

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL TITULAR DE LOS DATOS

Fecha: Junio de 2018

1. Objetivo del documento

El objetivo del presente Protocolo es poner en conocimiento de la **14-85 DENTAL SPA S.A.S.** el procedimiento a seguir para dar respuesta a las solicitudes de acceso y reclamos ejercitadas en virtud de los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción del titular de los datos personales objeto de tratamiento por la empresa.

La **14-85 DENTAL SPA S.A.S.** adoptará las medidas oportunas para difundir el presente documento a todas las personas que forman parte de su organización y tienen acceso a los datos personales, para que puedan informar a los titulares del procedimiento a seguir en estos casos.

2. Base legal y derechos de los Titulares

El derecho a la Protección de los Datos tiene como finalidad permitir a todas las personas conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en archivos o bases de datos. Este derecho constitucional se recoge en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política; en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales”* (en adelante LEPD); y en el Decreto 1377 de 2013, *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”*.

De acuerdo con el artículo 8 de la LEPD y a los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013, los titulares de los datos pueden ejercer una serie de derechos en relación con el tratamiento de sus datos personales. Estos derechos podrán ejercerse por las siguientes personas.

1. Por el titular, quién deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro y para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Los derechos del titular son los siguientes:

- **Derecho de acceso o consulta:** Se trata del derecho del titular a ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud, respecto al origen, uso y finalidad que se le han dado a sus datos personales.
- **Derechos de quejas y reclamos.** La Ley distingue cuatro tipos de reclamos:
 - **Reclamo de corrección:** el derecho del titular a que se actualicen, rectifiquen o modifiquen aquellos datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo

tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

- **Reclamo de supresión:** el derecho del titular a que se supriman los datos que resulten inadecuados, excesivos o que no respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- **Reclamo de revocación:** el derecho del titular a dejar sin efecto la autorización previamente prestada para el tratamiento de sus datos personales.
- **Reclamo de infracción:** el derecho del titular a solicitar que se subsane el incumplimiento de la normativa en materia de Protección de Datos.
- **Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento:** salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la LEPD.
- **Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones:** el titular o causahabiente solo podrá elevar esta queja una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

3. Definiciones establecidas en el artículo 3 de la LEPD y el artículo 3 del Decreto 1377 de 2013

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. Atención a los Titulares de datos

JEAN FRANCOIS MARIE HENO con CE 319887, 14-85 DENTAL SPA S.A.S. será el encargado de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual los titulares de los datos personales pueden ejercer sus derechos. Teléfono: 9261485 Correo electrónico: jfheno@1485dentalspa.com

5. Procedimientos para ejercer los derechos del Titular

5.1. Derecho de acceso o consulta

Según el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, el titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales en dos casos:

1. Al menos una vez cada mes calendario.
2. Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, la **14-85 DENTAL SPA S.A.S.** solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando ésta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

El titular de los datos puede ejercitar el derecho de acceso o consulta de sus datos mediante un escrito dirigido a la **14-85 DENTAL SPA S.A.S.** enviado, bien al correo electrónico gerencia@1485dentalspa.com, indicando en el asunto, "Ejercicio del derecho de acceso o consulta", o bien a través de correo postal remitido a la dirección Cra 14#85-68 consultorio 303 de la ciudad de Bogotá. La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del titular.

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada, cuando corresponda.

El titular podrá elegir por una de las siguientes formas de consulta de la base de datos, para recibir la información solicitada:

- Visualización en pantalla.
- Por escrito, con copia o fotocopia remitida por correo certificado.
- Correo electrónico u otro medio electrónico.
- Otro sistema adecuado a la configuración de base de datos o a la naturaleza del tratamiento, ofrecido por la **14-85 DENTAL SPA S.A.S.**

Una vez recibida la solicitud, la **14-85 DENTAL SPA S.A.S.** resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará 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 (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Estos plazos están fijados en el artículo 14 de la LEPD.

