

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: DC-PO-06
		Fecha de aprobación 07 May 2025
	DIRECCIÓN DE CALIDAD	Página 1 de 15
		Versión: 02

POLÍTICAS DE GARANTÍAS

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Natalia Murcia Tovar Cargo: Coordinador de comité ortodoncia	Nombre: Claudia Cruz Reyes Cargo: Director(a) de calidad	Nombre: Claudia Cruz Reyes Cargo: Director(a) de calidad

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: DC-PO-06
		Fecha de aprobación 07 May 2025
	DIRECCIÓN DE CALIDAD	Página 2 de 15
		Versión: 02

CONTENIDO

1. OBJETIVO.	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES.	3
4. RESPONSABLES.	3
5. DISPOSICIONES GENERALES.	4
5.1. Garantía de menor cuantía	4
5.1.1. Proceso de aprobación para garantía de menor cuantía	4
5. NEGACIÓN DE LA GARANTÍA	9
6. DESCUENTOS	10
6.1. Laboratorio	10
6.2. Especialistas	11
7. APLICATIVO PARA LA RADICACIÓN DE CASOS.	11
8. DOCUMENTOS ASOCIADOS	12
9. CONTROL DE CAMBIOS	12
10. ANEXOS	13

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: DC-PO-06
		Fecha de aprobación 07 May 2025
	DIRECCIÓN DE CALIDAD	Página 3 de 15
		Versión: 02

1. OBJETIVO.

Dar a conocer todas y cada una de las actividades que deben desarrollarse en el procedimiento de evaluación de las solicitudes de Garantía de menor y mayor cuantía por inconformidades en los tratamientos odontológicos de los pacientes de Sonría. Como compromiso por parte del área de calidad, para asegurar la satisfacción y calidad de los tratamientos realizados dentro de las diferentes sedes de las clínicas Sonría.

2. ALCANCE

Desde la solicitud por garantías de menor y/o mayor cuantías hasta las especificaciones, tiempo y características que describen una garantía de acuerdo con el tipo de tratamiento practicado por el paciente.

3. DEFINICIONES.

APLICATIVO: Herramienta tecnológica que permite gestionar los casos que sean remitidos para garantía, permitiendo contener trazabilidad de los casos de cada paciente y/o solicitudes presentes desde clínica.

DESCUENTO: Todo valor que posterior al análisis respectivo deba asumir el trabajador o laboratorio como responsabilidad ante el presupuesto que dio origen a la garantía.

GARANTÍA: La garantía es un derecho de los pacientes que deberá hacerse efectiva cuando se verifique por parte del comité técnico y/o gerente de clínica, la afectación del tratamiento cuyo resultado estético o funcional no fue el esperado, únicamente por fallas técnicas atribuibles al servicio prestado para lo cual amerita la correspondiente reparación por parte de la compañía sobre el mismo producto contratado o de similares características.

4. RESPONSABLES.

Responsable	Descripción
Comité Técnico	- Revisar soporte emitido por gerente de clínica para proceder con el análisis y decisión técnica. - Informar cualquier incumplimiento, falta de documentación o novedad presentada en la garantía. - Responder las solicitudes por garantía de acuerdo con los criterios, tiempos y características técnicas acorde con una negación o aprobación de garantías.

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: DC-PO-06
		Fecha de aprobación 07 May 2025
	DIRECCIÓN DE CALIDAD	Página 4 de 15
		Versión: 02

Gerente de clínica	- Aprobar garantías de menor cuantía que no supere montos de \$100.000 pesos considerando excepciones adicionales. - Enviar documentación relevante sea contrato firmado, evidencias del tratamiento efectuado y demás requerimientos solicitados para la garantía. - Informar al paciente de cualquier cambio, respuesta o falta de documentación que se presente en la solicitud. - Garantizar la firma de cualquier soporte que permita proceder con la garantía además de informar el contenido de la misma al paciente. .
Mesa de Servicio	- Efectuar la validación y de ser procedente, gestionan los códigos solicitados para que se refleje en interacción como contrato de garantía.

