

POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo

Establecer medidas que garanticen de manera eficiente los niveles de seguridad y privacidad para el tratamiento y protección de datos personales en la plataforma de gestión de servicios Iglua, de tal forma que se eviten posibles adulteraciones, pérdidas, consultas y usos o accesos no autorizados.

Alcance

Los lineamientos de la política de protección de datos personales aplican a todas las bases de datos y archivos que maneja Iglua, con información correspondiente tanto a personas naturales como a personas jurídicas. Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de Iglua, sus directivos, funcionarios, contratistas, subcontratistas y, en general, por cualquier tercero que tenga vínculo contractual o jurídico con Iglua y que, en razón a ello, tenga acceso a información de Iglua. Todos los colaboradores de Iglua deben observar y respetar esta política en el cumplimiento de sus funciones, al igual que los asociados, en cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Glosario

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Asociado:** Empresa o persona que lleva actividades operativas dentro de Iglua.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por este o por la ley, para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio. Por su naturaleza, los datos públicos

pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

- **Dato personal privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato.
- **Dato personal semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato referente a información de equipos, cuestiones técnicas, entre otros.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los 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.
- **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por este o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales, o cuando adviertan que existe un presunto incumplimiento del régimen de protección de datos, según el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.
- **Requisito de procedibilidad:** El titular o causahabiente solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento; lo anterior según el artículo 16 de la ley 1581 de 2012.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia,

envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país

Siglas

- **Saas:** Software como servicio (Software as a Service en inglés)

2. CONSIDERACIONES GENERALES

El artículo 15 de la Constitución Política de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en bancos de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantía previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información. Así mismo, el artículo 20 de la Constitución Política de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona, responsable o encargado, de recibir información veraz e imparcial. Iglua está comprometido con el cumplimiento de la regulación en materia de protección de datos personales y con el respeto de los derechos de los titulares de la información. Por eso, adopta la presente Política de Tratamiento de Datos personales de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales y de obligatorio cumplimiento por parte de Iglua, sus directivos, funcionarios y asociados.

2.1 UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Iglua en su calidad de responsable del tratamiento de los datos, podrá utilizar la información y los datos personales entregados por el titular de estos para otra clase de uso; en este caso, deberá informarse con anterioridad al titular, con el fin de obtener su autorización, dentro del marco establecido por la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, la presente política y las demás normas que al respecto sean emitidas. Iglua recopila información principalmente en los siguientes casos:

- Trámites administrativos propios de Iglua
 - Ingreso a las diferentes plataformas de Iglua.
 - Realización de encuestas con el fin de validar la prestación de los servicios y la satisfacción del asociado ante dichos servicios.
 - Relación contractual.
- Gestión en cumplimiento de la funcionalidad de Iglua:
 - Registro y almacenamiento de órdenes de servicio con información de servicios, datos técnicos, observaciones, firmas tanto del asociado como del cliente final.

- Participación en eventos desarrollados por Iglua como capacitaciones, reuniones, registro de llamadas, entre otros.
- Alimentación de los sistemas de información vigentes en Iglua.
- Respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones presentadas a Iglua.
- Desarrollo de las actividades propias a través de sus diferentes procesos.

El tratamiento de los datos sensibles se hará de acuerdo con lo establecido a la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 del 2012), en la que se especifica los medios de almacenamiento, el trámite de la autorización y su modo de protección. Iglua debe adoptar e implementar las políticas de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 581 de 2012) y sus decretos reglamentarios. Los funcionarios, contratistas, asociados, clientes finales y terceros tienen la responsabilidad de salvaguardar los datos personales conforme lo exige la legislación colombiana, accediendo únicamente a la información a la cual tiene autorización, guardando estricta reserva y no divulgar la información más allá de lo estrictamente necesario. En caso de presentarse algún incidente de seguridad relacionado con los datos personales, debe reportarse inmediatamente al correo designado por Iglua administracion@iglua.com.

No se debe retirar la información de las bases de datos de Iglua que contenga datos personales sin la debida autorización expresa del responsable, y en caso de que sea facilitada a terceros, los mismos deben ser responsables del buen uso y contar con el debido consentimiento para tratamiento de los datos conforme la finalidad para la cual fueron recaudados.