Una vez agotado el trámite de consulta, el titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.2. Derechos de quejas y reclamos

El titular de los datos puede ejercitar los derechos de reclamo sobre sus datos mediante un escrito dirigido a la **14-85 DENTAL SPA S.A.S.** enviado, bien al correo electrónico gerencia@1485dentalspa.com indicando en el asunto, "Ejercicio del derecho de acceso o consulta", o bien a través de correo postal remitido a la dirección Cra 14#85-68 consultorio 303 de la ciudad de Bogotá. La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Descripción de los hechos y petición en que se concreta la solicitud de corrección, supresión, revocación o infracción.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada que se quieran hacer valer, cuando corresponda.

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.

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 **14-85 DENTAL SPA S.A.S.** resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender al reclamo 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.

Una vez agotado el trámite de reclamo, el titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

6. Infracciones y sanciones

De acuerdo con el Capítulo 2 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales”*, la Superintendencia de Industria y Comercio puede imponer sanciones por el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento. Las posibles sanciones son:

- Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.
- Suspensión de las actividades relacionadas con el tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar.
- Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el tratamiento de datos sensibles.

ANEXO
FORMULARIOS DE
SOLICITUDES

EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO O CONSULTA

Datos del Responsable del Tratamiento

Nombre/Razón social: **14-85 DENTAL SPA S.A.S.**

NIT: 900.811.857-1 Dirección de la oficina ante la que se ejercita el derecho: Cra 14#85-68 consultorio 303 de la ciudad de Bogotá.

DATOS DEL TITULAR O DE SU REPRESENTANTE

Con base al artículo 14 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, "*Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales*" y en consecuencia, el Señor/la Señora, mayor de edad, con C.C. No., de la que presenta copia adjunta, con domicilio en

.....,
por medio del presente escrito ejercita el derecho de consulta, y en consecuencia

SOLICITA

Que se le facilite gratuitamente el derecho de consulta de sus datos personales contenidos en las bases de datos de **14-85 DENTAL SPA S.A.S.** dentro del plazo máximo indicado en la referida normativa sobre protección de datos.

Que dicha información comprenda, de forma legible e inteligible, los datos que sobre mi persona están contenidos en sus bases de datos, los resultantes de cualquier elaboración, proceso o tratamiento, así como el origen de los mismos, los cesionarios y la explicación de los usos y finalidades para los que se almacenaron.

En....., a de de

Fdo.:

EJERCICIO DEL RECLAMO DE CORRECCIÓN

Datos del Responsable del Tratamiento

Nombre/Razón social: **14-85 DENTAL SPA S.A.S.**

NIT: 900.811.857-1

Dirección de la oficina ante la que se ejercita el derecho: Cra 14#85-68 consultorio 303 de la ciudad de Bogota

DATOS DEL TITULAR O DE SU REPRESENTANTE

Con base al artículo 14 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, "*Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales*" y en consecuencia, el Señor/la Señora....., mayor de edad, con C.C. No., de la que presenta copia adjunta, con domicilio en

....., por medio del presente escrito ejercita el derecho de corrección sobre los datos que se anexan junto con los justificantes correspondientes de acuerdo al artículo 15 de la mencionada Ley, y en consecuencia

SOLICITA

Que se lleve a cabo la corrección de sus datos personales sobre los cuales se realiza el reclamo y que se notifique del resultado de la corrección practicada dentro del plazo máximo indicado en la normativa sobre protección de datos.

Que en caso de que se acuerde, dentro del plazo establecido, que no procede practicar, total o parcialmente, las correcciones solicitadas, se me comunique de forma motivada con objeto de, en su caso, elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Que si los datos corregidos hubieran sido previamente comunicados a terceros, se notifique a éstos la corrección practicada, con objeto de que sean debidamente corregidos, de acuerdo con el principio de calidad de los datos contenido en la referida Ley.

En....., a De..... de.....

Fdo.:

EJERCICIO DEL RECLAMO DE SUPRESIÓN

Datos del Responsable del Tratamiento

Nombre/Razón social: **14-85 DENTAL SPA S.A.S.**

NIT: 900.811.857-1

Dirección de la oficina ante la que se ejercita el derecho: Cra 14#85-68 consultorio 303 de la ciudad de Bogota.

