

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)

GRUPOVIVIR IPS MAGDALENA S.A.S.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- **Razón Social:** GRUPOVIVIR IPS MAGDALENA S.A.S.
- **NIT:** 901748113-3
- **Domicilio y Dirección:** Cra 20 # 16-15, Barrio Jardín, Santa Marta, Magdalena, Colombia
- **Teléfono Principal:** 3107825273
- **Correo Electrónico de Contacto:** santamarta@grupovivir.com.co
- **Sitio Web Oficial:** www.grupovivir.com.co

2. MARCO LEGAL

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales se rige por lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia (Artículo 15), la **Ley Estatutaria 1581 de 2012**, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 (hoy incorporado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015), la Ley 1438 de 2011 (en lo referente a la reserva de la Historia Clínica), y demás normas que las modifiquen, deroguen o complementen.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la presente política, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones legales:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento (físico o digital).
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Sensible:** Aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Para **GRUPOVIVIR IPS**, se consideran sensibles todos los datos relativos a las condiciones de salud, historias clínicas, diagnósticos médicos y datos biométricos.

- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos. Para este caso, **GRUPOVIVIR IPS**.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento (Afiliados, usuarios, pacientes, clientes potenciales, empleados y proveedores).
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. PRINCIPIOS RECTORES

GRUPOVIVIR IPS aplicará de manera integral los siguientes principios en la recolección y uso de sus datos:

- **Principio de Finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- **Principio de Libertad:** El Tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización.
- **Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Principio de Transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los Titulares o terceros autorizados.
- **Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean

necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- **Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

5. CANALES DE RECOLECCIÓN Y CATEGORÍAS DE DATOS

GRUPOVIVIR IPS recolecta datos personales a través de diferentes mecanismos físicos y automatizados, clasificando a los Titulares en las siguientes categorías:

A. Canales de Captura e Interacción

1. **Formularios Físicos:** Contratos de afiliación firmados a mano, consentimientos informados impresos, encuestas de satisfacción o formatos de ingreso en sedes físicas.
2. **Formularios Web y Afiliación en Línea:** Portales de registro, pasarelas de pago o formularios de contacto alojados en el sitio web oficial [www.grupovivir.com](<https://www.grupovivir.com>).co.
3. **Integraciones de Redes Sociales (Meta API y Webhooks):** Captura de datos de clientes potenciales mediante campañas publicitarias en Facebook e Instagram, procesadas a través de webhooks del sistema.
4. **Canales de Mensajería Instantánea (WhatsApp Business API):** Chats conversacionales automatizados o asistidos por asesores comerciales y de atención, donde los afiliados y prospectos escriben solicitando servicios, cotizaciones o asesoría.

B. Datos Obtenidos

- **Datos Generales de Identificación:** Nombre completo, tipo y número de documento de identidad, género, fecha de nacimiento y estado de afiliación.
- **Datos de Contacto:** Dirección de residencia, ciudad, número de teléfono celular, número de WhatsApp y correo electrónico.
- **Datos Sensibles (Uso exclusivo de la IPS):** Antecedentes médicos, condiciones de salud actuales, diagnósticos, órdenes de exámenes de laboratorio, optometría u odontología, e información contenida en la historia clínica.

6. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales recolectados por **GRUPOVIVIR IPS** serán utilizados para las siguientes finalidades legítimas, según el estado del Titular:

Con Clientes Potenciales y Prospectos (Redes Sociales, Web y WhatsApp):

- Atender de forma personalizada las solicitudes de información, cotizaciones y tarifas de nuestros servicios de salud y bienestar.
- Gestionar y automatizar respuestas interactivas a través de nuestras líneas de WhatsApp certificadas y chats de redes sociales.
- Enviar información promocional, publicitaria y ofertas de afiliación comercial a menos que el Titular revoque este permiso.
- Clasificar el interés del usuario (Odontología, Optometría, Estética/Spa, Especialistas) para enrutarlo con el asesor o módulo correspondiente.

