
Manual de Políticas para la Protección y Tratamiento de Datos Personales

Políticas y procedimientos para la protección y tratamiento de datos personales y la atención de solicitudes, consultas y reclamos.

Versión 1.0 · Vigente desde el 11 de agosto de 2026

VITALSEGUROS COLOMBIA LTDA · Agencia de seguros · NIT 901.678.051-4 · Carrera 17 # 16-44, Sogamoso, Boyacá, Colombia

I. Propósito

La presente política se expide en cumplimiento de la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, sobre el régimen de protección de datos personales, y busca garantizar que **VITALSEGUROS COLOMBIA LTDA**, en condición de Responsable del Tratamiento, realice el Tratamiento de los datos personales en estricto cumplimiento de la normativa aplicable, garantizando asimismo los derechos de los Titulares.

HelPrime es el nombre comercial y la plataforma tecnológica de VITALSEGUROS COLOMBIA LTDA; no constituye una persona jurídica distinta. Todas las obligaciones de esta política las asume VITALSEGUROS COLOMBIA LTDA.

Lo previsto en esta política se entiende sin perjuicio de lo establecido en los formularios de conocimiento del cliente del sector asegurador que las compañías aliadas exijan diligenciar como requisito para la expedición de una póliza.

II. Definiciones

Para efectos de esta política, las palabras que inicien en mayúscula tendrán los significados asignados en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y en el artículo 2.2.2.25.1.3 del Decreto 1074 de 2015. En particular:

Término	Significado
Titular	Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
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.
Tratamiento	Cualquier operación sobre datos personales: recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Término	Significado
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento.
Responsable del Tratamiento	Quien decide sobre la base de datos y el Tratamiento de los datos.
Encargado del Tratamiento	Quien realiza el Tratamiento por cuenta del Responsable.
Base de datos	Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
Aviso de privacidad	Comunicación que se pone a disposición del Titular para informarle sobre la existencia de esta política y las finalidades del Tratamiento.

III. Responsable del Tratamiento

Dato	Valor
Denominación	VITALSEGUROS COLOMBIA LTDA
Nombre comercial	HelPrime
Tipo societario	Sociedad de responsabilidad limitada
NIT	901.678.051-4
Matrícula mercantil	111216
Actividad económica	K6621 — Actividades de agentes y corredores de seguros
Dirección	Carrera 17 # 16-44
Ciudad	Sogamoso, Boyacá
Correo electrónico	atencionhelprime@gmail.com
Teléfono	+57 311 519 7673
Área a cargo de PQRS	Oficial de Protección y Tratamiento de Datos Personales

IV. Principios para el Tratamiento de datos personales

En el desarrollo, interpretación y aplicación de esta política se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios previstos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

- **Legalidad.** El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las disposiciones que la desarrollen.
- **Finalidad.** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular.

- **Libertad.** El Tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Veracidad o calidad.** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Transparencia.** Se garantiza el derecho del Titular a obtener, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Acceso y circulación restringida.** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable.
- **Seguridad.** La información se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Confidencialidad.** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con la Agencia.

V. Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidades

En el desarrollo de sus actividades, VITALSEGUROS COLOMBIA LTDA realiza el Tratamiento de datos personales de clientes, prospectos, empleados, contratistas y proveedores; tratamiento que ejecuta directamente o por conducto de encargados.

En desarrollo del principio de finalidad, la recolección se limita a los datos pertinentes y adecuados para cumplir las finalidades expresadas. Salvo en los casos expresamente previstos en la ley, no se recolectan datos personales sin autorización del Titular.

El Tratamiento se realiza con las siguientes finalidades específicas:

- Atender la solicitud de cotización y trasladarla a las compañías de seguros con convenio vigente.
- Presentar al Titular las opciones disponibles y explicar coberturas, exclusiones y deducibles.
- Adelantar los trámites de expedición, renovación, modificación o cancelación de las pólizas intermediadas.
- Facilitar la vinculación del Titular ante la aseguradora, incluido el diligenciamiento de los formularios de conocimiento del cliente propios del sector asegurador.
- Ejecutar y cumplir los contratos que se celebren con ocasión de la intermediación.
- Avisar sobre vencimientos de SOAT, revisión técnico-mecánica y pólizas próximas a expirar.
- Acompañar la radicación y el seguimiento de siniestros ante la aseguradora.
- Mantener comunicación con el Titular sobre el estado de su solicitud, por los canales que él mismo suministre.
- Atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y conservar el registro de su trámite.

- Cumplir las obligaciones legales, contables, tributarias y de reporte a cargo de la Agencia, y atender requerimientos de autoridades competentes.
- Enviar ofertas comerciales de seguros y contenidos informativos del sector asegurador, únicamente cuando el Titular lo haya autorizado de forma separada.
- Elaborar estadísticas internas y análisis agregados para mejorar el servicio, sin identificar personas.