DATOS DEL TITULAR O DE SU REPRESENTANTE

Con base al artículo 14 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, "*Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales*" y en consecuencia, el Señor/la Señora., mayor de edad, con C.C. No., de la que presenta copia adjunta, con domicilio en por medio del presente escrito ejercita el derecho de supresión de acuerdo con el artículo 15 de la mencionada Ley, y en consecuencia

SOLICITA

Que se lleve a cabo la supresión de sus datos personales sobre los cuales se realiza el reclamo y que se realice dentro del plazo máximo indicado en la normativa sobre protección de datos.

Que en caso de que se acuerde, dentro del plazo establecido, que no procede practicar, total o parcialmente, las supresiones solicitadas, se me comunique de forma motivada con objeto de, en su caso, elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Que si los datos suprimidos hubieran sido previamente comunicados a terceros, se notifique a éstos la supresión practicada, con objeto de que sean debidamente suprimidos, de acuerdo con el principio de calidad de los datos contenido en la referida Ley.

En..... a De..... de.....

Fdo.

EJERCICIO DEL RECLAMO POR INFRACCIÓN

Datos del Responsable del Tratamiento

Nombre/Razón social: **14-85 DENTAL SPA S.A.S.**

NIT: 900.811.857-1

Dirección de la oficina ante la que se ejercita el derecho: Cra 14#85-68 consultorio 303 de la ciudad de Bogota.

DATOS DEL TITULAR O DE SU REPRESENTANTE

Con base al artículo 14 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, "*Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales*" y en consecuencia, el Señor/la Señora., mayor de edad, con C.C. No., de la que presenta copia adjunta, con domicilio en

....., por medio del presente escrito ejercita el reclamo por supuesta infracción de la normativa sobre protección de datos, de acuerdo con el artículo 15 de la mencionada Ley, y en consecuencia

EXPONGO

Que se está llevando a cabo un incumplimiento de la normativa sobre protección de datos, concretamente se están cometiendo las siguientes infracciones:

.....
.....
.....
.....

SOLICITO

Que sea atendido mi reclamo por infracción y que se corrijan las infracciones referidas si efectivamente se están produciendo.

En....., a... De..... de.....

Fdo.:

QUEJA ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

El Titular o causahabiente únicamente podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento.

El Titular podrá presentar dicha queja directamente en la página Correo electrónico y pagina web de la Superintendencia de Industria y Comercio:
<http://www.sic.gov.co/>

REVOCACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN

Datos del Responsable del Tratamiento

Nombre/Razón social: **14-85 DENTAL SPA S.A.S.**

NIT: 900.811.857-1

Dirección de la oficina ante la que se ejercita el derecho: Cra 14#85-68 consultorio 303 de la ciudad de Bogota.

DATOS DEL TITULAR O DE SU REPRESENTANTE

Con base al artículo 14 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, "*Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales*" y en consecuencia, el Señor/la Señora....., mayor de edad, con C.C. No., de la que presenta copia adjunta, con domicilio en

....., por medio del presente escrito revoco mi autorización para el tratamiento de los datos personales, de acuerdo con el artículo 16 de la mencionada Ley y del artículo 9 del Decreto 1377 de 2013, y en consecuencia

SOLICITO

Que se proceda al cese del tratamiento de los datos personales por haberse producido un incumplimiento de los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

Que se notifique por escrito la confirmación del cese del tratamiento de estos datos.

Que si los datos objeto de revocación han sido transferidos se notifique previamente a la entidad cesionaria para que, del mismo modo, cese en el tratamiento de dichos datos personales.

En....., a... De..... de.....

Fdo.:

SOLICITUD DE PRUEBA DE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

Datos del Responsable del Tratamiento

Nombre/Razón social: **14-85 DENTAL SPA S.A.S.**

NIT: 900.811.857-1

Dirección de la oficina ante la que se ejercita el derecho: Cra 14#85-68 consultorio 303

de la ciudad de Bogota

DATOS DEL TITULAR O DE SU REPRESENTANTE

Con base al artículo 14 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, "*Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales*" y en consecuencia, el Señor/la Señora....., mayor de edad, con C.C. No., de la que presenta copia adjunta, con domicilio en

....., por medio del presente escrito ejercito el derecho de solicitud de prueba de autorización otorgada al responsable del tratamiento para el tratamiento de los datos personales, de acuerdo con el artículo 8 la mencionada Ley, y en consecuencia

SOLICITO

Que se me haga llegar el documento mediante el cual el responsable del tratamiento pueda probar que ha obtenido la autorización requerida para el tratamiento de los datos personales, conforme a la Ley.