5. DISPOSICIONES GENERALES.

5.1. Garantía de menor cuantía

Proceso efectuado por el gerente de clínica, quien tiene potestad de aprobar garantía por un monto no superior a doscientos mil pesos (\$200.000) sin importar su fuente, teniendo en cuenta algunas excepciones:

- **Controles adicionales:** Puede autorizar un máximo de 3 controles por paciente independientemente del tipo de ortodoncia fija de la contratación siempre y cuando el paciente haya finalizado y pagado la totalidad de los controles de contrato suscrito.
- **Reparaciones de brackets:** Durante 8 días posteriores a la cementación de aparatología, se pueden aprobar las reparaciones que se requieran, pasado este tiempo el paciente debe asumir el costo.
- **Trabajos de laboratorios:** No se autoriza efectuar garantías de menor cuantía para trabajos de laboratorio, ya que estos requieren análisis por parte del comité técnico.
- **Aditamentos:** No se autorizan garantías de menor cuantía para solicitud de aditamentos al área de compras, ya que las mismas requieren aprobación por parte de comité técnico.

5.1.1. Proceso de aprobación para garantía de menor cuantía

- Antes de iniciar el trámite el gerente de la clínica debe remitirse directamente al contrato firmado por el paciente para determinar si la solicitud de garantía es procedente o no. En

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: DC-PO-06
		Fecha de aprobación 07 May 2025
	DIRECCIÓN DE CALIDAD	Página 5 de 15
		Versión: 02

caso negativo es el gerente de clínica quien debe indicarle al paciente las razones, apoyándose en los soportes de historia clínica y documentación administrativa, tales como el contrato, la evolución y estado de cuenta.

- Toda solicitud presentada por un paciente sobre su tratamiento debe ser radicada sin excepción en el receptivo aplicativo por parte del Gerente de la Clínica o en su ausencia lo debe hacer la persona que haya capacitado para delegarle esta función, lo cual no lo exime de su responsabilidad.
- El Odontólogo tratante o especialista deberá registrar en evolución el motivo de la solicitud.
- Es responsabilidad del gerente de clínica validar el concepto del odontólogo general o especialista y diligenciar en el aplicativo el código correspondiente.
- El caso es derivado a Mesa de servicio quienes efectúan la validación y de ser procedente, gestionan los códigos solicitados para que se refleje en interacción como contrato de garantía.
- El gerente de clínica debe garantizar que dará inicio al procedimiento aprobado dentro de los 15 días hábiles siguientes.

5.2. Garantía de mayor cuantía

Proceso efectuado por el comité técnico ante la solicitud de un paciente para lo cual se requiere analizar los soportes remitidos por el gerente de clínica definiendo así la negación o aprobación de la garantía, la cual será por un monto superior a doscientos mil pesos (\$200.000) sin importar su fuente, siempre y cuando el tratamiento se haya entregado al paciente y este reporte no conformidad y en el análisis de caso se evidencian fallas de pertenencia en el diagnóstico o en la ejecución del tratamiento generadas por el profesional diagnosticador o tratante (general o especialista) o el laboratorio que ejecuta el dispositivo médico sobre medida bucal. Se consideran los casos o situaciones dónde no se ha efectuado la entrega de los tratamientos al paciente; pero existe evidencia en la historia clínica y órdenes de laboratorio que el tratamiento se realizó y por alguna razón éste presenta fallas como alteraciones en la adaptación o estética pertinente aplicar la garantía.

5.2.1. Proceso de aprobación para garantía de mayor cuantía

- Antes de iniciar el trámite el gerente de la clínica debe remitirse directamente al contrato firmado por el paciente para determinar si la solicitud de garantía es procedente o no. En caso negativo es el gerente de clínica quien debe indicarle al paciente las razones, apoyándose en los soportes de historia clínica y documentación administrativa tales como el contrato, la evolución y estado de cuenta.
- Las vigencias de las garantías son las establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios Odontológicos tal y como muestra el siguiente cuadro:

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: DC-PO-06
		Fecha de aprobación 07 May 2025
	DIRECCIÓN DE CALIDAD	Página 6 de 15
		Versión: 02

