



## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

### **1. Introducción.**

En virtud de la Ley 1581 de 2012 (Art. 17 Literal. k y Art. 18 Literal. f) y del Decreto 1377 de 2013 (Art. 13.) , Ley 1266 de 2008 ,mediante los cuales se dictan disposiciones para la protección de datos personales y en el desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, **ODONTOCLAVE** en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales de sus grupos de interés conformado por los Pacientes, Colaboradores, Proveedores, Especialistas, Empresas de Convenios y las entidades de inspección, vigilancia y control, información que se ha obtenido en el desarrollo de su actividad misional de Prestar Servicios de Salud Oral, por lo cual se compromete con el cumplimiento de la normativa mencionada y la protección de los derechos de las personas e informa a su grupo de interés que adopta las siguientes políticas sobre recolección, tratamiento y uso de datos personales.

### **2. Responsable del tratamiento de datos.**

**ODONTOCLAVE** razón social ODONTOPLUS MAX S.A.S. identificado con NIT 901.360.580-2, con domicilio en la ciudad de Medellín, Sede Sector Industriales Centro Integral de Servicios Punto Clave local 267, Sede Sabaneta Centro Comercial Mayorca, Torre Medica Local 1202, correo electrónico info@odontoclave.com, PBX 444 68 25; es la responsable del tratamiento de los datos obtenidos de sus diferentes grupos de interés.

### **3. Definiciones.**

- **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 a varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato personal semiprivado:** Son aquellos datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general.  
En este caso, para su tratamiento se requiere la autorización expresa del Titular de la información. Por ejemplo: datos de carácter financiero, datos relativos a las relaciones con las entidades de seguridad social (EPS, AFP, ARL, Cajas de Compensación).

- **Dato personal sensible:** Son 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.
- **Dato personal privado:** Es un dato personal que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa a su Titular y para su tratamiento requiere de su autorización expresa. Por ejemplo: Nivel de escolaridad, libros de los comerciantes, entre otros.
- **Dato personal público:** Es aquel tipo de dato personal que las normas y la Constitución han determinado expresamente como públicos y, para cuya recolección y tratamiento, no es necesaria la autorización del Titular de la información. Por ejemplo: estado civil de las personas, datos contenidos del RUNT, datos contenidos en sentencias judiciales ejecutoriadas, entre otros.
- **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. **Política de tratamiento de datos.**

**ODONTOCLAVE**, ha obtenido y conservado desde su creación, datos personales de sus grupos de interés, los cuales en adelante llamaremos titulares, los cuales son recolectados, almacenados, organizados, usados, transmitidos, actualizados, rectificados y en general administrados, de acuerdo con la respectiva relación y/o vinculación (civil, laboral, comercial) aplicando las siguientes políticas:

1. **ODONTOCLAVE**, está comprometida en dar un correcto uso y tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles de sus titulares, evitando el acceso no autorizado a terceros que permita conocer, vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información, para lo cual cuenta con políticas de seguridad de la información que incluyen medidas de control de obligatorio cumplimiento.
2. **ODONTOCLAVE**, solicita a los titulares de la información los datos necesarios para administrar el riesgo en salud oral y dar cumplimiento a las funciones asignadas por la normativa vigente que regula el Sistema General

de Seguridad Social en Salud. La información sensible requerida será de libre y voluntaria entrega por parte del respectivo Titular.

3. Salvo las excepciones previstas en la ley, el tratamiento de los datos personales sólo podrá realizarse con el consentimiento previo, expreso e informado de sus titulares, manifestado por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.
4. **ODONTOCLAVE**, Solicitará a los Pacientes, Colaboradores, Proveedores, Especialistas, Empresas de Convenios, los datos personales necesarios para establecer la respectiva relación y/o vinculación (civil, laboral, comercial). La información sensible requerida será de libre y voluntaria entrega por parte del respectivo Titular, quien deberá otorgar su consentimiento y autorización para su respectivo tratamiento.
5. **ODONTOCLAVE**, velará por el respeto y cumplimiento de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, observando los requisitos especiales establecidos para el tratamiento de sus datos personales y datos personales sensibles.
6. El tratamiento de los datos personales proporcionados por los **pacientes de ODONTOCLAVE** tendrá la siguiente finalidad:
  - Para la prestación de los servicios de Odontología General y Especializada de sus pacientes y familiares.
  - Actualización de datos entregados por el Titular.
  - Entrega de reportes de Salud Pública de obligatorio cumplimiento.
  - Dar respuesta a requerimientos por parte de entidades de control.
  - Evaluación de indicadores de oportunidad y calidad de los servicios.
  - Evaluación de la calidad de los productos y servicios de salud ofrecidos por la Clínica.
  - Ejercer acciones legales y en la defensa de las mismas.
  - Suministro de información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
  - Conocer más a nuestros pacientes, su estado de salud oral, el entorno en el que viven, sus gustos.
  - Enviarles por los diferentes canales de comunicación información comercial de los diferentes servicios que presta la clínica.
  - En general para cualquier otra finalidad que se derive de la naturaleza jurídica de **ODONTOCLAVE**.
7. El tratamiento de los datos personales proporcionados por los **colaboradores de ODONTOCLAVE**, tendrá la siguiente finalidad:
  - Realización del proceso de selección de personal de acuerdo con su aptitud para su cargo o tarea.