Con Clientes Afiliados y Pacientes (Formularios Físicos y En Línea):

- Formalizar y ejecutar el contrato de afiliación y servicios complementarios de salud.
- Gestionar, agendar, reprogramar o cancelar citas médicas, odontológicas, de optometría, tratamientos estéticos o servicios de SPA.
- Enviar notificaciones automáticas, alertas de confirmación de citas (RSVP), y alertas de seguimiento diferido (recordatorios) a través de WhatsApp, SMS o correo electrónico.
- Garantizar la correcta prestación de servicios médicos institucionales y la remisión a profesionales o laboratorios vinculados a nuestra red.
- Almacenar, custodiar y procesar la Historia Clínica digitalizada bajo los más estrictos estándares de reserva legal médica.
- Realizar encuestas de satisfacción, auditorías de calidad del servicio e investigaciones internas de control y prevención del fraude.

7. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Dado que **GRUPOVIVIR IPS** maneja datos relativos a la salud de las personas, se declara que:

1. El Titular tiene derecho a no autorizar el tratamiento de sus datos sensibles (salvo las excepciones que por ley de salud pública correspondan).
2. La prestación de servicios administrativos básicos o informativos no podrá condicionarse a la entrega de datos sensibles, a menos que dichos datos sean estrictamente necesarios para el diagnóstico médico o la ejecución del tratamiento de salud solicitado por el paciente.
3. El acceso a las bases de datos de Historias Clínicas está severamente restringido mediante cifrado tecnológico y solo es accesible para el personal médico autorizado y personal administrativo estrictamente facultado bajo acuerdos de confidencialidad legal permanente.

8. DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- **Conocer, actualizar y rectificar** sus datos personales frente a **GRUPOVIVIR IPS**. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- **Solicitar prueba de la Autorización** otorgada a **GRUPOVIVIR IPS**, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento (artículo 10 de la Ley 1581 de 2012).
- **Ser informado** por el Responsable del Tratamiento o el Encargado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- **Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- **Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión del dato** cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- **Acceder en forma gratuita** a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

9. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS (ARCO)

Los Titulares o sus causahabientes podrán ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO), presentando una solicitud formal a través de los siguientes canales habilitados:

- **Peticiones por Correo Electrónico:** santamarta@grupovivir.com.co
- **Peticiones Físicas / Correspondencia:** Cra 20 # 16-15, Barrio Jardín, Santa Marta, Magdalena, Colombia.

Requisitos de la Solicitud:

Para que la solicitud de Habeas Data sea válida, deberá contener:

1. Nombre completo e identificación del Titular (y del apoderado, si aplica, adjuntando el poder legal).
2. Número de teléfono de contacto y correo electrónico para recibir la respuesta.
3. Descripción clara y precisa de los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo, indicando detalladamente qué dato desea conocer, actualizar, rectificar o suprimir.

Términos de Respuesta Legales:

- **Consultas:** Las consultas sencillas sobre el estado o conocimiento de los datos serán resueltas en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir de la fecha de recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá, la cual en ningún caso podrá superar los **cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término.
- **Reclamos (Actualización, Supresión o Queja):** Los reclamos serán resueltos en un término máximo de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los **cinco (5) días** siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos **dos (2) meses** desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

GRUPOVIVIR IPS ha adoptado rigurosas medidas técnicas, humanas y administrativas de seguridad para proteger los datos personales de pérdidas, uso indebido, acceso no autorizado, alteración o destrucción. Entre ellas se incluyen:

- Protocolos de cifrado SSL/HTTPS en todos nuestros formularios web y pasarelas de afiliación en línea.
- Protección por tokens de acceso de seguridad y autenticación digital en los webhooks de Meta API y WhatsApp Business API para impedir la fuga o interceptación de chats por parte de terceros.
- Restricción perimetral de bases de datos mediante firewalls y credenciales administrativas dinámicas para evitar la manipulación de las fichas de los clientes.

11. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

La presente política entra en vigencia a partir de su publicación. **GRUPOVIVIR IPS** se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones de esta Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento para adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales. Cualquier cambio sustancial será informado a través de nuestra página web [www.grupovivir.com](<https://www.grupovivir.com>).co antes de su entrada en vigencia.

Las bases de datos automatizadas y físicas asociadas a las afiliaciones y prestación de servicios de salud se mantendrán vigentes por el tiempo que dure el vínculo contractual del afiliado y, de manera posterior, por el término legal exigido para la conservación de archivos médicos e historias clínicas bajo las leyes del Ministerio de Salud de Colombia.

Última actualización de este documento: Junio de 2026.