

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Versión 1.0 | Vigente desde el 24 de septiembre de 2026

Responsable	JUAN CARLOS VARGAS CORPUS, quien desarrolla su actividad comercial bajo el nombre SERVITECH PRO SAI
NIT	18.004.673-0
Domicilio	San Andrés Islas, Colombia
Correo de privacidad	gerencia@servitech.info
Teléfono	3142336209
Sitio web	www.servitech.info

Objeto: Esta política establece las reglas mediante las cuales SERVITECH PRO SAI recolecta, almacena, usa, circula, transmite, actualiza, conserva y suprime datos personales, y define los mecanismos para que los titulares ejerzan sus derechos.

1. Marco normativo

La presente política se adopta en cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 —que incorpora la reglamentación sobre protección de datos personales—, el Decreto 090 de 2018 en lo relativo al Registro Nacional de Bases de Datos y las instrucciones aplicables de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

2. Ámbito de aplicación

Aplica a los datos personales tratados por SERVITECH PRO SAI en su actividad comercial y tecnológica, incluyendo información de clientes, prospectos, proveedores, contratistas, usuarios autorizados de sus soluciones, contactos comerciales, visitantes de sus sitios web, personas que soliciten soporte y demás titulares cuyos datos sean tratados directamente por SERVITECH PRO SAI.

Cuando SERVITECH PRO SAI procese datos personales por cuenta de un cliente empresarial que decide las finalidades y medios esenciales del tratamiento, SERVITECH PRO SAI actuará

como Encargado del Tratamiento y el cliente será el Responsable, conforme al contrato y a las instrucciones documentadas que resulten aplicables.

3. Definiciones esenciales

Término	Definición
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento, cuando sea exigible.
Dato personal	Información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
Dato sensible	Dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluidos, entre otros, datos de salud, biométricos, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas y vida sexual.
Encargado	Persona natural o jurídica que realiza el Tratamiento por cuenta del Responsable.
Responsable	Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento.
Titular	Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.
Tratamiento	Cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, actualización o supresión.
Transmisión	Comunicación de datos a un Encargado para que los trate por cuenta del Responsable, dentro o fuera de Colombia.
Transferencia	Envío de datos a otro Responsable que decide sobre su Tratamiento.

4. Principios aplicables

- Legalidad: el Tratamiento se sujetará a la normativa aplicable.
- Finalidad: los datos serán tratados para propósitos legítimos, específicos e informados.
- Libertad: cuando la ley lo exija, el Tratamiento se realizará con autorización previa, expresa e informada.
- Veracidad o calidad: se procurará que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Transparencia: el Titular podrá obtener información sobre la existencia y el Tratamiento de sus datos.
- Acceso y circulación restringida: los datos no públicos no serán divulgados indiscriminadamente y se limitará su acceso a personas autorizadas.
- Seguridad: se aplicarán medidas técnicas, humanas y administrativas razonables y proporcionales al riesgo.

- Confidencialidad: quienes intervengan en el Tratamiento deberán mantener reserva incluso después de terminada su relación con SERVITECH PRO SAI.
- Responsabilidad demostrada: SERVITECH PRO SAI procurará documentar controles y prácticas que permitan acreditar cumplimiento.

5. Categorías de datos que pueden ser tratados

- Datos de identificación y contacto: nombres, apellidos, documento de identificación, teléfono, correo electrónico, dirección y datos de empresa o establecimiento.
- Datos comerciales y contractuales: cotizaciones, contratos, licencias, soporte, facturación, pagos, relación comercial y comunicaciones.
- Datos de usuarios de software: usuario, rol, empresa asociada, permisos, dispositivo, identificadores técnicos y registros de autenticación.
- Datos operativos tratados en las soluciones: clientes, contactos, pedidos, despachos, facturación, cartera, inventarios y demás información que el cliente cargue o sincronice conforme al servicio contratado.
- Datos técnicos y de seguridad: direcciones IP, logs, eventos, fecha y hora, versión de aplicación, información de dispositivo, errores, trazas y evidencias necesarias para seguridad, soporte y auditoría.
- Datos de ubicación o GPS, únicamente cuando la funcionalidad haya sido habilitada y exista una finalidad legítima definida por el Responsable correspondiente.
- Datos de proveedores, contratistas y personal: identificación, contacto, información contractual, tributaria y de pago necesaria para la relación.