- Establecer una relación contractual.
- Ofrecerle oportunidades de capacitación.
- Evaluaciones de desempeño, satisfacción laboral, crecimiento personal, bienestar, seguridad y salud en el trabajo.
- Cumplir el proceso de afiliación al Sistema General de Seguridad Social Integral (Entidades Promotoras de Salud, Administradoras de riesgos laborales, Fondos de pensiones y cesantías, Caja de Compensación).
- Efectuar el proceso de remuneración.
- Ejercer acciones legales y en la defensa de las mismas.
- Cumplir con exigencias judiciales.
- En general para cualquier otra finalidad que se derive de la vinculación contractual.

8. El tratamiento de los datos personales proporcionados por los **proveedores** de insumos y servicios de **ODONTOCLAVE** sean personas naturales o jurídicas, tendrá la siguiente finalidad:

- Realizar la vinculación contractual.
- Efectuar el reconocimiento económico por la prestación del servicio.
- Adquisición de insumos odontológicos para prestación del servicio.
- Suministro de información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.

9. El tratamiento de los datos personales proporcionados por los **Profesionales Independientes** en Salud Oral de **ODONTOCLAVE** tendrá la siguiente finalidad:

- Realizar la vinculación contractual.
- Suministro de información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
- Ejercer acciones legales y en la defensa de las mismas

10. El tratamiento de los datos personales proporcionados por las **Empresas de Convenio** Comercial de **ODONTOCLAVE**, tendrá la siguiente finalidad:

- Realizar campañas de carácter comercial en beneficios de los trabajadores de la misma.
- Establecer una comunicación directa con la persona encargada por la empresa y llevar a cabo los beneficios del convenio.
- La finalidad del tratamiento de la información del cliente es enviar por diferentes canales de comunicación información comercial y publicitaria de los productos y servicios.

DATOS PERSONALES	BASE DE DATOS				
	Pacientes	Profesional	Recurso humano	Convenios	Proveedores
Datos Generales de Identificación de la persona: Tipo de documento, número de documento, nombres, apellido, sexo, estado civil.	X	X	X	X	
Datos específicos de la identificación de la persona: nacionalidad, ciudad y fecha de nacimiento, etc	X	X	X		
Datos biométricos de la persona: Huella.	X				
Datos de ubicación: dirección, teléfono, correo electrónico y datos relacionados con actividad comercial o profesional de las personas, dirección de domicilio, estrato, número de contacto.	X	X	X	X	X
Datos relacionados con la historia laboral de la persona, experiencia laboral, cargo, fechas de ingreso y retiro, anotaciones, llamados de atención		X	X		
Datos relacionados con el nivel educativo, capacitación y/o historial académico de la persona		X	X		
Datos generales relacionados con afiliación y aportes al sistema integral de seguridad social: EPS; IPS; ARL, fechas ingreso/retiro EPS, AFP, etc.			X		
Historia clínica, estado de salud oral del paciente, carta dental, anamnesis, fotografías intra y extra orales.	X				
<b>FORMA DE OBTENCION DE DATOS (DIRECTAMENTE CON EL TITULAR)</b>	X	X	X	X	X
<b>CANALES DE ATENCION</b>	Sedes, teléfono PBX call center, teléfono celular, sitio web, redes sociales, correo electrónico, buzón de sugerencias.	Teléfono fijo, teléfono celular, correo electrónico.	Oficina de recursos Humanos, reuniones periódicas.	Sedes, teléfono fijo, teléfono celular, sitio web, correo electrónico.	Teléfono fijo, teléfono celular, correo electrónico
<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD, CONTROLES IMPLEMENTADOS PARA MINIMIZAR LOS RIESGOS DE USO NO ADECUADO DE LOS DATOS</b>	Archivo con llave. La copia de la historia clínica solo se le entrega al paciente, si es menor de edad al acudiente, en otros casos debe traer autorización de la titular firmada para la entrega de la historia clínica a terceros. Los datos electrónicos están en servidor nube.	Carpetas en físico en oficinas de la administración, información electrónica copia en servidor.	Carpetas en físico en la oficina administrativa, información electrónica copia en servidor.	Carpetas en físico en oficina administrativa, información electrónica copia de seguridad en la nube.	Copia de seguridad en la nube.

