

*¿Todavía con los  
dientes torcidos?*

25  
años

**orthoplan**®

**MANUAL DE POLÍTICAS Y DE PROCEDIMIENTOS  
PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**ORTHOPLAN TODAVIA CON LOS DIENTES TORCIDOS CALI S.A.S.**

**Versión 1.0**

**Septiembre de 2017**

**Oficina Principal  
Calle 3 #24C-88  
B/ San Fernando  
Cali, Colombia**

 314 870 5176  [Orthoplan.com.co](http://Orthoplan.com.co)  Clínicas Orthoplan  Orthoplan

*¿Todavía con los  
dientes torcidos?*

25  
años

orthoplan®

## 1. INTRODUCCIÓN

**ORTHOPLAN TODAVIA CON LOS DIENTES TORCIDOS CALI S.A.S.**, sociedad legalmente constituida, identificada con el NIT 900.242.909 -2, en adelante **ORTHOPLAN**, domiciliada en la Calle 13 No. 23 C - 57, de la ciudad de Cali, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013, y los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, expide el siguiente Manual para regular el tratamiento de la información personal de sus pacientes, clientes, proveedores, colaboradores y usuarios de su Sitio Web, en adelante los Titulares.

El contenido del presente Manual tiene como objeto dar a conocer el tratamiento y la finalidad al que serán sometidos los datos personales contenidos en nuestras bases de datos, los derechos de los titulares, el responsable y el procedimiento para atender las consultas o reclamos presentados por los pacientes, clientes, así como de los empleados, contratistas, y de garantizar la confidencialidad de su historia clínica y/o datos personales.

## 2. OBJETO

El presente manual tiene por objeto dar cumplimiento al contenido de la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y circulares de la Superintendencia de Industria y Comercio, los cuales están encaminados a desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellas, en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales. Así como regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza **ORTHOPLAN**, a fin de garantizar y proteger los derechos constitucionales previstos en los artículos 15 y 20 de la Carta Política.

**Oficina Principal**  
**Calle 3 #24C-88**  
**B/ San Fernando**  
**Cali, Colombia**

### 3. TRATAMIENTO

El **tratamiento** que se le dará los datos personales es: recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y/o de cualquier otra manera la administración de Datos Personales.

De igual forma, ORTHOPLAN utiliza información personal para completar transacciones y llenar solicitudes para obtener los servicios que presta. También podrá utilizarla para fines administrativos y analíticos, tales como administración de sistemas de información, contabilidad, facturación y auditorías, procesamiento y verificación de cheques o tarjetas de crédito, correspondencia y/o para el funcionamiento de los programas promocionales en salud, que se llegasen a implementar

### 4. 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 personal vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**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.

Oficina Principal  
Calle 3 #24C-88  
B/ San Fernando  
Cali, Colombia

*¿Todavía con los  
dientes torcidos?*

25  
años

orthoplan®

**Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, es propietaria de las bases de datos y/o responde ante terceros por el Tratamiento de información personal recolectada.

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales han sido recolectados y son objeto de Tratamiento.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante el cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**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.

**Oficina Principal  
Calle 3 #24C-88  
B/ San Fernando  
Cali, Colombia**

 314 870 5176  [Orthoplan.com.co](http://Orthoplan.com.co)  Clínicas Orthoplan  Orthoplan

¿Todavía con los  
dientes torcidos?

25  
años

orthoplan®

**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.

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.

**Grabación:** Se refiere a la acción a través de la cual se recogen o registran imágenes, sonidos, datos, normalmente haciendo uso de algún aparato o máquina, tal es el caso de un grabador, una filmadora, una cámara, entre otras, que los registrarán en un determinado soporte para luego poder ser reproducidos;

**Grabaciones de Video:** Es la tecnología de la grabación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de imágenes y reconstrucción por medios electrónicos digitales o analógicos de una secuencia de imágenes que representan escenas en movimiento.

Oficina Principal  
Calle 3 #24C-88  
B/ San Fernando  
Cali, Colombia

¿Todavía con los  
dientes torcidos?