6. Finalidades del tratamiento cuando SERVITECH PRO SAI actúa como Responsable

- Gestionar relaciones comerciales, cotizaciones, propuestas, contratos, licencias, implementación, soporte y atención posventa.
- Crear, administrar y autenticar cuentas de usuario, controlar permisos y prevenir accesos no autorizados.
- Facturar, cobrar, registrar pagos, gestionar cartera propia y cumplir obligaciones contables, tributarias y legales.
- Prestar soporte técnico, diagnosticar incidentes, corregir errores, mantener la continuidad y seguridad de los servicios.
- Enviar comunicaciones relacionadas con el servicio contratado, mantenimiento, seguridad, cambios operativos y obligaciones contractuales.
- Atender peticiones, consultas y reclamos relacionados con datos personales.
- Gestionar proveedores, contratistas y personal necesario para la operación.
- Realizar copias de seguridad, recuperación, auditoría, monitoreo técnico y prevención del fraude o abuso.
- Realizar análisis técnicos y estadísticos, preferiblemente con información agregada o anonimizada cuando sea viable.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias, administrativas, judiciales y requerimientos de autoridades competentes.

7. Tratamiento por cuenta de clientes: rol de Encargado

Cuando un cliente utiliza SERVITECH PRO MÓVIL, Cloud, API, Bridge, soluciones Windows u otros componentes para tratar datos de sus propios clientes, trabajadores, vendedores, conductores, proveedores u otros terceros, el cliente determina normalmente las finalidades del Tratamiento y actúa como Responsable. En tales casos, SERVITECH PRO SAI actúa como Encargado respecto de los datos procesados por cuenta del cliente.

- SERVITECH PRO SAI tratará esos datos para prestar, mantener, respaldar, asegurar y soportar el servicio, de acuerdo con el contrato y las instrucciones lícitas del cliente.
- El cliente será responsable de contar con las autorizaciones, avisos, bases jurídicas y políticas que correspondan a las finalidades que determine.
- La habilitación de GPS o funcionalidades de seguimiento para personal del cliente no significa que SERVITECH PRO SAI determine la finalidad del monitoreo. El cliente deberá informar a los titulares y cumplir las obligaciones laborales y de protección de datos que le correspondan.
- SERVITECH PRO SAI no utilizará los datos tratados por cuenta del cliente para fines comerciales propios incompatibles con la prestación del servicio.
- Cuando un Titular formule una solicitud relacionada con datos cuyo Responsable sea un cliente, SERVITECH PRO SAI podrá remitirla al cliente o asistir técnicamente para atenderla, según corresponda.

8. Autorización y aviso de privacidad

Cuando la autorización sea exigible, SERVITECH PRO SAI la solicitará a más tardar al momento de la recolección y conservará evidencia por medios físicos, electrónicos o tecnológicos que permitan su consulta posterior. El Titular será informado de las finalidades, sus derechos y la forma de acceder a esta política.

En formularios web, aplicaciones, contratos, canales de soporte u otros puntos de captura se podrá utilizar un Aviso de Privacidad resumido con enlace o indicación para consultar la versión completa de esta política.

9. Datos sensibles y datos de niños, niñas y adolescentes

SERVITECH PRO SAI no procura recolectar datos sensibles salvo que sean estrictamente necesarios para una finalidad legítima y el Tratamiento esté permitido por la ley. Cuando corresponda, se informará el carácter facultativo de suministrar datos sensibles y se obtendrá autorización explícita.

El Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se realizará únicamente cuando resulte permitido por la legislación aplicable, respetando sus derechos prevalentes. Los clientes que incorporen información de menores en sus propias bases serán responsables de verificar la legitimidad de dicho Tratamiento cuando SERVITECH PRO SAI actúe como Encargado.

10. Derechos de los titulares

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo los casos en que legalmente no sea necesaria.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso dado a sus datos.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo cuando corresponda.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando sea procedente y no exista un deber legal o contractual que imponga su conservación.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales objeto de Tratamiento en los términos legales.

11. Canales y procedimiento para consultas y reclamos

Las solicitudes podrán enviarse al correo gerencia@servitech.info. También podrán presentarse a través de los canales de contacto publicados en www.servitech.info. Para proteger la información, SERVITECH PRO SAI podrá solicitar elementos razonables para verificar la identidad y legitimación del solicitante.

Consultas. Serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde su recibo. Si no es posible resolverlas dentro de ese plazo, se informará la razón y la nueva fecha, que no excederá cinco (5) días hábiles adicionales.

Reclamos. Deberán identificar al Titular, describir los hechos, indicar un medio de notificación y acompañar los documentos que se quieran hacer valer. Si el reclamo está incompleto, se podrá requerir subsanación dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. El término máximo de respuesta será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recibo; cuando no sea posible atenderlo en ese plazo, se informará la causa y la nueva fecha, que no superará ocho (8) días hábiles adicionales.

