

# **POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

## **MOVITAL SERVICIOS EN SALUD S.A.C.**

**Versión:** 1.0

**Vigencia:** Desde 01/01/2026

**Última actualización:** 01/01/2026

### **1. Introducción y alcance**

La presente Política de Privacidad y Protección de Datos Personales regula el tratamiento de datos personales realizado por MOVITAL SERVICIOS EN SALUD S.A.C. en el marco de la prestación de servicios de ambulancia y atención médica móvil, y del acceso y uso de sus canales digitales, incluyendo sitio web, formularios, sistemas de cotización, reservas, cuentas, paneles, pasarelas de pago, comunicaciones digitales y cualquier otro medio tecnológico habilitado por la empresa.

Esta Política aplica a:

- Clientes, sean personas naturales o jurídicas
- Usuarios de la plataforma y canales digitales
- Pacientes
- Acompañantes
- Contactos de emergencia, familiares y representantes del paciente
- Representantes, empleados o colaboradores de clientes corporativos
- Proveedores y sus representantes
- Postulantes a procesos de selección, cuando corresponda
- Personas que ingresen o sean captadas por sistemas de seguridad implementados por la empresa, cuando corresponda

### **2. Responsable del tratamiento**

MOVITAL SERVICIOS EN SALUD S.A.C. es responsable del tratamiento de los datos personales administrados bajo esta Política.

- **Razón social:** MOVITAL SERVICIOS EN SALUD S.A.C.
- **RUC:** 20608098535
- **Domicilio:** Av. Honorio delgado 141, San Martín de Porres, Lima, Peru
- **Correo de contacto para solicitudes de datos personales:** servicios@movital.pe
- **Canales oficiales adicionales de contacto:** contacto@movital.pe

Movital podrá designar un responsable interno de privacidad para coordinar el cumplimiento, atender solicitudes y gestionar incidentes.

### **3. Marco normativo y autoridad competente**

El tratamiento de datos personales se realiza de conformidad con la normativa peruana aplicable sobre protección de datos personales, incluyendo las disposiciones sobre tratamiento de datos sensibles, seguridad de la información, flujo transfronterizo de datos, derechos del titular, y obligaciones vinculadas a bancos de datos personales.

La autoridad administrativa competente en materia de protección de datos personales es la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

### **4. Principios que aplicamos**

Movital realiza el tratamiento de datos personales observando, entre otros, los siguientes principios:

- Legalidad
- Finalidad
- Proporcionalidad y minimización
- Calidad
- Seguridad
- Confidencialidad
- Transparencia
- Responsabilidad proactiva

### **5. Datos personales que recopilamos**

Movital podrá recopilar y tratar las siguientes categorías de datos personales, según sea necesario y proporcional para las finalidades descritas en esta Política.

#### **5.1. Datos de identificación y contacto**

- Nombres y apellidos
- Documento de identidad y datos asociados cuando resulte necesario
- Fecha de nacimiento
- Teléfono, correo electrónico
- Dirección, distrito, provincia y referencias de ubicación
- Datos de empresa cuando el cliente sea persona jurídica, incluyendo razón social, RUC, dirección fiscal, cargo del contacto, correo corporativo y datos de facturación

#### **5.2. Datos del servicio, operativos y logísticos**

- Punto de origen y destino, rutas, paradas, horarios, accesos, permisos, referencias

- Datos del evento cuando corresponda, incluyendo aforo, tipo de actividad, riesgos declarados, responsable en sitio, necesidades logísticas y coordinación
- Registros de coordinación y soporte, incluyendo mensajes, correos, tickets y registros de atención

### **5.3. Datos de salud y otros datos sensibles**

Cuando sea necesario para prestar el servicio, Movital podrá tratar datos sensibles vinculados a salud, tales como:

- Síntomas, diagnóstico referido o presunto, antecedentes relevantes, alergias, medicación, movilidad, riesgo clínico y otra información necesaria para ejecutar la atención
- Signos vitales, evaluación prehospitalaria, procedimientos realizados y registro de la atención brindada cuando corresponda
- Información de contacto de médico tratante o centro de salud cuando sea proporcionada para coordinación