25  
años

orthoplan®

**Huella Dactilar:** Es la impresión visible, c generada con el contacto de las crestas papilares de un dedo humano sobre una superficie específica.

**Huella Digital:** Es la recolección digitalizada de la huella dactilar.

## 5. PRINCIPIOS

**Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

**Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

**Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

**Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

**Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

Oficina Principal  
Calle 3 #24C-88  
B/ San Fernando  
Cali, Colombia

314 870 5176 Orthoplan.com.co Clínicas Orthoplan Orthoplan

**Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la mencionada ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley;

**Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

**Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

**Oficina Principal  
Calle 3 #24C-88  
B/ San Fernando  
Cali, Colombia**

## 6. AUTORIZACIÓN

**ORTHOPLAN**, ha adoptado los procedimientos necesarios para obtener la autorización de los titulares de datos personales para realizar la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales, y así, dar cumplimiento al artículo 9 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 5 del Decreto reglamentario 1377 de 2013.

En este sentido, **ORTHOPLAN**, dispondrá los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares conforme al artículo 20 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, garantizando en todo caso, que pueda ser objeto de consulta posterior.

Se entenderá que la autorización queda surtida cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

## 7. AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN DE DATOS BIOMETRICOS

Por razones de seguridad, **ORTHOPLAN** ha optado por realizar grabaciones continuas de video en sus instalaciones, por lo que para el caso de los datos recolectados por este medio, ha dispuesto de avisos en sus instalaciones, informando a los titulares de datos personales que están siendo monitoreados por cámaras de video, informando donde se puede acceder para conocer las políticas de privacidad y que se entiende, por **ORTHOPLAN**, conductas inequívocas que permiten concluir que el Titular está aceptando.

Oficina Principal  
Calle 3 #24C-88  
B/ San Fernando  
Cali, Colombia



314 870 5176



Orthoplan.com.co



Clínicas Orthoplan



Orthoplan



¿Todavía con los  
dientes torcidos?

25  
años

orthoplan®

## 8. VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN.

El Titular de los datos acepta y reconoce que la autorización estará vigente a partir del momento en que la aceptó, o se presuma su aceptación y durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, **ORTHOPLAN**, procederá a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual, en los términos del artículo 11 del Decreto 1377 de 2013. Asimismo, la aceptación de tratamiento de datos por parte del titular, subsana cualquier tratamiento de datos previo a la autorización, realizado por **ORTHOPLAN**.

El tratamiento y finalidad abarcará a aquellos datos que han sido recolectados con anterioridad a la publicación de la presente política de tratamiento de datos y a los que actualmente se les estén realizando el tratamiento de los mismos.

## 9. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN

Acorde al artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de: (i) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. (ii) Datos de naturaleza pública. (iii) Casos de urgencia médica o sanitaria. (iv) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos. (v) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Oficina Principal  
Calle 3 #24C-88  
B/ San Fernando  
Cali, Colombia

*¿Todavía con los  
dientes torcidos?*

25  
años

**orthoplan**®

## 10. AUTORIZACIÓN DE DATOS SENSIBLES

El Tratamiento de datos sensibles está prohibido, a excepción de los casos expresamente contenidos en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012. En caso de que **ORTHOPLAN**, requiera la recolección y tratamiento de datos sensibles, informará al Titular al momento de su recolección, que el dato que va a suministrar es catalogado como sensible, la finalidad por la cual se solicita y su derecho a no proporcionarlo por estar en esta categoría.

## 11. AUTORIZACIÓN DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES

Dando cumplimiento al Artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, **ORTHOPLAN**, garantiza el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, está prohibido excepto cuando se trate de datos que sean de naturaleza pública y cuando dicho tratamiento, acorde al artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
3. Que en la medida de lo posible se realice dicho tratamiento teniendo en cuenta la opinión de los menores titulares de la información de carácter personal, en consideración a los siguientes factores:
  - Madurez
  - Autonomía
  - Capacidad para entender el fin de dicho tratamiento
  - Explicar las consecuencias de conllevar el tratamiento.

