

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES

ORTHIN REFERENCIA ESPECIALIZADA, S.A. DE C.V. (en adelante "ORTHIN LAB"), con domicilio en la Calle Sur 67-A número 3143, Colonia Viaducto Piedad, Código Postal 08200, Alcaldía Iztacalco, Ciudad de México y el correo electrónico calidad3@orthinlab.com.mx, es el responsable del uso, tratamiento y protección de sus datos personales.

2. DATOS PERSONALES RECABADOS

ORTHIN LAB podrá recabar de Usted los siguientes datos personales:

- Datos personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.
- Datos personales sensibles: Aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual.
- Algunos de los datos personales y/o datos personales sensibles que nos puede proporcionar para el cumplimiento de nuestros servicios pueden ser: Nombre, domicilio, clave única de registro de población, registro federal de contribuyentes, firma, huella digital, nacionalidad, fecha de nacimiento, edad, imagen o video de su persona, intereses personales, formación profesional y académica, antecedentes laborales, información de sus dependientes económicos, estado de salud e historial clínico, enfermedades o padecimientos pasados o presentes, teléfono particular y móvil, correo electrónico, datos bancarios, entre otros.

- Datos personales de terceros en su posesión. Adicionalmente, en caso de proporcionar datos personales de terceros, como es el caso de su médico tratante, manifiesta contar con el consentimiento de dichos titulares para proporcionarnos sus datos personales y reconoce su obligación de informar a dicho titular o titulares que ha proporcionado los mismos, así como de los lugares en los que se encuentra a su disposición el presente Aviso de Privacidad para su consulta.
- Datos personales de menores y personas con incapacidades o en estado de interdicción.

Le informamos que es de especial interés de ORTHIN LAB cuidar la información personal de menores de edad, personas en estado de interdicción y personas con capacidades diferentes en términos de ley, a través del establecimiento de medidas específicas, como son:

- La obtención del consentimiento de los padres y/o de los tutores por medio de una declaración expresa de ellos.
- La verificación de la identidad del padre y/o tutor que se realiza de manera directa en las sucursales de ORTHIN LAB.
- La implementación y mantenimiento de medidas de seguridad en los sistemas de ORTHIN LAB a efecto de asegurar la confidencialidad de los datos de menores y de este grupo de personas.
- Videovigilancia y acceso a las sucursales.
- Con el fin de mantener la seguridad de la zona y de las personas que tienen acceso a las sucursales e instalaciones, contamos con cámaras de video fijas y sistemas cerrados de televisión en las instalaciones para obtener imágenes en tiempo real. Las imágenes pueden guardarse en algún dispositivo de acuerdo con nuestras medidas de seguridad.
- Asimismo, para su ingreso a las oficinas o instalaciones, se realiza un registro en el cual se recaban datos y documentos personales consistentes en nombre, identificación oficial con fotografía y huellas dactilares con los

siguientes propósitos: (I) control de acceso a las oficinas, (II) fines de seguridad, y (III) hacerlo identificable durante su estancia en nuestras sucursales o instalaciones. Los datos personales mencionados son recabados en total observancia de las obligaciones en materia de protección de datos personales y de conformidad con los términos y condiciones establecidos en este Aviso de Privacidad.

3. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES RECABADOS

Los datos personales que ORTHIN LAB recabe de Usted serán utilizados para las siguientes finalidades:

Finalidades primarias:

- Los datos personales que ORTHIN LAB recaba de Usted a través de sus sucursales, medios electrónicos, correo electrónico, centro telefónico de Atención al Cliente, área de Cobranza, chats en aplicaciones electrónicas, formularios en la página de internet, redes sociales, entrevistas de trabajo o cualquier otro medio, tienen como propósito cumplir con las obligaciones comerciales, mercantiles o laborales que existan entre Usted y ORTHIN LAB.
- ORTHIN LAB requiere utilizar sus datos personales para incluirlo en su base de datos de usuarios, pacientes, candidatos, clientes, proveedores o trabajadores, para registrarlo en sus sucursales, para brindarle el servicio de laboratorio de análisis clínicos, su interpretación, entrega y envío de resultados, para elaborar perfiles de usuarios o pacientes y el documento de consentimiento informado, para brindarle el servicio de laboratorio a domicilio, para darle acceso al portal que tiene ORTHIN LAB para que sus usuarios, pacientes o clientes puedan consultar los resultados de las pruebas de laboratorio de análisis clínicos realizados, para emitir la factura correspondiente a los servicios y/o productos que presta y/o vende ORTHIN LAB, para administrar y operar los servicios y/o productos que presta y/o vende ORTHIN LAB, para realizar el proceso de reclutamiento, evaluación y/o selección de personal; así como para cumplir las obligaciones derivadas de la