2.2 PRINCIPIOS

Para la interpretación e implementación de la presente política, se aplicarán de manera armónica e integral los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012. Tales principios son:

- Legalidad: El tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- Finalidad: El tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular., En el documento publicado por la SIC en la url https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Radicado_16-459471.pdf , el principio de finalidad implica un ámbito temporal, es decir, que el tiempo de conservación de los datos personales no exceda el necesario para alcanzar la finalidad con que fueron solicitados, y un ámbito

material, que exige que los datos recaudados sean los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas, de tal forma que se encuentra prohibido el ingreso y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del archivo o la base de datos.

- **Libertad:** El tratamiento de datos personales solo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales 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 personal sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, en este sentido, se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Transparencia:** En el tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Acceso y circulación restringida:** El tratamiento de datos personales está sujeto a los límites que se derivan de la naturaleza de los mismos, de las disposiciones de ley y la Constitución. En este sentido, su tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en ley. En este sentido, 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 conforme a la ley.
- **Seguridad:** La información personal sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la ley, 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. •
- **Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de esta.

3. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DE ESTOS

Para el tratamiento de los datos personales se debe tener en cuenta el consentimiento tácito del titular, que especifique finalidad de uso, tipos de datos y tiempo de almacenamiento de estos. Esta información es requerida para determinar los mecanismos adecuados para el tratamiento, protección y eliminación de los datos, preservando así los principios de seguridad y privacidad de la información.

El responsable de los datos y de los activos de información involucrados en el tratamiento, con apoyo del defensor del ciudadano, velarán por la implementación de los controles de seguridad necesarios para la protección de los datos, y así mismo, validan que los mismos se estén cumpliendo, con el fin de evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Los datos personales que reposen en las bases de datos de Iglua no deben ser transmitidos a terceros que no proporcionen niveles de seguridad y privacidad adecuados; se realiza conforme a lo definido dentro del consentimiento y la finalidad firmado por el titular de los datos.

3.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta Política aplica a:

- Clientes empresariales.
- Usuarios de la plataforma (administradores, técnicos, supervisores).
- Prospectos comerciales.
- Proveedores y aliados.
- Visitantes del sitio web.
- Empleados o contratistas (si aplica).

3.2. CATEGORÍAS DE DATOS TRATADOS

Datos de identificación y contacto: Nombre completo, documento de identidad, NIT, cargo, razón social, correo electrónico y teléfono.

Datos operativos dentro de la plataforma: Información relacionada con:

- Creación de tickets.
- Órdenes de servicio.
- Observaciones técnicas.
- Historial de mantenimientos.

- Fechas, estados y trazabilidad.
- Técnicos asignados.
- Evidencias fotográficas y archivos adjuntos.
- Informes generados en PDF.
- Firmas

Datos de acceso y seguridad: Usuario, contraseñas cifradas, registros de autenticación, logs de auditoría y dirección IP.

Datos de facturación: Razón social, NIT, dirección, información contable y de pago.

IGLUA no solicita datos sensibles de forma directa tales como información relacionada a tarjetas de crédito o cuentas bancarias. En caso de que un cliente o asociado cargue información que contenga datos sensibles, será responsabilidad del mismo contar con la autorización legal correspondiente.

3.3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Cuando IGLUA actúa como Responsable

- Gestionar la relación contractual y comercial.
- Crear y administrar cuentas de usuario.
- Prestar el servicio SaaS.
- Gestionar soporte técnico.
- Facturación y cumplimiento de obligaciones legales.
- Enviar comunicaciones relacionadas con el servicio.
- Actividades de mercadeo con autorización previa.

Cuando IGLUA actúa como Encargado

- Almacenar y organizar información de mantenimiento.
- Gestionar tickets y órdenes de servicio.
- Generar informes en PDF.
- Facilitar el envío de reportes por correo o WhatsApp.
- Mantener trazabilidad operativa.
- Garantizar disponibilidad del servicio conforme al contrato.