En....., a.... De..... de.....

Fdo.:

ATENCIÓN AL DERECHO DE CONSULTA
(SI EXISTE INFORMACIÓN)

Estimado/a Señor/a,

Por la presente le informamos que hemos recibido su solicitud, con fecha, mediante la cual se ejercita el derecho de consulta de sus datos personales contenidos en nuestras bases de datos. Atendiendo a su solicitud y en cumplimiento de la normativa de protección de datos, le informamos que, a día de hoy, los datos tratados por la **14-85 DENTAL SPA S.A.S.** son los siguientes:

.....
.....

Dichos datos son y/o serán tratados con las siguientes finalidades:

.....
.....
.....

Le informamos que sus datos tienen como origen y no/sí han sido cedidos a ninguna entidad.

De igual modo, le informamos que si considera que sus datos son incompletos o inexactos, puede ejercitar el derecho de reclamo de corrección, o de supresión, de acuerdo con el artículo 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos, acompañando los documentos que justifiquen la corrección o supresión.

En....., a... De..... de.....

Fdo.:

ATENCIÓN AL DERECHO DE CONSULTA
(SI NO EXISTE INFORMACIÓN)

Estimado/a Señor/a,

Por la presente le informamos que hemos recibido su solicitud, con fecha, mediante la cual se ejercita el derecho de consulta de sus datos personales contenidos en nuestras bases de datos. Atendiendo a su solicitud y en cumplimiento de la normativa de protección de datos, le informamos que, a día de hoy, no tenemos datos personales relativos a su persona.

En....., a.... De..... de.....

Fdo.:

ATENCIÓN AL RECLAMO DE CORRECCIÓN

Estimado/a Señor/a,

Por la presente le informamos que hemos recibido su solicitud, con fecha, mediante la cual se ejercita el reclamo de corrección de sus datos personales contenidos en nuestras bases de datos. Atendiendo a su solicitud y en cumplimiento de la normativa de protección de datos, le informamos que hemos realizado la corrección de los siguientes datos:

.....
.....
.....

En....., a... De..... de.....

Fdo.:

ATENCIÓN AL RECLAMO DE SUPRESIÓN

Estimado/a Señor/a,

Por la presente le informamos que hemos recibido su solicitud, con fecha, mediante la cual se ejercita el reclamo de supresión de sus datos personales contenidos en nuestras bases de datos. Atendiendo a su solicitud y en cumplimiento de la normativa de protección de datos, le informamos que hemos realizado la supresión de los siguientes datos:

.....
.....
.....

En....., a... De..... de.....

Fdo.:

ATENCIÓN AL RECLAMO POR INFRACCIÓN

Estimado/a Señor/a,

Por la presente le informamos que hemos recibido su solicitud, con fecha, mediante la cual se ejercita el reclamo por advertencia de infracción de la normativa sobre protección datos personales. Atendiendo a su solicitud y en cumplimiento de la normativa de protección de datos, le informamos que hemos ordenado el cese de la acción o las acciones que suponían un incumplimiento de la normativa sobre protección de datos.

En....., a... De..... de.....

Fdo.:

ATENCIÓN A LA SOLICITUD DE PRUEBA DE AUTORIZACIÓN

Estimado/a Señor/a,

Por la presente le informamos que hemos recibido su solicitud, con fecha, mediante la cual se requiere la prueba de la obtención de la autorización para el tratamiento de sus datos personales. Atendiendo a su solicitud y en cumplimiento de la normativa de protección de datos, le adjuntamos el documento que acredita dicha autorización.

En....., a ... De..... de.....

Fdo.:

ATENCIÓN AL RECLAMO DE CORRECCIÓN

Estimado/a Señor/a,

Por la presente le informamos que hemos recibido su solicitud, con fecha, mediante la cual se ejercita el reclamo de corrección de sus datos personales contenidos en nuestras bases de datos. Atendiendo a su solicitud y en cumplimiento de la normativa de protección de datos, le informamos que hemos realizado la corrección de los siguientes datos:

.....
.....
.....

En....., a... de..... de.....

Fdo.: