

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES ORTHOPLAN TODAVÍA CON LOS DIENTES TORCIDOS CALI S.A.S.

Versión	2.0
Fecha de actualización	23 de julio de 2026
Ámbito de aplicación	Todas las sedes, dependencias, canales, bases de datos y procesos en los que ORTHOPLAN actúe como Responsable del Tratamiento.
Documento sustituido	Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales, versión 1.0 de septiembre de 2017.

INTRODUCCIÓN

ORTHOPLAN TODAVÍA CON LOS DIENTES TORCIDOS CALI S.A.S., en adelante ORTHOPLAN, reconoce que la información personal confiada por pacientes, usuarios, trabajadores, profesionales, contratistas, proveedores, visitantes y demás titulares constituye un activo sometido a protección constitucional y legal. En particular, los datos relativos a la salud y la historia clínica son información sensible, privada y reservada, cuya custodia exige un estándar reforzado de confidencialidad, seguridad, trazabilidad y circulación restringida.

Esta Política establece las reglas públicas que rigen el tratamiento de datos personales realizado por ORTHOPLAN. Su aplicación se complementa con el Programa Integral de Gestión de Datos Personales, los procedimientos de seguridad de la información, los protocolos de historia clínica, las tablas de retención documental, los avisos de privacidad, las autorizaciones específicas y los contratos celebrados con encargados del tratamiento.

La Política ha sido diseñada con enfoque de riesgo, responsabilidad demostrada, privacidad desde el diseño y protección reforzada de los datos de salud y de niños, niñas y adolescentes. Ninguna disposición podrá interpretarse como una autorización abierta, ilimitada o incompatible con la finalidad informada al titular.

La presente Política es de carácter público y debe interpretarse conjuntamente con los avisos de privacidad, autorizaciones, consentimientos, procedimientos internos, protocolos de seguridad, reglas de gestión documental y demás instrumentos que ORTHOPLAN adopte para materializar el principio de responsabilidad demostrada. Su publicación no sustituye los

controles internos ni divulga información técnica cuya revelación pueda comprometer la seguridad de los datos.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social	ORTHOPLAN TODAVÍA CON LOS DIENTES TORCIDOS CALI S.A.S.
Nombre comercial	ORTHOPLAN
NIT	900.242.909-2
Domicilio y sede administrativa	Calle 3 No. 24C-88, barrio San Fernando, Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia.
Correo para peticiones de datos personales	servicioalcliente@orthoplan.com.co
Canales telefónicos	PBX (602) 519 0044 y línea móvil (+57) 314 870 5176.
Sitio web	www.orthoplan.com.co

El Área de Servicio al Cliente será la dependencia que recibirá las peticiones, consultas y reclamos de los titulares y coordinará su trámite con las áreas jurídica, asistencial, de gestión documental, tecnologías de la información, seguridad de la información, talento humano y las demás que resulten competentes. La designación de este canal no limita la responsabilidad de la administración ni la de los colaboradores que intervengan en el tratamiento.

Las solicitudes también podrán radicarse en cualquiera de las sedes de ORTHOPLAN. La relación actualizada de sedes y canales se encuentra disponible en el sitio web institucional. El titular no estará obligado a desplazarse a la sede en la que inicialmente suministró sus datos.

2. OBJETO

La presente Política tiene por objeto informar de manera clara, suficiente y verificable las condiciones bajo las cuales ORTHOPLAN recolecta, almacena, organiza, consulta, usa, actualiza, analiza, circula, transmite, transfiere, conserva, archiva, anonimiza, bloquea, suprime y, en general, trata datos personales. Asimismo, establece los derechos de los titulares, las obligaciones institucionales y los procedimientos para ejercer el habeas data.

La Política busca garantizar que el tratamiento sea legítimo, necesario, proporcional y coherente con las finalidades informadas, especialmente cuando recaiga sobre datos sensibles de salud, imágenes clínicas, historias clínicas, datos de menores de edad, información financiera o crediticia, datos biométricos y registros obtenidos mediante sistemas de videovigilancia.

3. ALCANCE

Esta Política es aplicable a todas las bases de datos y archivos físicos o electrónicos respecto de los cuales ORTHOPLAN actúe como responsable del tratamiento, con independencia de la tecnología, el formato, el lugar de almacenamiento o la sede en la que se obtenga la información.

Obliga a administradores, trabajadores, aprendices, practicantes, profesionales de la salud, contratistas, proveedores, aliados, encargados del tratamiento y cualquier persona que, de manera permanente u ocasional, acceda a datos personales por cuenta de ORTHOPLAN. Las obligaciones de reserva y confidencialidad subsisten aun después de terminar el vínculo contractual, laboral o profesional.

Cuando ORTHOPLAN trate información por cuenta de un tercero y siguiendo sus instrucciones, actuará como encargado del tratamiento y aplicará, además de esta Política, el contrato de transmisión y las instrucciones documentadas del responsable.

4. MARCO NORMATIVO Y CRITERIOS DE INTERPRETACIÓN

La Política se fundamenta, entre otras disposiciones, en los artículos 15, 20, 44 y 49 de la Constitución Política; la Ley 23 de 1981; la Ley 527 de 1999; la Ley 594 de 2000; la Ley 1098 de 2006; la Ley 1266 de 2008, modificada y adicionada por la Ley 2157 de 2021; la Ley Estatutaria 1581 de 2012; la Ley 2015 de 2020; la Ley 2300 de 2023; el Decreto 1074 de 2015; el Decreto 90 de 2018; el Decreto 255 de 2022; la Resolución 1995 de 1999, modificada en materia de retención y custodia por la Resolución 839 de 2017; la Resolución 866 de 2021; la Resolución 1888 de 2025; el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio; la Circular Externa 002 de 2024 de esa autoridad, cuando resulten aplicables sistemas de

inteligencia artificial que involucren tratamiento de datos personales; y las demás normas e instrucciones que modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan las anteriores.

La interpretación de esta Política tendrá en cuenta la jurisprudencia constitucional sobre habeas data, autodeterminación informativa, calidad de la información, circulación restringida, protección reforzada de datos sensibles, interés superior de niños, niñas y adolescentes y reserva de la historia clínica. Son criterios relevantes, entre otras, las sentencias T-729 de 2002 y C-748 de 2011, así como las decisiones posteriores que han reiterado el carácter reservado de la información clínica y la obligación de implementar medidas efectivas para evitar accesos o divulgaciones no autorizadas, incluidas las sentencias T-376 de 2019 y T-153 de 2024.

En caso de contradicción entre esta Política y una norma imperativa, prevalecerá la disposición legal. Las dudas se resolverán de forma compatible con la dignidad humana, la protección efectiva del titular, la continuidad de la atención en salud, la reserva de la historia clínica y el principio de responsabilidad demostrada.