4. AUTORIZACIÓN

El tratamiento de datos personales requiere autorización previa, expresa e informada del titular, salvo excepciones legales.

En el modelo SaaS:

- El asociado actúa como Responsable frente a los titulares cuyos datos cargue en la plataforma.
- IGLUA actúa como Encargado conforme a las instrucciones contractuales.

5. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares podrán:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informados sobre el uso de sus datos.
- Revocar la autorización cuando proceda.
- Solicitar la supresión del dato cuando no se respeten los principios legales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales.

6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Iglua establece el compromiso frente a la preservación de los requisitos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información, entre los cuales están las bases de datos y los registros que reposan en medios físicos que contienen los datos personales de los usuarios que han participado en los procedimientos o trámites administrativos de Iglua. Así mismo, aparte de las políticas, procedimientos y manuales, cuenta con la infraestructura tecnológica y equipos de seguridad, para evitar el acceso no autorizado a terceros que puedan vulnerar la información, que reposa en las bases de datos y archivos. Se omitirá cualquier información que afecte la privacidad del Titular de los datos, en los términos definidos por la constitución y la ley.

Iglua implementa medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger la información, incluyendo:

- Cifrado SSL/TLS.
- Control de acceso por roles.
- Contraseñas cifradas.
- Copias de seguridad periódicas.
- Registros de auditoría.
- Infraestructura cloud con estándares de seguridad.
- Control de accesos internos.
- Separación de ambientes (producción/pruebas).

7. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

Canales de atención

Correo: administracion@iglua.com

Dirección: Calle 75 AA Sur # 52D – 60 Apto 1001 – Itagüí

Teléfono: 3017769344

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles.
Prórroga: cinco (5) días hábiles adicionales.

Los reclamos Serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles.
Prórroga: ocho (8) días hábiles adicionales.

Cuando IGLUA actúe como Encargado, podrá remitir la solicitud al asociado responsable.

8. TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES

IGLUA podrá transmitir datos a proveedores tecnológicos tales como:

- Servicios de hosting en la nube.
- Plataformas de correo transaccional.
- Servicios de analítica.

9. CONSERVACIÓN Y SUPRESIÓN

Los datos personales serán conservados:

- Durante la vigencia del contrato.
- Mientras exista obligación legal.
- Hasta que el titular solicite supresión cuando proceda.

Al finalizar la relación contractual, los datos podrán ser:

- Devueltos al cliente.
- Eliminados.
- Anonimizados.

10. COOKIES

Iglua puede utilizar cookies para fines de:

- Seguridad.
- Analítica.
- Mejora de experiencia de usuario.

El usuario puede gestionar o desactivar cookies desde su navegador.

11. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

Si Iglua se encuentra obligada conforme a la normativa vigente, realizará el registro de sus bases de datos ante la SIC y mantendrá la información actualizada.

12. MODIFICACIONES

IGLUA podrá modificar la presente Política en cualquier momento. Las actualizaciones serán publicadas en <https://iglua.com/>

13. VIGENCIA

La presente Política rige a partir del 15 de febrero de 2026 y se mantendrá vigente mientras Iglua realice tratamiento de datos personales.

RESPONSABLE INTERNO DE PROTECCIÓN DE DATOS

Nombre: Juan Pablo Restrepo García
Correo: administracion@iglua.com

ANEXO – CLÁUSULA DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

El Asociado actuará como Responsable del Tratamiento respecto de los datos cargados en la plataforma Iglua.

IGLUA actuará como Encargado del Tratamiento, limitándose a tratarlos conforme a las instrucciones del Asociado y exclusivamente para la prestación del servicio contratado.

IGLUA se obliga a:

- No usar los datos para fines propios.
- Implementar medidas de seguridad.
- Garantizar confidencialidad frente a otros asociados y terceros.
- Notificar incidentes de seguridad.
- Devolver o suprimir la información al finalizar el contrato.

ANEXO – ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

La información técnica, comercial, financiera y las bases de datos gestionadas dentro de Iglua tendrán carácter confidencial.

Las partes se obligan a no divulgar información sin autorización y a mantener la confidencialidad durante la vigencia del contrato y cinco (5) años posteriores a su terminación