**Oficina Principal**  
**Calle 3 #24C-88**  
**B/ San Fernando**  
**Cali, Colombia**

*Ciudadanía con los  
dientes torcidos?*

25  
años

orthoplan®

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente podrá otorgar la autorización, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. **ORTHOPLAN**, velará por el uso adecuado del tratamiento de los datos, aplicando para este fin los principios y obligaciones de la Ley 1581 de 2012.

De igual forma, el suministro de datos personales de menores de edad es facultativo y debe realizarse con autorización de los padres de familia o representantes legales del menor; salvo para los casos relacionados con la atención en salud.

## **12. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN**

**ORTHOPLAN**, ha elaborado un documento mediante el cual el Titular manifiesta su autorización, y será puesto en conocimiento del Titular antes del Tratamiento de sus datos. La autorización podrá constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta.

La autorización por parte del Titular, o de quién esté autorizado para emitirla, garantizará que se ha puesto en conocimiento que los datos personales serán recogidos, almacenados y utilizados para fines determinados e informados.

En el Anexo 1 de este documento se presenta el formato de **ORTHOPLAN**, para la autorización de la recolección y tratamiento de datos personales. El Anexo 1 cumple la función de guía/modelo, pero la autorización puede ser obtenida además por medios como: a. cotizaciones, b. facturas de venta, c. actividades de mercadeo, d. eventos, e. registro de propietarios, f. ordenes de servicio, g. medios digitales, h. correo electrónico, entre otros.

**Oficina Principal**  
**Calle 3 #24C-88**  
**B/ San Fernando**  
**Cali, Colombia**

*¿Todavía con los  
dientes torcidos?*

25  
años

orthoplan®

### **13. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN**

En cumplimiento del artículo 9 de la Ley 1581 de 2012, ORTHOPLAN, conservará la prueba de la Autorización del tratamiento de datos emitida por el Titular para que pueda ser objeto de consulta posterior. Para ello adoptará las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo obtuvieron las autorizaciones.

### **14. AVISO DE PRIVACIDAD**

Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para ponerle en conocimiento que ORTHOPLAN, cuenta con las políticas de tratamiento de información y que las mismas le serán aplicables, de igual forma se le informará la forma de acceder a las mismas.

### **15. FINALIDAD DE LA RECOLECCION Y TRATAMIENTO DE DATOS**

La Recolección y el Tratamiento de los datos personales de los Titulares se llevarán a cabo con las siguientes finalidades:

#### **PACIENTES**

- Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por la compañía.

**Oficina Principal  
Calle 3 #24C-88  
B/ San Fernando  
Cali, Colombia**

*¿Todavía con los  
dientes torcidos?*

25  
años

# orthoplan®

- Ordenar, catalogar, clasificar, almacenar y separar la información suministrada por los clientes para su fácil identificación.
- Realizar el envío de información relacionada con informes de servicios, facturación, recibos de pago, entre otros documentos concernientes con las relaciones comerciales.
- Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado, de calidad, interbancaria y financiera, entre otros.
- Formalizar procesos de contratación y efectuar la prestación del servicio o la entrega del producto adquirido.
- Realizar gestiones administrativas y financieras.
- Atender a los requerimientos de autoridades competentes.
- Atender a obligaciones legales en la conservación de documentos.
- Para conocer la información del titular, los datos que reposen en centrales de información crediticia o en operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial y proveniente de terceros países a que se refiere la Ley 1266 de 2008, y bases de datos de antecedentes judiciales, entre otros.
- Dar cumplimiento a las obligaciones legales referentes a la historia clínica de los pacientes.
- Realizar los seguimientos respectivos en atención a los procedimientos odontológicos efectuados.
- Gestión y recolección de los datos y registros gráficos de la historia clínica.
- Para dar trámite y respuesta a las solicitudes, quejas y reclamos presentados por los pacientes y/o clientes.
- Las demás finalidades necesarias para el desarrollo del objeto social de la compañía y la prestación de sus servicios.