5. DEFINICIONES

5.1. Autorización. Consentimiento previo, expreso e informado del titular para realizar el tratamiento de sus datos personales. Podrá obtenerse por medios físicos, electrónicos, orales o mediante conductas inequívocas, siempre que ORTHOPLAN pueda demostrar su existencia y contenido. El silencio no constituye autorización.

5.2. Aviso de privacidad. Comunicación física, electrónica o verbal mediante la cual se informa al titular la existencia de esta Política, la forma de consultarla, la identidad del responsable y las finalidades relevantes.

5.3. Base de datos. Conjunto organizado de datos personales sometido a tratamiento, cualquiera que sea su soporte.

5.4. Dato personal. Información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.

5.5. Dato privado. Información que, por su naturaleza íntima o reservada, solo es relevante para el titular y quienes estén legalmente autorizados.

5.6. Dato semiprivado. Información que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento puede interesar al titular y a un sector determinado, como ciertos datos financieros o crediticios.

5.7. Dato público. Información que no sea semiprivada, privada o sensible y que puede encontrarse, entre otros, en registros públicos, documentos públicos o decisiones judiciales no sometidas a reserva. Su tratamiento sigue sujeto a los principios de finalidad, veracidad, seguridad y circulación restringida.

5.8. Dato sensible. Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluida la relativa a salud, vida sexual, origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación sindical y datos biométricos.

5.9. Dato biométrico. Dato obtenido a partir de características físicas, fisiológicas o conductuales que permite o confirma la identificación de una persona, como huella, geometría facial, voz o patrones similares.

5.10. Encargado del tratamiento. Persona natural o jurídica que trata datos personales por cuenta y bajo las instrucciones del responsable.

5.11. Historia clínica. Documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el que se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos asistenciales y los procedimientos ejecutados por el equipo de salud.

5.12. Incidente de seguridad. Evento que compromete o puede comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de datos personales, incluidos accesos no autorizados, pérdida, alteración, divulgación, suplantación, ransomware, envío equivocado o destrucción accidental.

5.13. Responsable del tratamiento. Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos o sobre las finalidades y medios esenciales del tratamiento.

5.14. Titular. Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

5.15. Tratamiento. Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, consulta, circulación, transmisión, transferencia, actualización, análisis, anonimización, bloqueo o supresión.

5.16. Transferencia. Envío de datos personales a otro responsable ubicado dentro o fuera de Colombia, quien decide sobre el tratamiento recibido.

5.17. Transmisión. Comunicación de datos personales a un encargado, dentro o fuera de Colombia, para que realice un tratamiento por cuenta del responsable.

6. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO

6.1. Legalidad. El tratamiento es una actividad reglada y se realizará conforme a la Constitución, la ley y las instrucciones de la autoridad competente.

6.2. Finalidad. Cada tratamiento obedecerá a una finalidad legítima, específica, informada y compatible con el contexto en el que se obtuvo el dato. No se aplicarán indiscriminadamente finalidades previstas para grupos de titulares diferentes.

6.3. Libertad. Salvo excepción legal, el tratamiento requiere autorización previa, expresa e informada. No se condicionará un servicio a la entrega de datos no necesarios ni a la aceptación de finalidades comerciales.

6.4. Necesidad y minimización. Solo se recolectarán datos adecuados, pertinentes y razonablemente necesarios. ORTHOPLAN evitará solicitar información excesiva o ajena a la atención, relación contractual u obligación legal.

6.5. Veracidad o calidad. Los datos deberán ser completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles. Se adoptarán mecanismos para corregir información inexacta sin alterar indebidamente la integridad de la historia clínica.

6.6. Transparencia. El titular podrá conocer la existencia, fuente, finalidad, destinatarios y uso general de sus datos, salvo reservas legalmente aplicables.

6.7. Acceso y circulación restringida. Los datos no públicos solo serán accesibles para personas autorizadas y de acuerdo con su función. La publicación abierta en internet requerirá una habilitación específica.

6.8. Seguridad. Se aplicarán medidas técnicas, humanas, administrativas, contractuales y físicas proporcionales al riesgo, la sensibilidad y el volumen de la información.

6.9. Confidencialidad. Quienes intervengan en el tratamiento deberán guardar reserva, incluso después de terminar su vínculo con ORTHOPLAN.

6.10. Temporalidad. Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades, obligaciones legales, deberes de archivo y defensa de derechos. No se mantendrán indefinidamente sin justificación.

6.11. Responsabilidad demostrada. ORTHOPLAN deberá estar en capacidad de acreditar medidas efectivas, apropiadas y verificables para cumplir el régimen de protección de datos.

6.12. Privacidad desde el diseño y por defecto. Los procesos, contratos, tecnologías y servicios nuevos deberán incorporar controles de privacidad desde su planeación y aplicar configuraciones protectoras por defecto.

6.13. Protección reforzada. El tratamiento de datos de salud, biométricos y de menores de edad estará sujeto a mayores exigencias de necesidad, proporcionalidad, información, seguridad y acceso restringido.

7. CATEGORÍAS DE DATOS Y FUENTES DE OBTENCIÓN

Según la relación con el titular, ORTHOPLAN podrá tratar datos de identificación, contacto, ubicación, demográficos, familiares, académicos, laborales, profesionales, contractuales, tributarios, contables, financieros, crediticios, transaccionales, de seguridad social, seguridad y salud en el trabajo, navegación digital, imagen, voz, videovigilancia y demás información necesaria para las finalidades autorizadas o legalmente permitidas.

En relación con pacientes y usuarios, podrá tratar datos sensibles de salud, antecedentes personales y familiares, diagnósticos, procedimientos, evolución, alergias, medicación, exámenes, radiografías, tomografías, fotografías intraorales y extraorales, modelos, escaneos, impresiones, registros de oclusión, fórmulas, incapacidades, consentimientos informados y demás anexos de la historia clínica.

La información podrá obtenerse directamente del titular; de su representante, acudiente, causahabiente o persona autorizada; del profesional tratante; de EPS, aseguradoras, entidades pagadoras, laboratorios, centros diagnósticos, proveedores asistenciales y aliados; de empleadores o contratantes; de fuentes públicas; de autoridades; de sistemas de videovigilancia; de dispositivos y aplicaciones autorizadas, o de terceros que acrediten una habilitación legal o contractual para suministrarla.

Cuando los datos no se obtengan directamente del titular, ORTHOPLAN verificará razonablemente la legitimidad de la fuente, informará el tratamiento cuando corresponda y limitará el uso a la finalidad compatible con la que justificó su entrega.