La Agencia no vende, arrienda ni cede bases de datos a terceros con fines publicitarios, y no somete a los Titulares a decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos sobre ellos.

Cuando la Agencia realice Tratamiento de datos con finalidad estadística, adoptará las medidas conducentes para la supresión de la identidad de los Titulares.

VI. Tratamiento de datos de niñas, niños y adolescentes

VITALSEGUROS COLOMBIA LTDA no recolecta datos de niñas, niños y adolescentes a través de su sitio web. Si para cumplir alguna de las finalidades previstas fuere necesario su Tratamiento —por ejemplo, para incluir a un menor como beneficiario de una póliza—, este se realizará únicamente cuando se trate de datos de naturaleza pública o cuando se cumplan los siguientes requisitos, previstos en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y en el artículo 2.2.2.25.2.9 del Decreto 1074 de 2015:

01 Que responda y respete el interés superior de las niñas, niños y adolescentes.

02 Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

03 Que la autorización sea otorgada por alguno de sus representantes legales, quien garantizará el derecho del menor a ser escuchado previamente y valorará su opinión atendiendo su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

VII. Tratamiento de datos sensibles

Conforme al artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, son datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

El Titular no está obligado a suministrar datos sensibles; cualquier respuesta a preguntas que versen sobre ellos tiene carácter facultativo. Ningún empleado, contratista o encargado está autorizado para exigir al Titular que revele datos sensibles suyos o de terceros.

En los ramos de vida, salud y medicina prepagada, la aseguradora puede requerir información sobre el estado de salud del Titular. La Agencia solo tratará esos datos cuando cuente con autorización explícita e independiente, informando previamente cuáles son sensibles y cuál es la finalidad concreta. Negarse a

suministrarlos no impide cotizar los demás ramos.

VIII. Transmisión, transferencia y encargados

La intermediación de seguros exige, por su naturaleza, entregar los datos a la compañía que evaluará el riesgo. Al solicitar una cotización, el Titular autoriza esa transmisión.

Destinatario	Finalidad	Calidad
Seguros Sura, Seguros Bolívar, Mapfre Seguros, AXA Colpatría, Seguros del Estado, HDI Seguros, La Equidad Seguros, Seguros Mundial, SBS Seguros	Evaluar el riesgo, cotizar y expedir la póliza	Responsables independientes, con su propia política
Google LLC (Google Sheets)	Recibir y almacenar los mensajes que se dejan desde el formulario del sitio, junto con la constancia de la autorización otorgada	Encargado del Tratamiento
Meta Platforms, Inc. (WhatsApp)	Recibir el mensaje cuando el Titular elige continuar la conversación por WhatsApp	Encargado del Tratamiento
Proveedores de alojamiento web y correo electrónico	Operar el sitio y las comunicaciones internas	Encargados del Tratamiento
Asesores contables, jurídicos y de auditoría	Cumplir obligaciones legales de la sociedad	Encargados, bajo deber de confidencialidad
Autoridades competentes	Atender requerimientos legales	Conforme a la ley

Mientras la Agencia no cuenta con un sistema propio de gestión de solicitudes, usa Google Sheets como registro temporal de los mensajes recibidos por el sitio. Es una herramienta de transición: cuando exista un sistema propio, los datos se migran y este numeral se actualiza.

Con cada Encargado se suscribe un contrato de transmisión de datos personales que impone las obligaciones del artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015: tratar los datos únicamente conforme a las instrucciones del Responsable, guardar confidencialidad y aplicar medidas de seguridad.

Transferencia internacional: la plataforma se aloja en servidores de proveedores que pueden estar ubicados fuera de Colombia. Conforme al artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, el Titular autoriza expresamente esa transferencia al aceptar esta política. Se contratan proveedores que ofrecen niveles adecuados de protección y cláusulas de confidencialidad y seguridad.

IX. Medidas de seguridad de la información

En cumplimiento del principio de seguridad, la Agencia aplica medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger la información contra acceso no autorizado, pérdida, alteración o uso fraudulento:

- Cifrado del tráfico mediante HTTPS en la totalidad del sitio, con redirección forzosa y política de seguridad de transporte estricta.
- Cabeceras de seguridad que restringen la ejecución de contenido no autorizado y el uso del sitio dentro de marcos ajenos.
- Acceso a la información limitado al personal que lo requiere para el ejercicio de su función.
- Deber de confidencialidad para empleados y contratistas, vigente incluso después de terminada la relación.
- Ausencia de almacenamiento de datos financieros: el pago de la prima ocurre en el entorno de la aseguradora.
- Registro de las autorizaciones otorgadas por los Titulares, con fecha, hora y versión del documento aceptado.

Ninguna medida ofrece seguridad absoluta. Si se presenta un incidente que afecte datos personales, la Agencia informará a los Titulares afectados y reportará el incidente a la Superintendencia de Industria y Comercio conforme a la normativa vigente.