**Oficina Principal**  
**Calle 3 #24C-88**  
**B/ San Fernando**  
**Cali, Colombia**

*¿Todavía con los  
dientes torcidos?*

25  
años

orthoplan®

### **EMPLEADOS/COLABORADORES**

- Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral.
- Administrar los datos del colaborador y su familia, para temas relacionados con remuneraciones, contribuciones, obligaciones, prestaciones, impuestos y demás información necesaria (servicio médico, becas, formación, entre otros), requerida por parte del área encargada de la gestión del personal.
- Administrar comunicaciones internas.
- Gestionar la participación de empleados y/o colaboradores en programas corporativos o sociales.
- Gestionar el control de horario, asistencia, y acceso físico a instalaciones.
- Realización de evaluaciones de desempeño, valoración y capacitación sobre habilidades, competencias y seguridad de los colaboradores.
- Administrar los datos personales para la correcta asignación y uso de activos y herramientas de trabajo.
- Recepción de solicitudes, quejas, reclamos, y demás, por parte de empleados y/o colaboradores.
- Atender a los requerimientos de autoridades competentes.
- Atender a obligaciones legales en la conservación de documentos.
- Las demás finalidades necesarias para el desarrollo del objeto social de la compañía y en la relación con sus empleados y/o colaboradores.

### **PROVEEDORES Y OTROS**

- Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por la compañía.

**Oficina Principal  
Calle 3 #24C-88  
B/ San Fernando  
Cali, Colombia**

*¿Todavía con los  
dientes torcidos?*

25  
años

orthoplan®

- Ordenar, catalogar, clasificar, almacenar y separar la información suministrada por los proveedores para su fácil identificación.
- Realizar el envío de información relacionada con informes de servicios, facturación, recibos de pago, entre otros documentos relacionados con las relaciones comerciales.
- Formalizar procesos de contratación y realizar el seguimiento en la prestación de servicios contratados o la entrega de productos o insumos adquiridos.
- Realizar gestiones administrativas y financieras, relacionadas con los vínculos comerciales.
- Atender a los requerimientos de autoridades competentes.
- Atender a obligaciones legales en la conservación de documentos.
- Para dar trámite y respuesta a las solicitudes, quejas y reclamos presentados por los proveedores.
- Emisión de certificaciones relativas a la relación del Titular de los Datos con La Empresa.
- Entrega de los Datos Personales a terceros a quienes se les encargue el Tratamiento de los mismos.
- Las demás finalidades necesarias para el desarrollo del objeto social de la compañía y la prestación de sus servicios.

La anterior categorización, se realiza con fines ilustrativos, pero el Responsable del Tratamiento tendrá la libertad de utilizar la información personal de acuerdo a todas las finalidades, indiferentemente si la persona se considere cliente, empleado proveedor y otro.

**Oficina Principal**  
**Calle 3 #24C-88**  
**B/ San Fernando**  
**Cali, Colombia**



314 870 5176



Orthoplan.com.co



Clínicas Orthoplan



Orthoplan

## **16. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN**

Los derechos que le asisten a los titulares de datos personales son a conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización de datos personales. De manera particular, la Ley 1581 de 2012 contempla que los titulares de datos personales tienen los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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;
2. 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;
3. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales; o cuando así lo desee el Titular
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, únicamente habiendo lugar a cobro de costos de copias, envíos, grabaciones magnetofónicas, etc.

**Oficina Principal**  
**Calle 3 #24C-88**  
**B/ San Fernando**  
**Cali, Colombia**



## 17. CONCURRENCIA DE CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Dado que **ORTHOPLAN**, es el responsable y el encargado del tratamiento de sus bases de datos, ha decidido realizar un manual interno de políticas y procedimientos en cumplimiento del literal K del artículo 17 y el literal F del artículo 18 de la Ley 1581 de 2012. En caso de que **ORTHOPLAN**, tenga un encargado del tratamiento de sus datos personales, le solicitará que adopte un manual de políticas de tratamiento como el presente, y que se comprometa a cumplir con los preceptos de la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, y todos los estándares de seguridad para garantizar la protección de la información personal de los titulares.