### **5.4. Datos de pago y facturación**

- Información necesaria para procesar pagos y emitir comprobantes, incluyendo montos, método de pago, constancias, historial de transacciones
- Datos para facturación y cobranzas, incluyendo razón social, RUC, dirección fiscal y datos necesarios para la emisión de comprobantes

### **5.5. Datos tecnológicos y de navegación**

- Dirección IP, identificadores del dispositivo, navegador, sistema operativo
- Registros de acceso y actividad en la plataforma
- Registros de seguridad, auditoría y trazabilidad
- Cookies y tecnologías similares

### **5.6. Geolocalización y telemetría**

- Ubicación aproximada del usuario cuando este habilite permisos de ubicación en el navegador o canal digital
- Datos de ubicación de unidades y telemetría cuando se utilicen para gestión operativa, seguridad, trazabilidad y control

### **5.7. Imágenes, audio y seguridad**

- Registros audiovisuales en instalaciones o sistemas de seguridad, cuando existan
- Evidencia vinculada a incidentes, daños, agresiones, siniestros o controversias, cuando corresponda

## **6. Cómo obtenemos los datos**

Movital obtiene datos personales a través de:

- Información entregada directamente por el titular o por quien actúe en su representación
- Canales de atención y contratación, incluyendo llamadas, mensajería, correos, formularios, contratos, cotizaciones u órdenes de servicio
- Información entregada por terceros autorizados por el titular, tales como familiares, representantes, coordinadores o personal de un cliente corporativo
- Sistemas tecnológicos de navegación y operación, incluyendo logs, cookies, herramientas de seguridad y telemetría
- Establecimientos de salud o terceros involucrados en la continuidad del servicio, cuando sea necesario y se cuente con habilitación aplicable

## **7. Carácter obligatorio u opcional**

### **7.1. Datos obligatorios**

Son obligatorios los datos estrictamente necesarios para:

- Identificar y contactar al cliente, usuario y/o paciente
- Coordinar y ejecutar el servicio
- Facturar, cobrar y cumplir obligaciones administrativas y legales
- Implementar medidas de seguridad y prevención de fraude

Si el titular no proporciona datos obligatorios, Movital podrá no prestar el servicio o podrá prestarlo con limitaciones operativas o de seguridad.

### **7.2. Datosopcionales**

Pueden ser opcionales los datos vinculados a:

- Preferencias de comunicación
- Encuestas de satisfacción
- Participación en campañas informativas
- Testimonios, material promocional y autorizaciones adicionales

## **8. Finalidades del tratamiento y bases que lo habilitan**

Movital trata datos personales para finalidades determinadas, explícitas y legítimas, dentro de las habilitaciones aplicables, incluyendo aquellas vinculadas a la ejecución de una relación contractual, el cumplimiento de obligaciones legales, el interés legítimo en seguridad y continuidad operativa cuando corresponda, y el consentimiento cuando sea requerido.

## **8.1. Prestación del servicio**

- Cotizar, programar, coordinar, ejecutar y cerrar servicios de ambulancia y atención médica móvil
- Gestionar asignación de unidad, logística, derivación y coordinación con puntos de origen y destino
- Mantener registros operativos y, cuando corresponda, registros asistenciales vinculados a la atención brindada

## **8.2. Gestión administrativa, financiera y tributaria**

- Emisión de comprobantes, facturación, cobranza, conciliación
- Auditoría, control interno y cumplimiento administrativo
- Atención de solicitudes, quejas, reclamos y soporte al cliente

## **8.3. Seguridad, prevención de fraude y gestión de incidentes**

- Verificación de identidad cuando sea necesario
- Detección y prevención de fraude, contracargos abusivos, suplantación y uso indebido
- Control de accesos, protección del personal, unidades y activos
- Investigación de incidentes, daños, agresiones, siniestros o controversias
- Conservación de evidencia necesaria para ejercer derechos, atender reclamos o responder a autoridades

## **8.4. Calidad, mejora y capacitación**

- Medición de calidad del servicio, análisis de desempeño y tiempos
- Encuestas de satisfacción y mejoras de procesos
- Capacitación interna en base a incidentes y casos, aplicando disociación o anonimización cuando sea viable

## **8.5. Comunicación operativa**

- Envío de confirmaciones, recordatorios, cambios de estado, reprogramaciones y comunicaciones relevantes para la prestación
- Coordinación de accesos, ubicación, responsables y requisitos de atención