8. REGLAS GENERALES DE TRATAMIENTO Y AUTORIZACIÓN

8.1. La autorización se obtendrá antes del tratamiento, salvo que exista una excepción legal. Su texto será comprensible, identificará al responsable, describirá las finalidades y permitirá conocer los derechos del titular y los canales para ejercerlos.

8.2. ORTHOPLAN conservará evidencia de la autorización y de la versión de la política o aviso informado al titular. Podrá utilizar documentos físicos, mensajes de datos, registros de voz, casillas de aceptación no premarcadas, firma electrónica, grabaciones o mecanismos equivalentes que permitan su consulta posterior.

8.3. Las autorizaciones para atención en salud, mercadeo, uso publicitario de imágenes, biometría y otros tratamientos opcionales se gestionarán de manera diferenciada cuando la naturaleza de la finalidad lo exija. La negativa frente a una finalidad opcional no afectará la prestación de los servicios asistenciales contratados.

8.4. La autorización no se presumirá por el silencio, por la mera inactividad ni por la aceptación de términos ajenos al tratamiento. La autorización posterior no subsana automáticamente tratamientos anteriores que carecieran de fundamento válido.

8.5. No se requerirá autorización en los eventos previstos por la ley, entre ellos requerimientos de entidades públicas o administrativas en ejercicio de funciones legales, órdenes judiciales, datos de naturaleza pública, urgencias médicas o sanitarias, tratamientos autorizados por ley con fines históricos, estadísticos o científicos y datos del registro civil. La excepción será interpretada restrictivamente y no habilitará usos incompatibles.

8.6. ORTHOPLAN podrá tratar información cuando sea necesario para cumplir obligaciones legales, regulatorias, asistenciales, contractuales, contables, fiscales, laborales, archivísticas, de seguridad o de defensa judicial, sin extender el tratamiento más allá de lo necesario.

8.7. ORTHOPLAN no venderá, alquilará ni comercializará bases de datos de pacientes, trabajadores o demás titulares. La entrega a terceros se realizará únicamente cuando exista autorización, deber legal, necesidad asistencial, contrato de transmisión, transferencia legítima u otra habilitación válida.

9. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES, BIOMÉTRICOS Y DE SALUD

El tratamiento de datos sensibles es excepcional. Antes de solicitarlos, ORTHOPLAN informará su carácter sensible, la finalidad específica y, cuando corresponda, el derecho del titular a no suministrarlos. Esta facultad no impide solicitar datos indispensables para una atención segura, para cumplir obligaciones legales o para aplicar una excepción prevista en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012.

Los datos de salud se tratarán exclusivamente por personal y terceros que requieran conocerlos para la prestación, continuidad, auditoría, facturación, seguridad del paciente, cumplimiento normativo, gestión de riesgos, defensa jurídica o demás finalidades legítimas relacionadas con la atención. El acceso administrativo se limitará a la información estrictamente necesaria para cada función.

Cuando ORTHOPLAN implemente datos biométricos para identificación, autenticación o control de acceso, realizará previamente una evaluación de necesidad, proporcionalidad y riesgo; informará de manera destacada la finalidad; obtendrá autorización expresa cuando sea exigible; aplicará controles reforzados y procurará ofrecer un mecanismo alternativo razonable que no implique biometría, especialmente cuando el tratamiento no sea indispensable.

Los datos sensibles no serán utilizados para discriminar, segmentar de forma abusiva, inferir condiciones ajenas al servicio ni condicionar injustificadamente el acceso a tratamientos. Tampoco se publicarán en medios abiertos sin una autorización específica o una habilitación legal suficiente.

10. HISTORIA CLÍNICA Y REGISTROS ASISTENCIALES

La historia clínica es un documento privado, obligatorio, integral, secuencial y sometido a reserva. ORTHOPLAN la custodiará de manera que se garantice su disponibilidad para la atención, su integridad, la trazabilidad de accesos y cambios, la confidencialidad y la conservación durante los plazos legales.

10.1 Finalidades asistenciales

10.1.1. Crear, organizar, actualizar, custodiar y consultar la historia clínica y sus anexos.

10.1.2. Prestar, coordinar y hacer seguimiento a servicios de odontología, ortodoncia, ortopedia maxilar, odontopediatría, cirugía, implantología, rehabilitación, endodoncia, periodoncia, higiene oral, radiología y demás servicios habilitados.

10.1.3. Apoyar el diagnóstico, planeación, ejecución, control y evaluación del tratamiento, incluida la comparación de imágenes y registros clínicos.

10.1.4. Gestionar referencias, interconsultas, remisiones, laboratorios, imágenes diagnósticas, dispositivos y trabajos protésicos u ortodóncicos.

10.1.5. Garantizar continuidad asistencial entre sedes, profesionales y prestadores autorizados.

10.1.6. Cumplir reportes, auditorías, vigilancia epidemiológica, habilitación, calidad, seguridad del paciente e interoperabilidad de la historia clínica electrónica.

10.1.7. Atender urgencias, eventos adversos, quejas asistenciales, investigaciones y requerimientos de autoridades competentes.

10.2 Acceso y circulación

Podrán acceder a la historia clínica el paciente, el equipo de salud y las personas o autoridades autorizadas por la ley. Los familiares, acompañantes, empleadores, aseguradoras, abogados, entidades financieras y demás terceros no tendrán acceso por su sola relación con el paciente. Deberán acreditar autorización, representación, mandato, interés legítimo reconocido por el ordenamiento o requerimiento de autoridad competente.

Las copias se entregarán previa verificación razonable de identidad y legitimación. Cuando el documento incluya datos de terceros, ORTHOPLAN podrá aplicar medidas de disociación, ocultamiento o entrega parcial, siempre que no se desconozca el derecho del titular ni la integridad clínica del registro.

10.3 Correcciones y aclaraciones

Los errores de identificación, transcripción o información objetiva podrán corregirse mediante mecanismos que preserven la trazabilidad. Las valoraciones, diagnósticos, conceptos y anotaciones clínicas no se eliminarán ni reescribirán de manera que desaparezca el registro original. Las aclaraciones, rectificaciones o complementos se incorporarán mediante notas o adendas fechadas, identificadas y atribuibles al profesional competente.

10.4 Interoperabilidad y herramientas tecnológicas

ORTHOPLAN cumplirá y mantendrá implementados los estándares, responsabilidades y controles que le resulten aplicables en materia de Interoperabilidad de la Historia Clínica Electrónica y Resumen Digital de Atención en Salud, de conformidad con la Ley 2015 de 2020, la Resolución 866 de 2021, la Resolución 1888 de 2025, sus anexos técnicos, cronogramas e instrucciones vigentes. Los intercambios de información clínica se realizarán mediante mecanismos autorizados, con autenticación, trazabilidad, integridad, disponibilidad, minimización y control de acceso.