## 18. DERECHO DE ACCESO

**ORTHOPLAN**, garantizará en todo momento el derecho de acceso que tiene el Titular o sus Causahabientes, en concordancia con el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, siempre y cuando se acredite ante la Compañía la identidad del titular o en su defecto se demuestre la legitimación para ejercer los derechos del Titular, a acceder y conocer qué información está siendo objeto de Tratamiento por parte de **ORTHOPLAN**. El ejercicio de este derecho garantizará al Titular o a quien lo represente a consultar de manera gratuita sus datos personales que sean objeto de Tratamiento al menos una vez cada mes calendario, al igual, cada vez que existan modificaciones sustanciales a las Políticas de Tratamiento de la Información que motiven nuevas consultas.

Oficina Principal  
Calle 3 #24C-88  
B/ San Fernando  
Cali, Colombia



314 870 5176



Orthoplan.com.co



Clínicas Orthoplan



Orthoplan

## **19. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS**

Con el fin de atender de manera oportuna y conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, se han definido diferentes medios por los cuales el Titular o quien esté autorizado conforme al artículo 20 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 podrá ejecutar sus derechos.

Los Titulares de los datos personales, o quienes estén autorizados, podrá acceder, consultar o reclamar, contactando al Responsable del Tratamiento, a través de los canales dispuestos para tal fin en el presente manual. La persona interesada o afectada que desee ejercer cualquiera de los derechos citados en este documento, podrá hacerlo por comunicación escrita, acompañando dicha solicitud de su firma y copia de la identificación personal o documento similar análogo.

Con el fin de atender oportunamente la solicitud del Titular o quien esté Autorizado, la solicitud de consulta o reclamo, deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombres Completos o Razón Social del Titular.
- Número de identidad del Titular.
- Datos de localización del Titular.
- Descripción de los hechos que motivan la consulta, reclamo o revocatoria de la autorización.
- Medio por el cual desea recibir la respuesta (correo o dirección de notificación).

**Oficina Principal**  
**Calle 3 #24C-88**  
**B/ San Fernando**  
**Cali, Colombia**

¿Todavía con los  
dientes torcidos?

25  
años

orthoplan®

Cuando se pretenda realizar la revocatoria de la autorización, el solicitante deberá indicar si revoca total o parcialmente la autorización, y las razones que motivan su decisión.

El titular debe aportar los documentos de identificación correspondientes. En caso de ser una persona distinta al Titular, debe aportar los documentos que acrediten que puede actuar en su nombre.

## 20. SOBRE LAS CONSULTAS

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012. **ORTHOPLAN** deberá suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. La consulta se formulará por el medio habilitado y en todo caso, estos medios se darán a conocer por medio del Aviso de Privacidad y estarán establecidos en el presente Manual de Políticas y Procedimientos de Tratamiento de Datos Personales.

Una vez recibida la consulta, esta será atendida en un término 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.

Oficina Principal  
Calle 3 #24C-88  
B/ San Fernando  
Cali, Colombia

¿Todavía con los  
dientes torcidos?

25  
años

orthoplan®

## 21. SOBRE LOS RECLAMOS

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en las bases de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **ORTHOPLAN**, 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. 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.

En caso de que el Responsable del Tratamiento reciba el reclamo y 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.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos y en la plataforma de la Superintendencia de Industria y Comercio, del Registro Nacional de Bases 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.

Oficina Principal  
Calle 3 #24C-88  
B/ San Fernando  
Cali, Colombia

*¿Todavía con los  
dientes torcidos?*

25  
años

orthoplan®

3. 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. Cuando no fuere posible atender el 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.

### **21.1. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD**

Acorde al Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, 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 el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

### **22. PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER, CONSULTAR, RECTIFICAR, ACTUALIZAR Y/O RECLAMAR**

El Titular o su representante podrán solicitar ante **ORTHOPLAN**, de manera gratuita la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas, siempre y cuando acredite su identidad o la calidad en la que actúa. En el evento en que no se acredite la identidad del peticionario, no se tendrá por presentada, en todo caso, se informará el motivo por el cual no se dará trámite a su solicitud. El Responsable del Tratamiento tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos en este artículo señalados.