adquisición de sus productos y/o servicios contratados y sus relaciones contractuales, comerciales, laborales o de cualquier otra índole jurídica existente. ORTHIN LAB utilizará sus datos personales para fines administrativos o judiciales para atender cualquier queja entablada por los servicios y/o productos que presta y/o vende ORTHIN LAB y para cumplir con cualquier obligación legal, así como para defender o entablar una demanda, reclamación, queja, o trámite ante alguna autoridad administrativa o judicial. En términos del artículo 10, fracción IV de la LEY no es necesario su consentimiento para el tratamiento de estos datos personales.

Finalidades secundarias:

- De manera adicional, ORTHIN LAB podrá utilizar sus datos personales para las siguientes finalidades secundarias:
 - ✓ Para contactarlo por teléfono, mensajes instantáneos, redes sociales o a través de correo electrónico y/o cualquier medio electrónico en relación con comunicaciones, promociones y materiales publicitarios de los servicios y/o productos (incluyendo servicios y/o productos nuevos) de ORTHIN LAB.
 - ✓ Envío de información sobre servicios y/o productos de ORTHIN LAB.
 - ✓ Envío de invitaciones a eventos.
 - ✓ Para realizar investigaciones de mercado, informes estadísticos, estudios de marketing y perfiles de prospectos.
 - ✓ Para realizar evaluaciones y encuestas en relación con la prestación de servicio por parte de ORTHIN LAB.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estos fines secundarios favor de realizar el procedimiento establecido para el ejercicio de los derechos ARCO indicado en el presente Aviso de Privacidad.

4. TRANSFERENCIA DE SUS DATOS PERSONALES

Le informamos que sus datos personales pueden ser compartidos por ORTHIN LAB dentro y fuera del país con los siguientes terceros receptores, para los siguientes fines:

Personas físicas o morales relacionadas directamente con ORTHIN LAB: Con la finalidad de poder atender y canalizar al área correspondiente su solicitud de información o de compra en relación con los servicios y/o productos de ORTHIN LAB.

Personas físicas o morales relacionadas indirectamente con ORTHIN LAB: Con la finalidad de que los terceros puedan prestar a ORTHIN LAB servicios requeridos para la prestación de los servicios y/o productos de ORTHIN LAB y para canalizar la solicitud de información o trámite de compra que se requiera a ORTHIN LAB.

Asesores externos de ORTHIN LAB: Con la finalidad de atender reclamaciones, solicitudes, quejas o cuestiones relacionadas con la solicitud de información realizada a través de la página de internet o derivado de la relación jurídica que existe con ORTHIN LAB por compra de servicios y/o productos de ORTHIN LAB a través de internet.

Con personas físicas o morales en caso de que le sean solicitado a ORTHIN LAB debido a procesos de licitación o acreditación con entidades públicas o privadas.

En los casos legalmente previstos: ORTHIN LAB solo transferirá sus datos personales para cumplir con las finalidades necesarias descritas anteriormente, así como en aquellos casos en que sea exigido legalmente por las autoridades competentes.

El envío que Usted realice de sus datos personales a través de la página de internet de ORTHIN LAB se entenderá como su consentimiento para que sus datos personales sean transferidos conforme a lo señalado en el presente Aviso de Privacidad.