Las herramientas de inteligencia artificial, analítica o apoyo clínico no reemplazarán el juicio del profesional. Antes de utilizarlas con datos identificables, ORTHOPLAN evaluará su finalidad, seguridad, exactitud, sesgos, ubicación de procesamiento, condiciones contractuales y riesgo para los derechos del paciente. Se prohíbe ingresar información identificable de pacientes en herramientas públicas o no autorizadas por la organización.

10.5 Cierre, suspensión o liquidación

En caso de cierre definitivo de una sede, suspensión de servicios, liquidación, pérdida de habilitación o imposibilidad de continuar la operación, ORTHOPLAN garantizará la custodia, disponibilidad, traslado y entrega de historias clínicas conforme a la Resolución 839 de 2017 y las normas aplicables. La contingencia operativa no extingue el deber de reserva ni autoriza la destrucción o abandono de los registros.

11. TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se realizará de manera excepcional, con respeto de su interés superior, sus derechos fundamentales y la prevalencia establecida por la Constitución. ORTHOPLAN recolectará únicamente la información necesaria para la atención, protección, facturación, seguridad y cumplimiento de obligaciones legales.

11.1. La autorización será otorgada por el representante legal, acudiente o persona legitimada. Antes de decidir, se escuchará al menor cuando su madurez, autonomía y capacidad de comprensión lo permitan, utilizando un lenguaje adecuado a su edad.

11.2. Los datos del menor no se emplearán para mercadeo directo, elaboración de perfiles, concursos, testimonios o publicaciones sin una autorización separada y una evaluación reforzada de necesidad, proporcionalidad y beneficio.

11.3. Las imágenes clínicas necesarias para el diagnóstico o seguimiento harán parte de la historia clínica. Su uso académico, científico, institucional o publicitario requerirá un fundamento adicional y controles de anonimización o autorización específica.

11.4. El acceso de padres o representantes observará la patria potestad, custodia, capacidad progresiva, intimidad del menor y las restricciones que resulten aplicables en cada caso. Cuando exista conflicto o riesgo para el menor, ORTHOPLAN aplicará el marco de protección correspondiente y podrá solicitar orientación de la autoridad competente.

12. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO POR GRUPO DE TITULARES

Las finalidades siguientes se aplicarán únicamente al grupo de titulares y al contexto para el cual fueron informadas. La pertenencia de una persona a un grupo no habilita automáticamente todas las finalidades de los demás grupos.

12.1 Pacientes, usuarios y potenciales pacientes

- 12.1.1. Identificar al paciente, validar su capacidad, afiliación, representación y datos de contacto.
- 12.1.2. Agendar, confirmar, reprogramar y recordar citas, controles y procedimientos.
- 12.1.3. Realizar valoraciones, cotizaciones, presupuestos, planes de tratamiento y procesos de admisión.
- 12.1.4. Prestar y hacer seguimiento a servicios de salud oral, gestionar continuidad entre sedes y coordinar profesionales, laboratorios, centros diagnósticos y aliados asistenciales.
- 12.1.5. Crear, actualizar, custodiar, consultar, transmitir e interoperar la historia clínica y sus anexos conforme a la ley.
- 12.1.6. Gestionar consentimientos informados, autorizaciones, fórmulas, incapacidades, remisiones, interconsultas, órdenes, resultados, dispositivos, fotografías y demás soportes clínicos.
- 12.1.7. Facturar servicios, recibir pagos, aplicar planes de financiación, efectuar devoluciones, administrar cartera y realizar conciliaciones contables.
- 12.1.8. Consultar y reportar información financiera o crediticia únicamente cuando exista una operación de crédito, financiación, prevención de fraude u otra finalidad permitida bajo la Ley 1266 de 2008 y la Ley 2157 de 2021.
- 12.1.9. Gestionar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, encuestas de satisfacción, auditorías de calidad, seguridad del paciente y eventos adversos.
- 12.1.10. Cumplir obligaciones de habilitación, inspección, vigilancia, control, información en salud, archivo, contabilidad, tributación, prevención del fraude y atención de requerimientos de autoridades.
- 12.1.11. Defender los derechos de ORTHOPLAN, del paciente o de terceros en actuaciones administrativas, judiciales, arbitrales, conciliatorias, disciplinarias o éticas.
- 12.1.12. Realizar estudios estadísticos, de calidad, salud pública, planeación y mejora de servicios, preferentemente con datos anonimizados o agregados.
- 12.1.13. Enviar información comercial o promocional únicamente cuando exista autorización diferenciada y respetando los canales, horarios, periodicidad y mecanismos de exclusión aplicables.

12.2 Familiares, acudientes, acompañantes y contactos autorizados

- 12.2.1. Verificar representación, parentesco, custodia, autorización o legitimación para actuar por el paciente.
- 12.2.2. Gestionar acompañamiento, autorizaciones, pagos, comunicaciones asistenciales y situaciones de emergencia.

12.2.3. Contactar a la persona designada por el paciente cuando sea necesario para la seguridad, continuidad de la atención o cumplimiento de instrucciones expresas.

12.2.4. Mantener evidencia de las autorizaciones y de las comunicaciones realizadas.

Los datos de contacto de terceros suministrados por el paciente serán utilizados de manera limitada. El paciente declara contar con una razón legítima para comunicarlos y deberá evitar suministrar información sensible innecesaria sobre dichas personas.

12.3 Candidatos, trabajadores, extrabajadores, aprendices y practicantes

12.3.1. Gestionar convocatorias, selección, entrevistas, verificaciones razonables de experiencia, formación, referencias y antecedentes permitidos por la ley.

12.3.2. Formalizar, ejecutar y terminar relaciones laborales, de aprendizaje o práctica.

12.3.3. Administrar nómina, compensación, prestaciones, seguridad social, beneficios, vacaciones, incapacidades, permisos, bienestar y obligaciones tributarias.

12.3.4. Gestionar seguridad y salud en el trabajo, medicina laboral, riesgos, emergencias, accidentes, restricciones y recomendaciones ocupacionales, con acceso restringido a datos de salud.

12.3.5. Asignar usuarios, accesos, equipos, activos, uniformes, credenciales y herramientas; gestionar soporte tecnológico y seguridad de la información.

12.3.6. Controlar asistencia, horarios, acceso físico, cumplimiento, desempeño, capacitación, calidad y responsabilidades profesionales.

12.3.7. Atender investigaciones internas, procesos disciplinarios, conflictos, denuncias, políticas de convivencia, prevención del acoso y defensa judicial.

12.3.8. Cumplir obligaciones frente a autoridades laborales, tributarias, de seguridad social, salud, educación y organismos de control.

12.3.9. Expedir certificados y conservar documentos durante los plazos aplicables.

La información de candidatos no seleccionados se conservará durante un término razonable para acreditar el proceso, atender reclamaciones o participar en futuras convocatorias cuando el candidato lo autorice. Después será eliminada o anonimizada, salvo obligación legal.