Cuando SERVITECH PRO SAI reciba una solicitud respecto de una base de datos en la que actúe solamente como Encargado, podrá trasladarla oportunamente al Responsable competente e informará de ello al solicitante cuando sea procedente.

12. Seguridad y confidencialidad

SERVITECH PRO SAI aplicará medidas de seguridad razonables y proporcionales a la naturaleza de la información, el contexto tecnológico y los riesgos identificados. Estas medidas pueden incluir controles de acceso, autenticación, licenciamiento, bitácoras, copias de seguridad, segregación lógica, gestión de credenciales, actualización de componentes, cifrado cuando sea técnica y razonablemente aplicable, y restricciones de acceso a personal o proveedores que requieran conocer la información.

Ningún sistema puede garantizar riesgo cero. La ocurrencia de un incidente no implica por sí sola incumplimiento; la gestión será evaluada según las medidas aplicadas, las obligaciones legales, la causa del evento y la actuación de las partes involucradas.

13. Incidentes de seguridad

SERVITECH PRO SAI mantendrá un procedimiento interno para identificar, contener, analizar, documentar y remediar incidentes que afecten datos personales. Cuando legalmente corresponda, el incidente será reportado a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro del término aplicable y se coordinarán las comunicaciones con los clientes Responsables cuando los datos afectados hayan sido tratados por cuenta de ellos.

14. Transmisiones, transferencias y proveedores tecnológicos

SERVITECH PRO SAI podrá utilizar proveedores de alojamiento, infraestructura, respaldo, comunicaciones, seguridad, soporte u otros servicios tecnológicos, dentro o fuera de Colombia, cuando sean necesarios para la prestación del servicio. Cuando dichos proveedores traten datos por cuenta de SERVITECH PRO SAI o de sus clientes, se procurará establecer obligaciones de confidencialidad, seguridad, uso limitado y demás salvaguardas contractuales aplicables.

Las transferencias a otros Responsables se efectuarán cuando exista una base jurídica que lo permita o una obligación legal. Las transmisiones internacionales se registrarán por los acuerdos de transmisión y las normas aplicables.

15. Conservación y supresión

Los datos se conservarán durante el tiempo razonablemente necesario para cumplir las finalidades informadas, ejecutar contratos, atender soporte, ejercer o defender derechos y cumplir obligaciones legales, tributarias, contables o de seguridad. Cumplida la finalidad y vencidos los plazos aplicables, los datos serán eliminados, anonimizados o sometidos a restricciones de uso, según corresponda.

Las copias de seguridad podrán conservar datos durante ciclos técnicos adicionales hasta su rotación o vencimiento ordinario, sin que ello implique reactivar su uso para finalidades distintas a recuperación, seguridad o cumplimiento.

16. Cookies, registros técnicos y analítica

Los sitios web y aplicaciones de SERVITECH PRO SAI podrán utilizar registros técnicos, almacenamiento local, cookies o tecnologías equivalentes necesarias para autenticación, seguridad, funcionamiento, preferencias y medición técnica. Cuando se utilicen tecnologías no estrictamente necesarias que impliquen tratamiento adicional de datos personales, se informará al usuario y se implementarán los mecanismos de elección que correspondan.

17. Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)

SERVITECH PRO SAI verificará periódicamente si se encuentra dentro de los sujetos obligados a inscribir bases de datos en el RNBD conforme a la normativa vigente. La ausencia de obligación de inscripción no elimina los demás deberes previstos en la Ley 1581 de 2012, incluyendo contar con políticas, avisos, autorizaciones cuando sean necesarias, medidas de seguridad y procedimientos para consultas y reclamos.

18. Cambios a la política

SERVITECH PRO SAI podrá actualizar esta política cuando existan cambios normativos, tecnológicos, operativos o en las finalidades del Tratamiento. La versión vigente se publicará en www.servitech.info o en el medio electrónico que la reemplace. Los cambios sustanciales relevantes para una autorización vigente serán informados por un medio razonable cuando la ley lo exija.

19. Vigencia

La presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales entra en vigencia el 24 de septiembre de 2026 y permanecerá vigente mientras SERVITECH PRO SAI realice Tratamiento de datos personales.

Versión: 1.0

20. Referencias normativas principales

- Constitución Política de Colombia, artículo 15.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, en lo aplicable a protección de datos personales.
- Decreto 090 de 2018, en lo relacionado con el ámbito de aplicación del RNBD.
- Instrucciones y conceptos aplicables de la Superintendencia de Industria y Comercio.