TRATAMIENTOS	CONDICIONES Y TIEMPOS
PRÓTESIS FIJA Y PRÓTESIS HÍBRIDA	La garantía se extenderá hasta por 12 meses contados desde la entrega al paciente. Este último deberá asistir a controles así: • Primer control a los ocho (8) días posteriores a la entrega final del trabajo. • Segundo Control a los seis (6) meses posteriores a la entrega final del trabajo o terminación de tratamiento.
PRÓTESIS PARCIAL REMOVIBLE (ESTRUCTURA METÁLICA)	En prótesis parcial removible (estructura metálica), tendrá una garantía de 6 meses, contados desde la entrega al paciente, Este último deberá asistir después de terminado el tratamiento a los siguientes controles: • Primer control (8) ocho días posteriores a la entrega final del trabajo, • Segundo Control a los tres (3) meses posteriores a la entrega final del trabajo.
PRÓTESIS TOTAL Y SOBREDENTADURAS	En Prótesis Total tendrá una garantía de 6 meses, contados desde la entrega al paciente; Este último deberá asistir después de terminado el tratamiento a los siguientes controles: • Primer control, ocho (8) días posteriores a la entrega final del trabajo, • Segundo Control al mes (1) siguiente de la fecha de entrega final del trabajo.
OPERATORIA	En operatoria la garantía es de 3 - 6 meses siempre y cuando el paciente siga las instrucciones y recomendaciones dadas por la clínica.
PRÓTESIS FLEXIDENT	En Prótesis Flexident, tendrá una garantía de 12 meses, contados desde la entrega al paciente, Este último deberá asistir a controles así: • Primer control a los ocho (8) días posteriores a la entrega final del trabajo. • Segundo Control a los seis (6) meses posteriores a la entrega final del trabajo o terminación de tratamiento
ACLARAMIENTOS DENTALES	No tienen garantía, en el entendido que el grado de aclaramiento es particular dependiendo del caso, y su conservación depende de los hábitos de cuidado del paciente.

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: DC-PO-06
		Fecha de aprobación 07 May 2025
	DIRECCIÓN DE CALIDAD	Página 7 de 15
		Versión: 02

IMPLANTES	El implante tiene garantía de 10 años, contado a partir de la colocación del tornillo en boca, esta garantía solo podrá hacerse efectiva cumpliendo con lo siguiente, es obligación del paciente culminado el proceso de rehabilitación, continuar con los controles de su (s) implante (s) cada seis (6) meses o por el tiempo que conforme a prescripción del profesional tratante, sea necesario, además de las siguientes condiciones: 1).Que asista, una vez colocado el implante o implantes, a los controles previstos, para este tipo de tratamientos a los ocho (8) días calendario siguientes a la colocación del implante o implantes. 2).Que asista a un segundo control, al mes siguiente (30 días calendario), contado desde la fecha de colocación del implante o implantes. 3).Que inicie el proceso de rehabilitación, a más tardar dentro de los (6) meses (180 días calendario), posteriores a la colocación del implante, periodo en el cual se espera que el proceso de oseointegración del implante haya sido exitoso (es decir, que el paciente no haya presentado rechazo fisiológico), que haya mantenido excelentes hábitos de higiene oral, que no fume ni consuma sustancias psicoactivas de ningún tipo. 4).Que una vez rehabilitado asista a las citas de control y mantenimiento por lo menos una vez al año.
TRATAMIENTOS INTERMEDIOS - ENDODONCIA - MUCOSOPORTADAS Y/O INMEDIATAS - NÚCLEOS - TEMPORALES	Los tratamientos intermedios no tienen garantías.

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: DC-PO-06
		Fecha de aprobación 07 May 2025
	DIRECCIÓN DE CALIDAD	Página 8 de 15
		Versión: 02

ADITAMENTOS ESPECIALES	Existen condiciones no previsibles o cambios en las condiciones clínicas del paciente posterior al inicio del tratamiento, lo que puede generar variaciones, adiciones o modificaciones al plan de tratamiento contratado, relacionadas con la necesidad de usar aditamentos diferentes a los contratados, estas modificaciones que generen un valor adicional deberán ser asumidas por el paciente.
RETENEDORES Y APARATOS DE ORTOPEDIA	Garantía de 1 mes, contados desde la fecha de entrega al paciente, los mismos requieren de un adecuado uso y cuidado por parte del paciente, es indispensable el seguimiento a las recomendaciones dadas por la clínica y la asistencia a los controles de retenedor, al mes, tres meses y posteriormente cada año
ORTODONCIA FIJA Y ALINEADORES	El paciente tendrá máximo seis meses para realizar reclamación al finalizar el tratamiento, lo cual será analizado por el Comité Técnico Científico de Sonría para otorgamiento de garantía, siempre y cuando se evidencie el cumplimiento de sus obligaciones como paciente.
REPARACIONES	Procede reparación de brackets hasta 8 días calendario posterior al montaje inicial o reposicionamiento realizado por el especialista.
REGENERACIÓN	Las regeneraciones óseas, los injertos de hueso y membrana y/o procedimientos adicionales relacionados con estos, son adicionales al tratamiento contratado. Estos insumos son sensibles a su eventual aceptación o rechazo fisiológico por el organismo humano. El resultado final de la regeneración no es previsible por lo cual, un paciente podrá requerir una o más regeneraciones óseas, estas deberán ser asumidas por el paciente, dada la naturaleza de alta complejidad de la eventual osteointegración de tales insumos.