12.4 Profesionales de la salud, contratistas y prestadores independientes

12.4.1. Verificar identidad, títulos, experiencia, inscripción, tarjeta profesional, habilitaciones, antecedentes y pólizas exigibles.

12.4.2. Celebrar, ejecutar, supervisar, modificar y terminar contratos; asignar sedes, horarios, pacientes, recursos y accesos.

12.4.3. Gestionar pagos, retenciones, seguridad social, facturación, certificaciones y obligaciones tributarias.

12.4.4. Evaluar calidad, cumplimiento, seguridad del paciente, oportunidad, desempeño y atención de quejas.

12.4.5. Mantener trazabilidad de actuaciones en historias clínicas y sistemas institucionales.

12.4.6. Gestionar conflictos de interés, investigaciones, requerimientos de tribunales éticos, autoridades y defensa jurídica.

12.5 Proveedores, aliados y personas de contacto empresarial

12.5.1. Realizar debida diligencia, cotización, selección, vinculación, evaluación y administración de proveedores.

12.5.2. Gestionar contratos, órdenes, entregas, soporte, garantías, facturación, pagos, impuestos, cartera y certificaciones.

12.5.3. Administrar accesos a instalaciones y sistemas, seguridad física, seguridad de la información y continuidad del negocio.

12.5.4. Verificar cumplimiento legal, técnico, sanitario, laboral, ambiental, anticorrupción y de protección de datos.

12.5.5. Atender auditorías, reclamaciones, incidentes, investigaciones y requerimientos de autoridades.

12.6 Accionistas, administradores y órganos societarios

12.6.1. Cumplir obligaciones societarias, contables, tributarias, de gobierno corporativo, prevención del fraude y reportes a autoridades.

12.6.2. Convocar y desarrollar reuniones, elaborar actas, llevar libros, pagar dividendos, expedir certificados y gestionar comunicaciones corporativas.

12.6.3. Verificar inhabilidades, conflictos de interés, beneficiarios finales y demás controles legalmente exigidos.

12.7 Visitantes y usuarios de instalaciones

12.7.1. Controlar ingreso y salida, orientar visitas, prevenir incidentes y proteger personas, instalaciones, activos e información.

12.7.2. **Atender emergencias, accidentes, reclamaciones e investigaciones.**

12.7.3. Gestionar videovigilancia y controles de acceso de acuerdo con la sección 14 de esta Política.

13. FOTOGRAFÍAS, VIDEOS, TESTIMONIOS Y CONTENIDOS ACADÉMICOS O PUBLICITARIOS

ORTHOPLAN diferencia las imágenes y registros necesarios para la atención de aquellos destinados a comunicación, docencia, investigación, promoción o publicidad.

13.1. Las fotografías, radiografías, escaneos y videos necesarios para diagnóstico, planeación, ejecución o seguimiento forman parte de la historia clínica y se rigen por las reglas de reserva aplicables a esta.

13.2. El uso de imágenes identificables, testimonios, casos de éxito o comparaciones de antes y después en redes sociales, sitio web, material impreso, medios, eventos o campañas requerirá autorización previa, expresa, específica, separada y verificable. La autorización indicará los medios, el alcance, la finalidad, la duración, el carácter gratuito u oneroso y los mecanismos de revocatoria.

13.3. La autorización para publicar no será condición para recibir tratamiento ni se incorporará de manera oculta en el consentimiento clínico. La revocatoria operará hacia el futuro y no obligará a retirar materiales cuya circulación ya no esté bajo control razonable de ORTHOPLAN, sin perjuicio de realizar esfuerzos diligentes para cesar nuevas publicaciones.

13.4. Cuando sea posible, los contenidos académicos, científicos o de capacitación se anonimizarán o seudonimizarán. Si existe posibilidad razonable de identificación, se obtendrá autorización o se aplicará la excepción legal correspondiente, además de las reglas éticas y de investigación en salud.

13.5. El uso de imágenes de menores de edad exigirá autorización de su representante y consideración de la opinión del menor según su madurez. ORTHOPLAN evitará publicaciones que expongan información clínica innecesaria, afecten su dignidad o permitan usos ajenos al interés informado.

14. VIDEOVIGILANCIA, CONTROL DE ACCESO Y GRABACIÓN DE LLAMADAS

14.1 Videovigilancia

ORTHOPLAN podrá utilizar cámaras para proteger la vida e integridad de pacientes, trabajadores y visitantes; prevenir y documentar incidentes; controlar accesos; proteger bienes e información; y apoyar investigaciones internas o requerimientos de autoridad. La captación, grabación, transmisión, almacenamiento, consulta y reproducción de imágenes constituyen tratamiento de datos personales.

14.1.1. Se instalarán avisos visibles que informen la existencia del sistema, la identidad del responsable, las finalidades y el canal para consultar la Política.

14.1.2. Las cámaras se ubicarán de manera pertinente y proporcional. No se instalarán en baños, vestidores ni espacios con una expectativa reforzada de intimidad. La instalación en áreas asistenciales exigirá una justificación excepcional, una evaluación de impacto y controles adicionales.

14.1.3. El acceso a las grabaciones estará limitado a personal autorizado y proveedores sometidos a confidencialidad. Las imágenes no se utilizarán para publicidad, reconocimiento facial, evaluación clínica ni finalidades incompatibles sin habilitación adicional.

14.1.4. Las grabaciones se conservarán durante el periodo definido en la tabla interna de retención de videovigilancia, atendiendo la capacidad tecnológica y el nivel de riesgo. Podrán preservarse por más tiempo cuando documenten un incidente, una reclamación o un requerimiento de autoridad.

14.1.5. Las solicitudes de acceso se resolverán protegiendo los derechos de terceros. ORTHOPLAN podrá entregar fragmentos, capturas, transcripciones o copias con difuminado, o remitirlas directamente a la autoridad competente cuando la divulgación íntegra afecte la privacidad o seguridad de otras personas.

14.2 Controles de acceso

Los registros de ingreso, credenciales, tarjetas, códigos y datos similares se tratarán para seguridad, continuidad y control operativo. Si se emplea biometría, se aplicarán las condiciones reforzadas de la sección 9.

14.3 Grabación de llamadas

Las llamadas de servicio, agendamiento, calidad, cobranza o soporte podrán grabarse para verificar instrucciones, mejorar la atención, prevenir fraude, capacitar y conservar evidencia. Antes de iniciar la grabación se suministrará un aviso adecuado. Los registros estarán sujetos a acceso restringido y a un periodo de conservación definido.