5. MEDIOS Y PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN (DERECHOS ARCO)

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de Usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en este Aviso de Privacidad o conforme a la normatividad aplicable (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para los fines establecidos en este Aviso de Privacidad (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, Usted deberá enviar un correo electrónico a la cuenta de correo calidad3@orthinlab.com.mx, con atención al área de Calidad y Protección de Datos Personales, la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, la cual deberá contener y acompañar lo siguiente: I. El nombre del titular, domicilio y cuenta de correo electrónico para comunicarle la respuesta a su solicitud; II. Los documentos que acrediten la identidad o, en su caso, la representación legal del titular; III. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados, y IV. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

Una vez recibida su solicitud, si la información que Usted nos proporcionó a través de su solicitud es errónea o insuficiente o no acompañó la documentación necesaria, el área de Calidad y Protección de Datos Personales contará con un plazo de 5 (cinco) días hábiles para requerirle información o cualquier documento que sea necesario para dar trámite a su solicitud. En su caso, ORTHIN LAB le enviará el requerimiento a la dirección de correo electrónico que Usted haya especificado en la solicitud. Usted contará con un plazo de 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que reciba el requerimiento de ORTHIN LAB, para dar cumplimiento a dicho requerimiento.

En caso de que el área de Calidad y Protección de Datos Personales no reciba su respuesta en el plazo establecido para el cumplimiento del requerimiento que se le envíe, se entenderá que la solicitud no ha sido presentada y ORTHIN LAB no tendrá obligación de dar trámite a la misma.

El área de Calidad y Protección de Datos Personales contará con un plazo de 20 (veinte) días hábiles contados desde la fecha en que recibió su solicitud o desde la fecha en que Usted dio cumplimiento al requerimiento de ORTHIN LAB, según sea el caso, para dar respuesta a la Solicitud. La respuesta a dicha Solicitud será enviada a la dirección de correo electrónico que Usted haya especificado en la Solicitud.

En caso de que su solicitud sea procedente, el área de Calidad y Protección de Datos Personales contará con un plazo de 15 (quince) días hábiles para hacer efectiva la solicitud. En caso de que la solicitud implique la reproducción de datos personales solicitados, ORTHIN LAB pondrá a su disposición una copia en versión electrónica de los mismos que será enviada a la dirección de correo electrónico que Usted haya especificado en la solicitud, o bien, ORTHIN LAB pondrá a su disposición una copia física de dichos datos, la cual podrá recoger en el domicilio de ORTHIN LAB indicado en el presente Aviso de Privacidad.

En los supuestos permitidos por la LEY, el área de Calidad y Protección de Datos Personales podrá resolver negarse al ejercicio de los derechos ARCO. En caso de negativa, le informará los motivos para dicha negativa a través de un correo electrónico que le será enviado a la dirección de correo electrónico que Usted haya especificado en la solicitud. Si la negativa es parcial, el área de Calidad y Protección de Datos Personales realizará el trámite de los derechos ARCO que procedan.

El área de Calidad y Protección de Datos Personales podrá prorrogar, por una sola vez, los plazos contenidos en el presente Aviso de Privacidad, en cuyo caso, deberá notificarle dicha prórroga antes de que se venzan los plazos establecidos en este Aviso de Privacidad.

6. MEDIOS Y PROCEDIMIENTO PARA REVOCAR SU CONSENTIMIENTO AL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES

Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales.

El procedimiento para revocar su consentimiento será el mismo procedimiento previsto para el ejercicio de los derechos ARCO indicado en el numeral anterior por lo que Usted deberá solicitar y presentar su solicitud mediante correo electrónico con atención al área de Calidad y Protección de Datos Personales de ORTHIN LAB especificando la Revocación de Consentimiento.

7. LIMITACIÓN DEL USO Y/O DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES

Con objeto de que Usted pueda limitar el uso y/o divulgación de sus datos personales, ORTHIN LAB le ofrece los siguientes medios:

- Su registro en el “Listado de protección”, a fin de que sus datos personales no sean tratados para fines mercadotécnicos, publicitarios o de invitación a eventos por nuestra parte. Para más información comunicarse al área de Calidad y Protección de Datos Personales de ORTHIN LAB.
- Su inscripción en el Registro Público para evitar publicidad, que está a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor, con la finalidad de que sus datos personales no sean utilizados para recibir publicidad o promociones de empresas de bienes o servicios. Para más información sobre este registro, Usted puede consultar el portal de Internet de la PROFECO, o bien ponerse en contacto directo con esta dependencia.