- Toda solicitud presentada por un paciente sobre su tratamiento debe ser radicada sin excepción en el receptivo aplicativo por parte del Gerente de la Clínica o en su ausencia delegar una persona de su confianza plenamente capacitada en el proceso, lo cual no lo exime de su responsabilidad.
- El especialista tratante deberá registrar en historia clínica su concepto (Hallazgos, diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento), se deben realizar imágenes diagnósticas actuales incluyendo fotos clínicas intraorales, extraorales, radiografías y tomografía, los soportes pueden variar dependiendo el tipo de especialidad.

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: DC-PO-06
		Fecha de aprobación 07 May 2025
	DIRECCIÓN DE CALIDAD	Página 9 de 15
		Versión: 02

- Es responsabilidad del Gerente de clínica registrar cuando se presente algún impedimento que no le permite enviar al comité alguno de los soportes previamente indicados.
- Una vez el caso es remitido a comité, se validará que los soportes estén completos para el ingreso de lo contrario se retorna con la debida nota indicando los documentos faltantes para lo cual el gerente de clínica debe aportar lo necesario dentro de los siguientes 8 días hábiles, con la excepción de que el paciente no pueda asistir por fuerza mayor lo que afectará el tiempo de respuesta.
- El comité técnico efectuará el análisis del caso y emitirá por correo electrónico el debido concepto dentro de los siguientes 10 días hábiles.
- El gerente de clínica debe leer el concepto emitido y socializar con los profesionales tratantes para dar continuidad al tratamiento en caso de tener inquietudes o no estar de acuerdo con lo informado se puede comunicar con el comité técnico.
- El gerente debe garantizar que dará inicio al procedimiento aprobado dentro de los 15 días hábiles siguientes con la única excepción de que se requieran materiales especiales que demanden mayor tiempo de gestión.
- En caso de que la decisión no sea positiva para garantía pero se aprueba reintegro a nuevo plan o reintegro a paciente, el gerente de clínica es el responsable de reunir los documentos necesarios para dar continuidad, tales como:
 - o GC-F-06 Solicitud para Devoluciones, Retractos y/o Reintegros.
 - o Certificación bancaria reciente.
 - o Copia de documentos de identidad.
 - o Paz y salvo de la entidad financiera en caso de que aplique.
- Estos documentos se remiten a mesa de servicio por correo electrónico, quienes realizan las validaciones respectivas. En caso de reintegro a nuevo plan proceden a acreditar el valor aprobado como saldo a favor para una nueva contratación, mientras que si es reintegró a paciente derivan el caso al área financiera a esperar la fecha de pago.

5. NEGACIÓN DE LA GARANTÍA

Condiciones para la no aprobación de garantía:

- Cuando se evidencie que el paciente no utiliza en el tiempo y forma indicada los alineadores o cualquiera de los aditamentos requeridos para el tratamiento como topes de resina, o cualquiera que el especialista indique durante el tratamiento.
- Cuando se presente una deficiente higiene oral que impida continuar con el tratamiento de manera normal, sustentada en la valoración clínica del profesional tratante.
- Cuando el paciente se encuentre en mora de cancelar algún procedimiento de los procedimientos o sub procedimientos realizados o cuotas pactadas.
- Cuando se evidencie manipulación de la aparatología usada en el tratamiento o atención de un tercero.
- Cuando las prótesis han sufrido fracturas por caídas por manipulación inadecuada, por lo cual, se deberá iniciar nuevamente el proceso clínico y pagando el valor relacionado con el procedimiento.
- Cuando el paciente deje de asistir a las citas programadas por un lapso igual o mayor a 60 días calendario luego de la última cita cumplida o de las programadas de común acuerdo por vía telefónica o a través de cualquier medio
- El no uso de retenedores o placas, posteriores a la terminación del tratamiento, o la pobre adherencia a las recomendaciones entregadas al finalizar el tratamiento.