X. Derechos de los Titulares

Los Titulares de los datos personales o sus causahabientes tienen los siguientes derechos, previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012:

- Recibir información sobre el Tratamiento al cual serán sometidos sus datos y su finalidad, sobre el carácter facultativo de las respuestas relativas a datos sensibles, sobre los derechos que le asisten y sobre la identificación, dirección y teléfono del Responsable.
- Obtener del Responsable o del Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.
- Abstenerse de responder preguntas sobre datos sensibles o sobre datos de niñas, niños y adolescentes.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando la ley exceptúe ese requisito.
- A que sus datos no sean divulgados sin previa autorización, salvo mandato legal o judicial.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales y consultarlos al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la política.
- Recibir respuesta a las consultas y reclamos que presente, dentro de los plazos legales.
- Solicitar la actualización, rectificación o supresión de sus datos personales.
- Revocar la autorización otorgada, salvo cuando exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

- Ser informado sobre cualquier cambio sustancial referido a la identificación del Responsable o a la finalidad del Tratamiento, antes de o a más tardar al momento de implementar la nueva política.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la ley.
- Solicitar la suspensión de las comunicaciones comerciales dirigidas a él, conforme a la Ley 2300 de 2023.

XI. Procedimiento para el ejercicio de los derechos

Los Titulares deben dirigir sus solicitudes o reclamos al correo **atencionhelprime@gmail.com** o radicarlos en Carrera 17 # 16-44, Sogamoso, indicando nombre completo, número de documento, descripción de los hechos, dirección de notificación, teléfono y correo electrónico, y acompañando los documentos que quiera hacer valer.

1. Consultas. Se atenderán en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Cuando no fuere posible cumplir ese término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su consulta, que en ningún caso superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

2. Reclamos. El Titular que considere que la información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que advierta un presunto incumplimiento de los deberes legales, podrá presentar un reclamo que se tramitará así:

01 Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses sin que presente la información requerida, se entenderá que ha desistido.

02 Recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga «reclamo en trámite» y el motivo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. La leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

03 El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, que en ningún caso superará los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

3. Revocatoria de la autorización y supresión del dato. Los Titulares podrán en todo momento solicitar la supresión de sus datos o revocar la autorización otorgada, mediante la presentación de un reclamo conforme al artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y al artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto 1074 de 2015.

La solicitud de supresión y la revocatoria no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos —por ejemplo, durante la vigencia de una póliza intermediada—. Vencido el término legal sin que la Agencia haya suprimido los datos, el Titular puede solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria o la supresión.

Conforme al artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, el Titular solo podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable.

XII. Limitaciones temporales al Tratamiento

La Agencia solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario de acuerdo con las finalidades que justificaron el Tratamiento, atendiendo las disposiciones aplicables y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Cumplidas las finalidades del Tratamiento, se procederá a la supresión o anonimización irreversible de los datos personales, salvo cuando deban conservarse para el cumplimiento de una obligación legal o contractual, o mientras corran los términos de prescripción de las acciones derivadas del contrato de seguro.

XIII. Autorización del Titular y prueba de la misma

El Tratamiento requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular, que se obtiene mediante una casilla dispuesta en cada formulario del sitio. La casilla no viene marcada por defecto y el formulario no puede enviarse sin marcarla.

Conforme al artículo 2.2.2.25.2.4 del Decreto 1074 de 2015, la Agencia conserva prueba de la autorización: **fecha y hora de la aceptación, versión del documento aceptado y número de radicado** de la solicitud. La carga de la prueba de la autorización corresponde al Responsable.

El texto que el Titular acepta es el que aparece en el numeral 6 del Aviso de Privacidad, disponible en [/legal/aviso-de-privacidad](#).

No se requiere autorización cuando se trate de información requerida por una entidad pública en ejercicio de sus funciones legales, por orden judicial, cuando se trate de datos de naturaleza pública, en casos de urgencia médica o sanitaria, o para el tratamiento autorizado por la ley con fines históricos, estadísticos o científicos.

XIV. Vigencia y modificaciones

Esta política corresponde a la **versión 1.0** y rige desde el **11 de agosto de 2026**. El período de vigencia de la base de datos será el necesario para cumplir las finalidades descritas en el numeral XII.

En caso de cambios sustanciales referidos a la identificación del Responsable o a la finalidad del Tratamiento, que pudieren afectar el contenido de la autorización, la Agencia comunicará esos cambios al Titular por cualquier medio idóneo, a más tardar al momento de implementar la nueva política, y solicitará una nueva autorización cuando corresponda.

MARCO NORMATIVO APLICABLE

Constitución Política de Colombia, artículo 15

Ley 1266 de 2008

Ley 1581 de 2012

Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, título 2.2.2.25

Ley 2300 de 2023