## **8.6. Marketing y comunicaciones comerciales**

- Envío de información comercial, novedades, campañas o promociones cuando exista habilitación aplicable
- Publicación de testimonios, casos o material promocional solo cuando exista autorización expresa

## **9. Bancos de datos personales e inscripción registral**

Movital administra y/o puede administrar bancos de datos personales, automatizados o no, tales como:

- Clientes y prospectos
- Pacientes y atenciones
- Usuarios de plataforma
- Proveedores
- Postulantes
- Seguridad y videovigilancia, cuando corresponda
- Marketing y comunicaciones, cuando corresponda

## **10. Encargados del tratamiento y terceros con quienes compartimos datos**

Movital podrá compartir datos personales únicamente en la medida necesaria para las finalidades descritas y bajo obligaciones de confidencialidad y seguridad.

### **10.1. Encargados del tratamiento**

Proveedores que, por cuenta de Movital, pueden tratar datos personales para:

- Hosting, nube, bases de datos, almacenamiento y backups
- Mensajería, correo, CRM, ticketing y soporte
- Procesamiento de pagos y prevención de fraude
- Servicios de mapas, geolocalización y analítica
- Ciberseguridad, monitoreo, auditoría y continuidad de negocio

Movital exigirá a estos proveedores medidas de seguridad y obligaciones de confidencialidad, así como limitaciones de uso compatibles con las finalidades.

### **10.2. Destinatarios necesarios para la prestación del servicio**

Movital podrá comunicar la información mínima necesaria a:

- Establecimientos de salud de origen o destino para continuidad del servicio
- Profesionales tratantes o responsables clínicos cuando sea necesario para coordinación
- Aseguradoras o terceros pagadores cuando el cliente lo solicite o resulte necesario para trámites de cobertura o facturación
- Organizadores y responsables de eventos, limitando la información a aspectos operativos, evitando la divulgación de datos de salud salvo que sea estrictamente necesario y exista habilitación aplicable

### **10.3. Autoridades y requerimientos legales**

Movital podrá comunicar información a autoridades cuando exista obligación legal, requerimiento formal o sea necesario para la protección de intereses vitales, en la medida permitida por ley.

### **10.4. No venta de datos**

Movital no vende datos personales.

## **11. Transferencias internacionales**

Movital puede utilizar infraestructura tecnológica o proveedores ubicados fuera del Perú, lo cual puede implicar transferencias internacionales de datos personales. En dichos casos, Movital adoptará medidas y salvaguardas razonables para asegurar un nivel de protección adecuado y obligaciones contractuales de confidencialidad, seguridad y limitación de finalidad.

## **12. Plazos de conservación y eliminación segura**

Movital conserva los datos personales por el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas y obligaciones aplicables, o hasta que se solicite su supresión cuando proceda, salvo excepciones legales o necesidades probatorias.

### **12.1. Registros del servicio, administrativos y facturación**

Se conservarán el tiempo necesario para:

- Ejecución de la relación contractual
- Gestión de reclamos y soporte
- Auditoría y control interno
- Cumplimiento de obligaciones y contingencias tributarias o administrativas aplicables

### **12.2. Registros asistenciales y datos de salud**

Se conservarán por el tiempo necesario para:

- Continuidad asistencial y soporte
- Responder a reclamos, auditorías o requerimientos formales
- Cumplir obligaciones aplicables al sector salud cuando corresponda

### **12.3. Seguridad y evidencia de incidentes**

Se conservarán por un periodo limitado y proporcional, pudiendo extenderse cuando exista incidente, reclamo, investigación o controversia vigente.

#### **12.4. Eliminación, anonimización o disociación**

Una vez cumplidas las finalidades y plazos aplicables, Movital eliminará los datos o aplicará anonimización o disociación cuando corresponda, salvo obligación legal de conservación o necesidad probatoria.