TIPO	RELACION			UBICACIÓN		
	RECOLECCION	ALMACENAMIENTO	USO	FISICA	ELECTRONICA	INTERNA
PACIENTES	X	X	X	X	X	X
PROVEEDORES	X	X	X	X	X	X
ESPECIALISTAS	X	X	X	X	X	X
COLABORADORES	X	X	X	X	X	X

**5. Deberes de ODONTOCLAVE .**

1. Garantizar a los pacientes el pleno y efectivo derecho constitucional de habeas data.
2. Mantener la información en condiciones de seguridad y privacidad.
3. Hacer uso de la información para los fines misionales y previstos en la ley.
4. Tramitar de manera oportuna los reclamos que tengan los usuarios frente a la información consignada en la base de datos.
5. No vender, circular o intercambiar la base de datos de sus usuarios, sin causa legal o contractual que lo justifique.
6. Se debe conservar prueba del cumplimiento de la información suministrada al Titular, y cuando éste lo solicite, entregarle copia de esta.
7. Al momento de solicitar al Titular la autorización **ODONTOCLAVE** deberá informar de manera clara y expresa lo siguiente:
  - El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
  - El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
  - Los derechos que le asisten como Titular.
  - La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.
8. El uso de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes deberá cumplir con el requisito de responder y respetar los derechos prevalentes de este grupo poblacional, y sus derechos fundamentales.
9. El representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización para el tratamiento de los datos personales del menor.

## 6. Derechos de los Titulares.

El Titular de los datos personales y datos personales sensibles tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos que aparezcan en la misma. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Conocer por qué y para qué **ODONTOCLAVE** recolecta información en base de datos.
- Revocar en cualquier momento la autorización dada para contener información personal en las bases de datos de **ODONTOCLAVE**.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento considere que no se respetan los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya
- Determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la constitución.
- Poner queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando considere que le ha sido violado por parte de **ODONTOCLAVE**, su derecho al Habeas Data.
- 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 Ley 1581 de 2012.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento

## 7. Casos que no requieren autorización para el tratamiento de datos.

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## **8. Entrega de información.**

La información que reúna las condiciones establecidas en el Art. 13 de la Ley 1581 de 2012, podrá suministrarse a las siguientes personas:

- A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

## **9. Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos.**

El área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos será la Administración de ODONTOCLAVE, la cual una vez reciba la solicitud de acuerdo con el capítulo siguiente la remitirá al área responsable del tratamiento del datos.

## **10. Procedimiento para la atención de peticiones, consultas y reclamos.**

1. El Titular de la información contenida en la base de datos de **ODONTOCLAVE** o por su representante legal, podrá ejercer su derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la información contenida en las mismas, mediante un correo electrónico a la dirección: [info@odontoclave.com](mailto:info@odontoclave.com), o enviando comunicación escrita a la siguiente dirección: calle 27 N| 46-70, Barrio Colombia.

2. La solicitud debe ser clara en lo que se pretende, ya sea conocer, actualizar, rectificar, suprimir y/o revocar la información que se encuentra contenida en una base de datos. Además, deberá contener los datos de contacto del peticionario para poder darle una respuesta.

3. Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. 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.

4. Los reclamos para corrección, actualización o supresión de datos serán contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

5. 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. 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. De igual forma, si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

6. La primera instancia de la reclamación será **ODONTOCLAVE**, y una vez agotada esta sin respuesta satisfactoria, podrá el Titular recurrir a la Superintendencia de Industria y Comercio.

**11. Vigencia.**

La presente política rige a partir de la fecha de su publicación y su vigencia estará supeditada a la finalidad del tratamiento de los datos personales propios de la naturaleza jurídica de **ODONTOCLAVE**.