15. COMUNICACIONES ASISTENCIALES, COMERCIALES Y DE COBRANZA

15.1 Comunicaciones asistenciales y operativas

ORTHOPLAN podrá enviar confirmaciones de citas, recordatorios, instrucciones, alertas de control, información de facturación, respuestas a solicitudes y comunicaciones necesarias para la atención o ejecución contractual. Estas comunicaciones se limitarán a lo necesario y procurarán no revelar datos sensibles en pantallas bloqueadas, buzones compartidos o mensajes visibles para terceros.

El uso de WhatsApp, SMS, correo u otras plataformas se realizará con criterios de minimización y seguridad. La historia clínica completa, imágenes diagnósticas o información especialmente sensible se enviará por canales seguros o previa verificación reforzada de identidad, salvo urgencia o instrucción válida del titular.

15.2 Comunicaciones comerciales

El envío de publicidad, promociones, eventos, nuevos servicios, encuestas comerciales o campañas requerirá autorización diferenciada o una habilitación jurídica suficiente. El titular podrá solicitar, mediante un mecanismo sencillo y gratuito, la suspensión de comunicaciones promocionales. ORTHOPLAN respetará los canales autorizados por el consumidor, el Registro de Números Excluidos cuando resulte aplicable y las restricciones de horario y contacto previstas en la Ley 2300 de 2023 y demás normas vigentes. La gestión comercial se mantendrá separada de las comunicaciones estrictamente asistenciales, contractuales o de seguridad.

La autorización para mercadeo no será condición para acceder a la atención. La revocatoria comercial no impedirá el envío de comunicaciones estrictamente asistenciales, contractuales, de seguridad, facturación o cumplimiento legal.

15.3 Gestión de cobranza

La cobranza se realizará de forma respetuosa, exclusivamente por canales autorizados y dentro de los horarios y límites legales. Una vez establecido contacto directo con el consumidor, se observarán las reglas de periodicidad aplicables, incluida la prohibición de realizar contactos mediante varios canales dentro de una misma semana o en más de una ocasión durante el mismo día, en los términos de la Ley 2300 de 2023. ORTHOPLAN se abstendrá de divulgar la obligación a familiares, referencias, empleadores o terceros no autorizados y limitará el contenido de los mensajes al mínimo necesario.

Los datos financieros o crediticios se tratarán bajo la Ley 1266 de 2008 y la Ley 2157 de 2021 cuando ORTHOPLAN actúe como fuente, usuario u operador de información. Antes de efectuar reportes negativos se cumplirán los requisitos de comunicación previa, exactitud, permanencia y demás garantías legales.

16. SITIO WEB, FORMULARIOS, COOKIES, REDES SOCIALES Y CANALES DIGITALES

Los formularios digitales solicitarán únicamente datos pertinentes, identificarán la finalidad y permitirán acceder a la Política. Las casillas de autorización no estarán premarcadas y las finalidades comerciales se separarán cuando sea necesario.

El sitio web podrá utilizar cookies, registros de navegación, direcciones IP, identificadores de dispositivo y herramientas de analítica para funcionamiento, seguridad, medición y mejora. Cuando la tecnología o la normativa lo exija, se informarán las categorías de cookies, su

duración, terceros intervinientes y mecanismos de configuración o rechazo. Las cookies no esenciales no deberán operar de manera incompatible con la elección informada del usuario.

Las interacciones en redes sociales están sujetas también a las políticas de cada plataforma. ORTHOPLAN no controla íntegramente el tratamiento realizado por dichos proveedores y recomienda no publicar información clínica sensible en comentarios abiertos. Las consultas asistenciales recibidas por redes serán trasladadas, cuando sea posible, a un canal privado y seguro.

Los enlaces a sitios de terceros no implican control sobre sus prácticas de privacidad. Antes de compartir datos con aliados digitales, ORTHOPLAN aplicará debida diligencia, contratos y medidas de seguridad proporcionales.

17. ENCARGADOS, TRANSMISIONES Y TRANSFERENCIAS DE DATOS

ORTHOPLAN podrá contratar proveedores de software clínico, almacenamiento, nube, respaldo, mensajería, call center, facturación, nómina, laboratorio, imágenes diagnósticas, mantenimiento, seguridad, cobranza, marketing, auditoría, asesoría y otros servicios que impliquen tratamiento por cuenta de la organización.

17.1. Los encargados recibirán instrucciones documentadas y estarán obligados por contratos que regulen finalidad, alcance, confidencialidad, medidas de seguridad, subencargados, incidentes, atención de derechos, devolución o eliminación y auditoría.

17.2. ORTHOPLAN evaluará la idoneidad del proveedor antes de entregarle información y supervisará razonablemente el cumplimiento durante la relación. El proveedor no podrá utilizar los datos para fines propios, salvo que actúe como responsable independiente y exista una habilitación informada y legítima.

17.3. Las transferencias nacionales o internacionales a otros responsables requerirán autorización o excepción legal. Las transmisiones internacionales se regirán por el contrato correspondiente y las reglas del Decreto 1074 de 2015.

17.4. Cuando el receptor se encuentre en un país sin nivel adecuado de protección, ORTHOPLAN aplicará las excepciones legales, solicitará la declaración de conformidad cuando proceda, utilizará normas corporativas vinculantes u otros mecanismos admitidos y documentará la evaluación.

En adquisiciones, licencias, migraciones, cesiones o transferencias de tecnología que involucren datos personales, ORTHOPLAN realizará debida diligencia sobre privacidad, seguridad, ubicación del tratamiento, interoperabilidad, continuidad, reversibilidad, subencargados y mecanismos de salida, e incorporará garantías contractuales acordes con el principio de responsabilidad demostrada y con las instrucciones vigentes de la Superintendencia de Industria y Comercio.

17.6. La interoperabilidad o remisión de datos de salud a EPS, aseguradoras, prestadores, laboratorios, profesionales y autoridades se limitará a la información necesaria y a los canales autorizados. Cada receptor responderá por el tratamiento que realice bajo su propia competencia.

18. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN E INCIDENTES

ORTHOPLAN adoptará medidas proporcionales al tipo de dato, la finalidad, el volumen, la tecnología, el contexto y los riesgos para los titulares. La Política no publica configuraciones técnicas ni detalles que puedan debilitar la seguridad.

18.1. Gestión de accesos por perfiles y necesidad de conocer; autenticación, revocación oportuna de usuarios y revisión periódica de privilegios.

18.2. Controles de seguridad física, custodia documental, puestos de trabajo, impresión, transporte y disposición de soportes.

18.3. Cifrado, seudonimización, copias de seguridad, registro de eventos, monitoreo, actualización y protección contra código malicioso, cuando resulte apropiado.

18.4. Segregación entre información clínica, laboral, financiera, comercial y de seguridad; limitación del acceso a datos de salud ocupacional.