**Oficina Principal**  
**Calle 3 #24C-88**  
**B/ San Fernando**  
**Cali, Colombia**

*¿Todavía con los  
dientes torcidos?*

25  
años

orthoplan®

Siempre que se presente una solicitud de rectificación, actualización o supresión, esta debe ser presentada a través de los medios habilitados por El Responsable del Tratamiento y deberán contener, como mínimo: (i) la identificación del Titular, (ii) la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, (iii) la dirección, y (iv) acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

Cumplidos los anteriores requisitos, se le dará respuesta al peticionario en un término no mayor a quince (15) días hábiles.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, se podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos, en los términos del artículo 21 del Decreto 1377 de 2013.

Si se trata de supresión, modificación y/o actualización de datos de la historia clínica, el titular deberá enviar la solicitud por medio escrito con las pruebas que usted considere pertinentes ante ORTHOPLAN para que el área encargada de la compañía realice el estudio. No obstante, y teniendo en cuenta la obligatoriedad del registro de la historia clínica, establecida en la Ley 23 de 1981 y demás normas complementarias, no será sujeto de modificación y/o supresión los diagnósticos y conceptos médicos impartidos por los profesionales de la salud, los resultados de los paraclínicos, los antecedentes médicos y, en general todas las condiciones clínicas del paciente.

**Oficina Principal  
Calle 3 #24C-88  
B/ San Fernando  
Cali, Colombia**

 314 870 5176  [Orthoplan.com.co](http://Orthoplan.com.co)  Clínicas Orthoplan  Orthoplan

### 23. DESIGNACIÓN DEL AREA O PERSONA ENCARGADA DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS Y CANALES DE ATENCIÓN

|                         |                           |
|-------------------------|---------------------------|
| Persona/Área encargada: | Área de sistemas          |
| Dirección:              | Calle 13 No. 23 C - 57    |
| Teléfono:               | 5190044 Ext: 1134         |
| Correo Electrónico:     | sistemas@orthoplan.com.co |

En todo caso, El Responsable del Tratamiento habilitará los medios necesarios para que le titular tenga la posibilidad de ejercer sus derechos a través del mismo medio por el cual fue recogida su información, dejando constancia de la recepción y tramite de la respectiva solicitud en la sede en la que concedió los datos personales. La información de las sedes a nivel nacional para cualquier tipo de solicitud se encuentra en el Anexo 1.

### 24. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, la compañía ha definido que no delegará a ningún tercero el encargo y manejo de sus bases de datos, por lo que **ORTHOPLAN**, para los efectos del presente manual, será tanto el Responsable como el Encargado del Tratamiento de sus bases de datos.

**Oficina Principal**  
**Calle 3 #24C-88**  
**B/ San Fernando**  
**Cali, Colombia**

## 25. VIGENCIA

La presente política rige desde el primero (1) de septiembre de 2017 de manera indefinida o hasta su modificación.

## 26. PERIODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS

Las bases de datos recolectadas, tendrán una vigencia indefinida, en atención al cumplimiento de obligaciones legales en la conservación e documentos. No obstante, las bases de datos serán eliminadas cuando no haya obligación legal de conservarla, y hayan culminado las finalidades con las cuales fueron recogidas.

Finalmente, ORTHOPLAN efectuará el tratamiento de los datos personales de conformidad con lo establecido en las normas legales, y demás términos y condiciones establecidas por ORTHOPLAN. De igual forma, ORTHOPLAN se reserva el derecho de modificar el presente documento y sin previo aviso, el documento se publicará en la página web para el conocimiento de los titulares de los datos personales.