8. CAMBIOS O MODIFICACIONES EN EL AVISO DE PRIVACIDAD.

ORTHIN LAB podrá modificar, cambiar o actualizar el presente Aviso de Privacidad derivado de nuevos requerimientos legales, de nuestras propias necesidades por los servicios que ofrecemos, de nuestras prácticas de privacidad, de cambios a nuestro modelo de negocio o por otras causas, por lo que nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios, modificaciones o actualizaciones al Aviso de Privacidad mediante nuestra página de internet www.orthinlab.com.mx, haciendo dicha notificación con 15 (quince) días de anticipación a la fecha en que los cambios, modificaciones o actualización del Aviso de Privacidad tengan lugar.

9. INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (INAI).

Si Usted considera que su derecho a la protección de sus datos personales ha sido lesionado por alguna conducta u omisión de parte de ORTHIN LAB o presume alguna violación a las disposiciones previstas en la LEY, su Reglamento y demás ordenamientos aplicables, podrá interponer su inconformidad o denuncia ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). Para más información le sugerimos visitar su página oficial de internet www.inai.org.mx.

El envío que Usted realice de sus datos personales a través de la página de internet de ORTHIN LAB o cualquier otro medio se entenderá como su consentimiento expreso para que sus datos personales sean tratados y transferidos conforme a lo señalado en el presente Aviso de Privacidad.

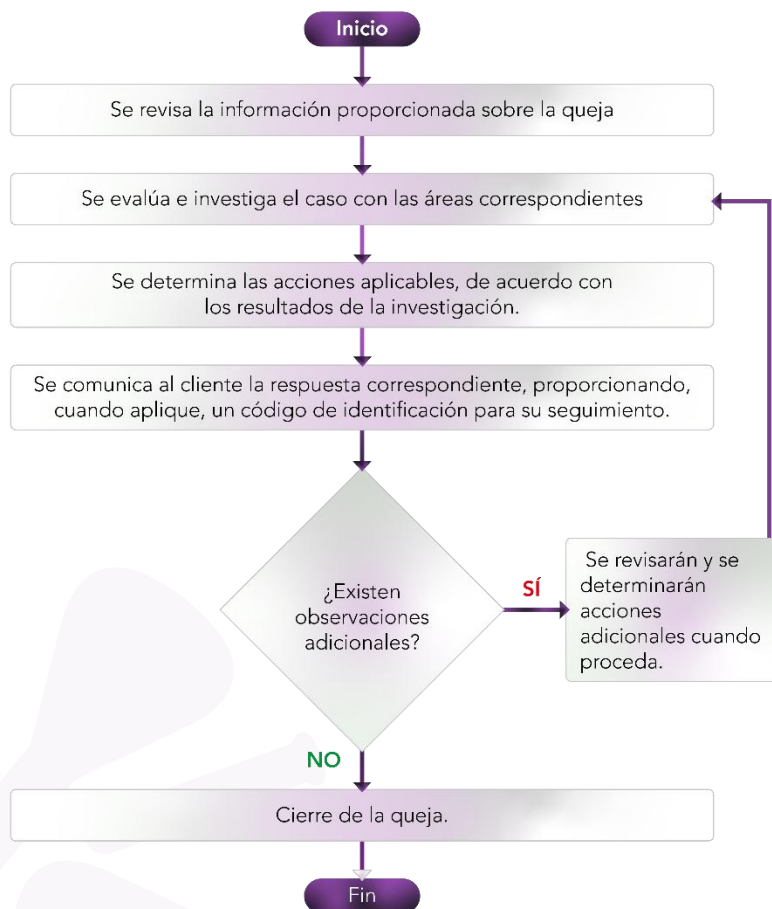
Política de Atención de Quejas

En Orthin Referencia Especializada contamos con un proceso estandarizado para evaluar y atender las observaciones o inconformidades de nuestros clientes.

Las solicitudes pueden manifestarse a través de nuestros canales habituales; sin embargo, para asegurar su correcta trazabilidad, se recomienda enviarlas directamente al departamento de Gestión de Calidad a las siguientes direcciones:

- calidad3@orthinlab.com.mx
- calidad4@orthinlab.com.mx
- calidad5@orthinlab.com.mx

A continuación, se detalla la secuencia de atención tras la recepción del caso:



Una vez recabada la información necesaria para el análisis del caso, se emitirá una respuesta formal en un periodo máximo de **5 días hábiles**. Asimismo, garantizamos que toda la información compartida será tratada de forma estrictamente confidencial e imparcial durante cada etapa del proceso.