Las quejas anónimas no pueden tramitarse.

Toda persona que reciba una queja debe transmitirla inmediatamente al responsable de la protección de datos personales.

Toda persona que presente una queja verbal debe ser informada de esta política y cumplirla al tramitar su queja.

La persona responsable enviará al denunciante un acuse de recibo en un plazo razonable. Esta comunicación incluirá los datos de contacto de la persona responsable, la solicitud de un pliego de condiciones relativo a la queja, si procede, y el texto de la política de tramitación de quejas.

Toda solicitud de especificación relativa a una queja deberá recibir respuesta en un plazo de siete días laborables. En caso contrario, la queja se considerará abandonada.

Tramitación de las quejas

Para garantizar un tratamiento equitativo y transparente de las quejas, los expedientes se constituyen de la misma manera:

- La reclamación por escrito;
- El resultado de la tramitación de la denuncia (su análisis y los documentos relacionados);
- La respuesta final enviada al denunciante, incluidas las justificaciones necesarias.

Las reclamaciones se tramitan en un plazo razonable de 30 días a partir de la recepción de todos los documentos necesarios para analizar la reclamación. Si no puede cumplirse este plazo, se informará al denunciante del tiempo adicional necesario y de las razones del retraso.

Una vez examinada la denuncia y finalizado el análisis, el responsable de la protección de datos enviará una respuesta final por escrito al denunciante.

Fecha de entrada en vigor

Esta política entra en vigor el 9 de abril de 2024.

Si tiene alguna pregunta o comentario sobre la política de gestión de reclamaciones, póngase en contacto directamente con el responsable de la protección de datos personales en rprp@op-dma.com.