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: DC-PO-06
		Fecha de aprobación 07 May 2025
	DIRECCIÓN DE CALIDAD	Página 10 de 15
		Versión: 02

- Reclamación extemporánea fuera de tiempos descritos en el contrato individual del paciente y según el tipo de tratamiento realizado.
- Cuando se evidencie que el paciente posee hábitos poco favorables por ejemplo en procesos de cicatrización fumar, consumo de sustancias psicoactivas, alcohol.
- Cuando existan casos de inconformismo relacionado con la estética posterior a la entrega definitiva del tratamiento protésico o restaurativo y se corrobore en la historia clínica que la entrega se realizó a satisfacción.
- Las garantías se repiten en el mismo material inicialmente elaborado, de lo contrario deberá efectuar nuevamente el pago o el valor adicional, relacionado con el cambio del material contratado.
- Si se presenta una situación posible, asociada al tratamiento o la materialización de un riesgo previsto y debidamente informado en el consentimiento y no atribuible a falla clínica.

6. DESCUENTOS

6.1. Laboratorio

El descuento a laboratorio aplicaría frente a un trabajo no concluido o finalizado cuyo resultado estético o funcional no fue el esperado, el aval del mismo será analizado y determinado por el comité técnico en concordancia con las evidencias suministradas para el caso clínico.

Los tiempos de garantía por el laboratorio es limitado y son equivalentes al tiempo de garantías indicadas en el contrato de prestación de servicio adquirido por el paciente.

ESPECIALIDAD	TIPO DE TRABAJO	TIEMPO DE GARANTÍA
REHABILITACIÓN CONVENCIONAL	Coronas metal-cerámicas	12 meses
	Prótesis Parcial Fija (PPF)	12 meses
	Cerómeros	3 meses
	Prótesis Total	6 meses
REHABILITACIÓN SOBRE IMPLANTES	Prótesis Flexibles	6 meses
	Prótesis Parcial Removible (PPR)	12 meses
	Estructura Metálica	12 meses
	Coronas metal-cerámicas	12 meses
REHABILITACIÓN SOBRE IMPLANTES	Implantosoportadas	12 meses
	Prótesis Parcial Fija (PPF)	12 meses
	Implantosoportadas	12 meses
	Prótesis Híbrida	6 meses
REHABILITACIÓN SOBRE IMPLANTES	Sobredentadura	6 meses

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: DC-PO-06
		Fecha de aprobación 07 May 2025
	DIRECCIÓN DE CALIDAD	Página 11 de 15
		Versión: 02

ORTODONCIA Y ORTOPEDIA	Retenedores	1 mes
	Aparatología de Ortopedia Maxilar	1 mes
EXCLUSIONES	Prótesis Mucosoportadas Prótesis Inmediatas Guías Quirúrgicas Núcleos Temporales Placas de Acetato Cubetas de Blanqueamiento Placas Duales Protectores Deportivos	* No tienen garantía.

- Si se presentan cambios en el diseño de la aparatología o cambios dimensionales y/o anatómicos en los modelos iniciales de trabajo, no hay lugar a garantía.
- El tiempo de garantía inicia a correr desde que sale el trabajo finalizado del laboratorio mas no desde que es entregado al paciente, ya que pueden presentarse cambios clínicos importantes que afecten la adaptación de la misma.

6.2. Especialistas

- El descuento a especialistas está enmarcado dentro de las condiciones pactadas en los contratos laborales y las normas que lo rigen.
- Será descontada toda garantía en la que medie responsabilidad el trabajador, de acuerdo a las conclusiones y determinación de responsabilidades por parte del comité técnico.
- Los descuentos a los especialistas, serán determinados por el comité técnico de acuerdo al análisis y conclusiones de los casos revisados por el mismo, donde se evidencian fallas de pertinencia en el diagnóstico y/o ejecución del tratamiento, racionalidad científica, incumplimiento en lo definido en la resolución 1995 referente a historia clínica, entre otros.
- Una vez obtenido el análisis por parte del comité, este realizará el correspondiente informe por intermedio del aplicativo con el fin de que el gerente de cada clínica lo dé a conocer al especialista.

7. APLICATIVO PARA LA RADICACIÓN DE CASOS.

En caso de falla el aplicativo se realizará el proceso para reintegro, garantía de mayor y menor cuantía por medio de un formulario <https://forms.gle/im8Cb117Hh7uZFMY6> el cual se almacenará en DC-F-105 Solicitud de Garantías y Reintegros.