18.5. Acuerdos de confidencialidad, cláusulas contractuales, capacitación periódica y medidas disciplinarias frente al uso indebido.

18.6. Evaluación de proveedores, pruebas de continuidad, gestión de vulnerabilidades, recuperación y conservación de evidencia.

18.7. Procedimientos para verificar identidad antes de entregar información o restablecer accesos.

18.1 Gestión de incidentes

Toda persona que conozca o sospeche un incidente deberá reportarlo inmediatamente por los canales internos. ORTHOPLAN activará un proceso de contención, análisis, preservación de evidencia, evaluación de impacto, recuperación, documentación y acciones correctivas.

Cuando resulte aplicable, el incidente se reportará en el Registro Nacional de Bases de Datos dentro de los quince días hábiles siguientes a su detección y conocimiento por el área encargada. ORTHOPLAN informará a los titulares cuando la naturaleza y el nivel de riesgo hagan necesaria la comunicación para que adopten medidas de protección, sin perjuicio de las órdenes de la autoridad.

La gestión de incidentes no implica reconocimiento automático de responsabilidad. Cada evento será evaluado según sus causas, alcance, medidas existentes, terceros involucrados y consecuencias reales o potenciales.

19. CONSERVACIÓN, ARCHIVO Y ELIMINACIÓN

ORTHOPLAN mantendrá una tabla interna de retención por categorías documentales y bases de datos. La conservación atenderá las finalidades, los términos de prescripción, las obligaciones contractuales, laborales, tributarias, contables, sanitarias, archivísticas y de defensa judicial.

19.1. Las historias clínicas se conservarán por un periodo mínimo de quince años contados desde la última atención, distribuido conforme a la Resolución 839 de 2017, sin perjuicio de plazos especiales, conservación permanente, procesos en curso o normas posteriores.

19.2. Los documentos contables, tributarios, societarios, laborales, de seguridad social, contratos y soportes se conservarán por los periodos legales aplicables y por el tiempo adicional razonablemente necesario para atender reclamaciones o investigaciones.

19.3. Los datos de mercadeo se conservarán mientras exista autorización y finalidad vigente, hasta la revocatoria, oposición o expiración del periodo definido por ORTHOPLAN. La supresión de la lista comercial no exige borrar información necesaria para acreditar la revocatoria o evitar nuevos contactos.

19.4. Las grabaciones de videovigilancia y llamadas se conservarán por periodos limitados definidos según riesgo, capacidad y finalidad. Se bloquearán o preservarán cuando estén vinculadas a un incidente, investigación, reclamación u orden de autoridad.

19.5. Cumplido el periodo, la información será eliminada de forma segura, anonimizada o sometida a disposición final de acuerdo con las tablas de retención. La eliminación de historias clínicas exigirá el procedimiento especial, las actas, inventarios, valoración documental y publicaciones previstos en la normativa sanitaria y archivística.

19.6. Cuando una obligación legal o contractual impida la supresión, los datos podrán ser bloqueados y utilizados exclusivamente para la finalidad que justifica su conservación.

20. DERECHOS DE LOS TITULARES

- 20.1. Conocer, actualizar, rectificar y solicitar la corrección de sus datos.
- 20.2. Solicitar prueba de la autorización, salvo que legalmente no sea requerida.
- 20.3. Ser informado, previa solicitud, sobre el uso dado a sus datos y los destinatarios o categorías de destinatarios pertinentes.
- 20.4. Acceder gratuitamente a sus datos en los términos legales.
- 20.5. Revocar la autorización y solicitar la supresión cuando proceda.
- 20.6. Oponerse a tratamientos opcionales o comerciales y solicitar la exclusión de campañas.
- 20.7. Solicitar la limitación o bloqueo mientras se verifica una controversia, cuando resulte procedente.
- 20.8. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio después de agotar el trámite de consulta o reclamo ante ORTHOPLAN, según el caso.
- 20.9. No ser discriminado por negarse a suministrar datos sensibles que no sean indispensables o por no autorizar finalidades opcionales.
- 20.10. Recibir información clara sobre tratamientos automatizados relevantes y solicitar revisión humana cuando una decisión que produzca efectos significativos se apoye de manera sustancial en procesos automatizados.

Los derechos no son absolutos. La revocatoria o supresión no procederá cuando exista un deber legal o contractual de conservar la información, cuando los datos sean necesarios para la prestación en curso, la historia clínica, una investigación, la formulación o defensa de reclamaciones o la protección de derechos de terceros.

21. PERSONAS LEGITIMADAS PARA EJERCER LOS DERECHOS

Los derechos podrán ejercerse por el titular; sus causahabientes; el representante o apoderado debidamente acreditado; el representante legal de niños, niñas, adolescentes o personas que requieran apoyo; y las entidades públicas o administrativas en ejercicio de funciones legales o por orden judicial.

ORTHOPLAN verificará identidad, representación y alcance de la solicitud. Podrá pedir información adicional razonable cuando sea necesaria para prevenir suplantación o divulgación indebida, sin imponer cargas desproporcionadas ni exigir autenticaciones no previstas por la ley.

Las solicitudes de información de una persona fallecida serán evaluadas conforme a la reserva de la historia clínica, la jurisprudencia constitucional, la finalidad invocada, la acreditación del parentesco o interés y los derechos de intimidad del titular y terceros.

22. CONSULTAS, RECLAMOS, REVOCATORIA Y SUPRESIÓN

22.1 Canales

Las solicitudes podrán presentarse por correo electrónico a servicioalcliente@orthoplan.com.co, mediante los formularios habilitados en www.orthoplan.com.co, por escrito en cualquier sede o a través de los demás canales oficiales que ORTHOPLAN publique. El canal conservará constancia de recepción y radicación.

22.2 Contenido mínimo

22.2.1. Nombre completo e identificación del titular y, cuando aplique, del representante.

22.2.2. **Datos de contacto para recibir la respuesta.**

22.2.3. Descripción clara de la consulta, hechos, derecho que se pretende ejercer y alcance de la solicitud.

22.2.4. Documentos que acrediten identidad, representación, parentesco o autorización, cuando sean necesarios.

22.2.5. **Soportes que el solicitante desee hacer valer.**

22.3 Consultas y solicitudes de acceso

Las consultas serán atendidas dentro de los diez días hábiles siguientes a su recepción. Cuando no sea posible responder dentro de ese término, ORTHOPLAN informará los motivos de la demora y la fecha de respuesta, que no podrá superar los cinco días hábiles siguientes al vencimiento inicial.

El acceso será gratuito al menos una vez por cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la Política que motiven nuevas consultas. Para solicitudes adicionales, podrán cobrarse únicamente los costos de reproducción, envío o certificación permitidos por la ley.