### **13. Medidas de seguridad**

Movital aplica medidas técnicas, organizativas y legales razonables y proporcionales para proteger los datos personales, especialmente los datos sensibles de salud, incluyendo, de forma enunciativa:

- Control de accesos por roles y necesidad funcional
- Autenticación y gestión de credenciales
- Registro de accesos y trazabilidad
- Cifrado en tránsito y, cuando corresponda, cifrado en reposo
- Copias de seguridad y planes de recuperación
- Monitoreo y prevención de incidentes de seguridad
- Capacitación del personal y acuerdos de confidencialidad
- Gestión de riesgos y revisión periódica de controles

### **14. Brechas de seguridad e incidentes**

Ante incidentes que comprometan datos personales, Movital:

- Activará protocolos internos de respuesta, contención y remediación
- Evaluará el impacto y riesgos asociados
- Implementará medidas correctivas y preventivas
- Realizará comunicaciones o reportes cuando corresponda conforme a normativa aplicable y evaluación de riesgos

### **15. Derechos del titular**

Los titulares de datos personales pueden ejercer sus derechos conforme a la normativa aplicable, incluyendo:

- Acceso
- Rectificación
- Cancelación
- Oposición
- Información

Asimismo, cuando corresponda, podrán revocar consentimiento para finalidades opcionales, sin efecto retroactivo.

## **16. Cómo ejercer derechos y procedimiento**

Para ejercer derechos, el titular deberá enviar una solicitud al correo indicado en la sección 2.

La solicitud debe incluir:

1. Nombres y apellidos del titular
2. Documento de identidad
3. Derecho que se solicita ejercer
4. Descripción clara y precisa de la solicitud
5. Dirección o correo para recibir la respuesta
6. En caso de representante, documento que acredite representación y documento del titular cuando corresponda

Movital podrá solicitar información adicional únicamente para verificar identidad o aclarar el alcance de la solicitud, evitando recopilación excesiva.

## **17. Menores de edad y representación**

Cuando el titular sea menor de edad o se trate de una persona que requiera representación, el cliente, usuario o solicitante declara contar con la autorización del padre, madre, tutor o representante, según corresponda, para proporcionar datos y solicitar servicios.

## **18. Cookies y tecnologías similares**

Movital puede utilizar cookies y tecnologías similares para:

- Operación esencial del sitio y seguridad
- Preferencias y configuración
- Analítica y medición de uso para mejora del servicio
- Marketing y medición de conversiones, cuando corresponda

El usuario puede gestionar cookies desde su navegador y, cuando exista, desde el banner o configurador de cookies. La desactivación de cookies puede afectar el funcionamiento de ciertas funcionalidades del sitio.

## **19. Comunicaciones comerciales y preferencias**

Cuando Movital envíe comunicaciones comerciales, el titular podrá solicitar dejar de recibirlas mediante los mecanismos habilitados por Movital o a través del correo indicado. Movital respetará solicitudes de oposición o revocatoria aplicables para fines comerciales.

## **20. Tratamientos automatizados y perfilamiento**

Movital podrá aplicar reglas automatizadas para prevención de fraude, seguridad y administración de plataforma. Movital procurará que decisiones con impacto significativo no se sustenten exclusivamente en automatización sin revisión humana cuando corresponda.

## **21. Registro de comunicaciones y evidencia**

Movital podrá conservar registros de comunicaciones y coordinación, incluyendo correos, chats, tickets, y evidencia asociada a incidentes, controversias, reclamos o requerimientos formales, bajo medidas de seguridad y confidencialidad.

## **22. Actualizaciones de la Política**

Movital podrá actualizar esta Política por razones normativas, tecnológicas u operativas. La versión vigente será la publicada en el sitio o plataforma. Para servicios ya confirmados, el tratamiento se realizará conforme a la versión vigente al momento del tratamiento, respetando los derechos del titular.

## **23. Cláusulas adicionales**

1. Movital tratará únicamente los datos necesarios y pertinentes para las finalidades descritas.
2. Movital limitará el acceso interno a los datos bajo criterios de necesidad funcional.
3. Movital procurará la disociación o anonimización de información cuando sea viable para analítica y mejora de procesos.
4. En caso de incidentes, reclamos, contracargos o controversias, Movital podrá conservar datos hasta el cierre del caso y/o vencimiento de plazos aplicables, bajo medidas de seguridad.
5. En transferencias internacionales, Movital aplicará salvaguardas contractuales y técnicas razonables para asegurar protección adecuada.
6. Cuando exista videovigilancia o registros de seguridad, Movital aplicará conservación limitada, acceso restringido y uso exclusivo para seguridad, incidentes y obligaciones aplicables.