**Oficina Principal**  
**Calle 3 #24C-88**  
**B/ San Fernando**  
**Cali, Colombia**



*¿Todavía con los  
dientes torcidos?*

25  
años

**orthoplan**®

## ANEXO 1

### SEDES A NIVEL NACIONAL

| No. Sede | Sede                | Dirección                                | Pbx - Celular                                    |
|----------|---------------------|--|--|
| 001      | Principal           | Calle 13 No 23 c 57                      | 519 00 44 - 3146828074                           |
| 002      | Cali Norte          | Av. 6ta norte No. 45n – 47 / El Bosque   | 665 08 64 – 3148705282 - 3146828129 - 3127661265 |
| 003      | Cali C.c. Río Cauca | C.C. Río Cauca local 54, 55              | 486 04 86 - 3148705019 - 3148705041              |
| 004      | Cali San Fernando   | Calle 3 No. 24c - 88 / San Fernando      | 489 20 30 - 3127661191 - 3146828031              |
| 005      | Cali Villa del sur  | Carrera 44ª No. 26e - 24 / Villa del Sur | 374 49 99 - 3206199885 - 3104647465 - 3122453889 |
| 006      | Cali La Luna        | Calle 13 No. 23c - 57 / Junin            | 373 99 99 - 489 10 08 - 3148705264               |
| 007      | Yumbo               | Calle 11 No. 3 – 39 / Bolivar            | 657 44 44 - 3146828045 - 3127659967              |
| 008      | Palmira             | Calle 37 No. 27 - 54                     | 287 88 80 - 3146828049 - 3127646076              |
| 009      | Buga                | Carrera 8 No. 6 -25 / San Antonio        | 236 80 80 - 3146828075 - 3127731823              |
| 010      | Popayán             | Carrera 6A No. 16N-18                    | 823 51 01 - 3146828050 - 3148704907              |
| 011      | Tuluá               | Calle 28 No. 27 – 26 / Centro            | 225 92 92 - 314 6828073 - 3207125540             |
| 012      | Armenia             | Av. Bolívar No. 12 n - 32 / Providencia  | 735 87 32 - 3146828128 - 3146828076              |

**Oficina Principal**  
**Calle 3 #24C-88**  
**B/ San Fernando**  
**Cali, Colombia**

*¿Todavía con los  
dientes torcidos?*

25  
años

**orthoplan**®

|     |                           |   |   |
|-----|---------------------------|---|---|
| 013 | <b>Cartago</b>            | Calle 15 No. 1n - 84 / El Prado             | 212 38 48 - 3146828069 -<br>3146828028 - 3012796534 |
| 014 | <b>S/der de Quilichao</b> | Calle 3 No. 10 - 34 / Centro                | 829 08 00-05 - 3146828039<br>- 3148704950           |
| 015 | <b>Sabaneta</b>           | Carrera 45 No. 72sur - 100 / Santa Ana      | 301 27 77 - 3206199887 -<br>3148705089              |
| 016 | <b>Medellín</b>           | Calle 47 No. 68ª - 104 / Florida            | 436 18 00 - 3148705138 -<br>3104685048              |
| 017 | <b>Jamundí</b>            | Carrera 10 No. 21 – 19 /<br>Ciro Velazco    | 592 1841 - 3146828079 -<br>3148705203               |
| 019 | <b>Rio Negro</b>          | Diagonal 48 a No. 43 a 14 /<br>Santa ana    | 531 75 62 - 3113771073 -<br>3148705255 - 57         |
| 020 | <b>Pasto</b>              | Carrera 10 No. 18 a - 06 /<br>Avenida Idema | 736 45 16 - 3113771060 -<br>3113317970              |
| 021 | <b>Ibagué</b>             | Calle 40 No. 4 d - 06 / La<br>Macarena      | 277 45 45 - 3113769996 -<br>3148705071              |
| 022 | <b>Ipiales</b>            | calle 24 No 6 - 22 / santa<br>cecilia       | 314 870 50 19 - 775 87 82 -<br>775 86 24            |
| 023 | <b>Nápoles</b>            | Calle 2 a No. 77 - 29 /<br>Napoles          | 308 78 50 - 3104685044 -<br>3104700516              |
| 024 | <b>Molinos</b>            | Calle 30 a No. 82 a 45 /<br>Belen           | 580 66 62 - 3148705188 -<br>3146828044              |
| 025 | <b>Pereira</b>            | carrera 25 No. 69 19 /cuba                  | 341 32 05   |
| 026 | <b>Casona</b>             | carrera 27 No 88 - 18 /<br>alfonso Bonillo  | 310 468 50 88                                       |
| 027 | <b>Chiminangos</b>        | calle 62 No 01 c 1 - 04 /<br>chiminangos    | 370 70  |

**Oficina Principal**  
**Calle 3 #24C-88**  
**B/ San Fernando**  
**Cali, Colombia**