22.4 Reclamos de corrección, actualización, supresión o incumplimiento

22.4.1. Si el reclamo está incompleto, ORTHOPLAN requerirá al interesado dentro de los cinco días siguientes a su recepción. Si transcurren dos meses desde el requerimiento sin subsanación, se entenderá desistido.

22.4.2. Si ORTHOPLAN no es competente, trasladará el reclamo a quien corresponda dentro de los dos días hábiles siguientes e informará al interesado.

22.4.3. Recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos afectada la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo, dentro de los dos días hábiles siguientes, y se mantendrá hasta la decisión.

22.4.4. El reclamo será resuelto dentro de los quince días hábiles siguientes al día de su recibo. Si no es posible, se informarán los motivos y la nueva fecha, que no podrá superar los ocho días hábiles posteriores al vencimiento inicial.

22.5 Revocatoria y supresión

El titular podrá revocar total o parcialmente la autorización. Deberá indicar, cuando sea posible, las finalidades frente a las cuales se opone. ORTHOPLAN cesará el tratamiento revocado salvo que exista otro fundamento legal o contractual y conservará la evidencia mínima necesaria para acreditar la solicitud y evitar nuevos usos incompatibles.

La supresión no implicará borrar diagnósticos, conceptos, evoluciones ni documentos que deban permanecer en la historia clínica. Las correcciones se efectuarán conforme a la sección 10.3. Tampoco procederá la eliminación cuando exista deber de archivo, obligación pendiente, proceso, investigación, riesgo para la seguridad del paciente o necesidad de defensa jurídica.

22.6 Requisito para acudir a la autoridad

El titular o causahabiente podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante ORTHOPLAN, de acuerdo con el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

23. DEBERES DE ORTHOPLAN Y DE SUS ENCARGADOS

23.1. Garantizar el ejercicio efectivo del habeas data y tramitar oportunamente las solicitudes.

23.2. Solicitar y conservar prueba de la autorización cuando sea necesaria.

23.3. Informar la finalidad, derechos y carácter facultativo de las respuestas sobre datos sensibles o de menores cuando corresponda.

23.4. Mantener la información bajo condiciones de seguridad y confidencialidad.

23.5. Actualizar, rectificar y comunicar novedades a los encargados o receptores pertinentes.

23.6. Rectificar información incorrecta y tramitar reclamos con las leyendas legales.

23.7. Permitir acceso solo a personas autorizadas y limitar el tratamiento a sus funciones.

- 23.8. Suscribir contratos de transmisión y realizar debida diligencia de terceros.
- 23.9. Reportar incidentes y novedades al RNBD cuando resulte aplicable.
- 23.10. Adoptar un manual interno, procedimientos, capacitación, auditoría, evaluación de riesgos y medidas de responsabilidad demostrada.
- 23.11. Cumplir las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio y de las autoridades del sector salud.
- 23.12. Evitar usos discriminatorios, engañosos, desleales o incompatibles con la finalidad informada.

Los encargados deberán tratar los datos únicamente conforme a las instrucciones de ORTHOPLAN, preservar la seguridad, atender los apoyos requeridos para responder derechos, informar incidentes sin demora, abstenerse de usos propios y devolver o eliminar la información al terminar el servicio, salvo obligación legal de conservación.

24. RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA Y PRIVACIDAD DESDE EL DISEÑO

ORTHOPLAN mantendrá un Programa Integral de Gestión de Datos Personales proporcional a su tamaño, naturaleza, número de sedes, volumen de historias clínicas, uso de tecnologías y riesgos. El programa será revisado periódicamente y deberá producir evidencia verificable de cumplimiento.

- 24.1. Inventario de bases de datos, activos, flujos, finalidades, titulares, encargados y transferencias.
- 24.2. Matriz de riesgos y evaluaciones de impacto para tratamientos de alto riesgo, especialmente biometría, videovigilancia en áreas asistenciales, inteligencia artificial, grandes migraciones, interoperabilidad y nuevas tecnologías.
- 24.3. Políticas de acceso, retención, respaldo, continuidad, eliminación, clasificación y gestión de incidentes.
- 24.4. Procedimientos de autorización, avisos de privacidad, derechos de titulares, mercadeo, cobranza, historia clínica y atención de autoridades.
- 24.5. **Contratos y controles sobre encargados, subencargados y receptores.**
- 24.6. Capacitación inicial y periódica, compromisos de confidencialidad y cultura de reporte.
- 24.7. Auditorías, indicadores, planes de mejora y revisión por la administración.

Los proyectos que impliquen nuevas fuentes, datos sensibles, decisiones automatizadas, perfiles, monitoreo sistemático o transferencias relevantes deberán consultar al área responsable antes de su implementación. Cuando el riesgo no pueda mitigarse razonablemente, el tratamiento no deberá iniciarse o deberá rediseñarse.

25. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

ORTHOPLAN mantendrá inscritas, actualizadas y administradas en el Registro Nacional de Bases de Datos las bases e información cuyo registro le resulte exigible conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, el Decreto 90 de 2018 y el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, mientras subsista el deber legal de inscripción.

La organización realizará las actualizaciones anuales, reportará cambios sustanciales, reclamos e incidentes dentro de los plazos aplicables y conservará evidencia de la información registrada. La inscripción en el RNBD no sustituye la obligación de obtener autorizaciones, aplicar medidas de seguridad ni atender los derechos de los titulares.

26. MODIFICACIONES, VIGENCIA Y PUBLICACIÓN

La presente Política entra en vigor a partir de su aprobación y publicación institucional y sustituye integralmente el Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales, versión 1.0 de septiembre de 2017.

ORTHOPLAN podrá modificarla para adaptarla a cambios legales, regulatorios, jurisprudenciales, tecnológicos u operativos. Las modificaciones sustanciales relacionadas con la identificación del responsable o con finalidades que puedan afectar el contenido de la autorización serán comunicadas oportunamente antes de su implementación y darán lugar a una nueva autorización cuando la ley lo exija.

La **versión vigente estará disponible en www.orthoplan.com.co** y podrá consultarse en las sedes. Las versiones anteriores se conservarán para fines de trazabilidad y prueba. Las bases de datos tendrán la vigencia que corresponda a sus finalidades y plazos de retención, no una vigencia indefinida general.

ADOPCIÓN Y PUBLICACIÓN

La presente Política es adoptada por ORTHOPLAN como instrumento institucional de obligatorio cumplimiento en el ámbito de su aplicación y será publicada a través de los canales dispuestos para consulta de los titulares. La versión aprobada será la única

considerada vigente para efectos externos, sin perjuicio de la conservación de versiones anteriores con fines de trazabilidad, evidencia y control documental.

Versión aprobada	2.0
Fecha	23 de julio de 2026
Órgano de aprobación	Representante Legal de ORTHOPLAN