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: DC-PO-06
		Fecha de aprobación 07 May 2025
	DIRECCIÓN DE CALIDAD	Página 12 de 15
		Versión: 02

1 Registrar el correo corporativo que realiza la solicitud e indicar si es una garantía o reintegro. Anexo 01.

2. Se selecciona la especialidad que deriva la solicitud y si es mayor o menor cuantía. Anexo 02

3 Diligenciar adecuadamente cada uno de los campos con la información solicitada y subir los soportes en un solo archivo PDF. Anexo 03 y Anexo 04

4 Una vez se envía el caso, se remitirá por correo electrónico la notificación con la confirmación del registro de la solicitud la cual ingresaría para ser analizada en comité técnico. Anexo 05

5 En caso de que faltara algún soporte o se deba realizar correcciones sobre la información suministrada, se enviará por correo la debida notificación para que la gerente de clínica realice lo correspondiente y remita de nuevo el caso. Anexo 06

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

GC-F-06 Solicitud para Devoluciones, Retratos y/o Reintegros
DC-F-105 Solicitud de Garantías y Reintegros.

9. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Fecha	Versión	Descripción	Control de aprobación	
05 Nov 2024	01	Creación de documento	Elaboró:	Natalia Murcia Tovar Coordinador comité ortodoncia
			Revisó:	Claudia Cruz Reyes Director(a) de calidad
			Aprobó:	Claudia Cruz Reyes Director(a) de calidad
07 May 2025	02	Actualización al formato del sistema de gestión de calidad	Elaboró:	Natalia Murcia Tovar Coordinador comité ortodoncia
			Revisó:	Claudia Cruz Reyes Director(a) de calidad

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: DC-PO-06
		Fecha de aprobación 07 May 2025
	DIRECCIÓN DE CALIDAD	Página 13 de 15
		Versión: 02

CONTROL DE CAMBIOS				
		Se agrega casilla en tabla de tiempos para garantías de emayuor cuantía, suministrado las reparación, adicionalmente se establece como responsable de las garantías de menor cuantía a mesa de servicio con un valor de \$ 200.000	Aprobó:	Claudia Cruz Reyes Director(a) de calidad

10. ANEXOS

Anexo 01

Solicitud de Garantías y Reintegros

En este formulario solamente se radicarán las solicitudes de garantías y reintegros como medida temporal.

coordcomiteortodncia@sonria.com.co [Cambiar de cuenta](#)

El nombre, el correo y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo electrónico *

☐ Registrar coordcomiteortodncia@sonria.com.co como el correo que se incluirá al enviar mi respuesta

Deseas radicar un caso de: *

Elige

[Siguiente](#)

Página 1 de 3
[Borrar formulario](#)

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: DC-PO-06
		Fecha de aprobación 07 May 2025
	DIRECCIÓN DE CALIDAD	Página 14 de 15
		Versión: 02

Anexo 02

Solicitud de Garantías y Reintegros

coordcomiteortodoncia@sonria.com.co [Cambiar de cuenta](#)

El nombre, el correo y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario

* Indica que la pregunta es obligatoria

Tipo Garantía

Especialidad de la Garantía *

☐ Endodoncia
☐ Periodoncia
☐ Rehabilitación
☐ Cirugía
☐ Ortodoncia
☐ Alineadores
☐ General

¿Garantía mayor o menor cuantía? *

Menor cuantía procedimientos menos de \$100.000 - Mayor cuantía procedimientos más de \$100.000

☐ Mayor
☐ Menor

Atrás **Siguiente** Página 2 de 3 [Borrar formulario](#)

Anexo 03 y Anexo 04

Persona que radica: *

Tu respuesta

Correo del paciente *

Tu respuesta

Identificación del Paciente *

Tu respuesta

Nombre del Paciente *

Tu respuesta

Resumen de la Solicitud *

Tu respuesta

Clínica que origen de la garantía: *

Elige

Código procedimiento - Ubicación (escriba específicamente el código del procedimiento con su ubicación, si no se solicitará corrección) *

Tu respuesta

Contrato *

Tu respuesta

Adjunte los soportes (radiografías, fotos, historia clínica, valoración de especialistas si es garantía) consolidado en un solo archivo *

Sube hasta 10 archivos compatibles. Tamaño máximo por archivo: 100 MB.

[Añadir archivo](#)

Adjunte los soportes para Reintegro (Formato de devolución, cédula escaneada ambas caras, certificación bancaria si aplica) consolidado en un solo archivo *

Sube hasta 5 archivos compatibles. Tamaño máximo por archivo: 100 MB.

[Añadir archivo](#)

Una copia de tus respuestas se enviará por correo a coordcomiteortodoncia@sonria.com.co.

Atrás **Enviar** Página 3 de 3 [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: DC-PO-06
		Fecha de aprobación 07 May 2025
	DIRECCIÓN DE CALIDAD	Página 15 de 15
		Versión: 02

Anexo 05



Anexo 06

