

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### 1. ALCANCE

Esta política aplica al tratamiento de datos personales que realiza NATIVO SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS, en calidad de responsable o encargado, en el marco de su actividad comercial. Es de estricto cumplimiento y aplica para todos los titulares de datos personales, incluyendo clientes, empleados, proveedores, aliados comerciales y terceros relacionados.

### 2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

NATIVO SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS

Nit: 900.946.760-4

Domicilio: Calle 9 # 6-12 oficina 201, Yumbo – Valle del Cauca,

Teléfono: 3108242924

Correo electrónico: [servicioalcliente@nativosolutec.com](mailto:servicioalcliente@nativosolutec.com)

NATIVO SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS, se considera responsable del tratamiento de datos personales que incluye la información de personas naturales con base en la Ley 1581 de 2012, Decreto Reglamentario 1377 de 2013, Circular No. 02 de 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio y posteriores a la fecha de emisión de la presente política.

### 3. DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular. Puede ser verbal o escrito que permitan concluir que el titular aceptó el tratamiento de sus datos.

Aviso de privacidad: Documento o comunicado que informa a los titulares de datos personales que su información está siendo recolectada y tratada, y les explica quién la recolecta, para qué, y cómo pueden ejercer sus derechos.

Base de datos: Conjunto organizado de datos o información que se almacena de manera estructurada para que pueda ser consultada, gestionada y actualizada fácilmente. Esto incluye cualquier sistema, archivo o carpeta (digital o física) donde se almacenen datos personales.

Canales de atención: Medios de comunicación oficiales que una empresa o entidad habilita para que el titular ejerza sus derechos.

Dato personal: Información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.

Dato sensible: Dato Personal cuyo uso afecta 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 que realiza el tratamiento por cuenta del responsable.

Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos.

Titular: Persona natural a quien se refieren los datos personales.

Tratamiento: Cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. Puede ser nacional o internacional.

Transferencia: Consiste en el envío de los Datos Personales a un receptor que, a su vez, es responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera de la República de Colombia.

#### 4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente Política, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios:

✓ Principio de legalidad

El tratamiento de datos personales debe hacerse conforme a lo establecido en la ley. No se puede recolectar ni usar datos de forma ilegal o sin base jurídica.

✓ Principio de finalidad

Los datos deben ser recolectados con una finalidad específica, explícita y legítima, la cual debe ser informada al titular desde el momento de la recolección.

✓ Principio de libertad

El tratamiento solo puede hacerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. No se puede recolectar información personal de forma obligatoria ni engañosa.

✓ Principio de veracidad o calidad

La información recolectada debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No deben tratarse datos que sean parciales, incompletos o que induzcan a error.

✓ Principio de transparencia

Los titulares tienen derecho a obtener información clara y sin restricciones sobre sus datos, en cualquier momento y sin costo.

✓ Principio de acceso y circulación restringida

El tratamiento solo debe hacerse por personas autorizadas por el titular o por la ley. Los datos personales no pueden estar disponibles para acceso público, salvo que el titular lo haya autorizado o la ley lo permita.

✓ Principio de seguridad

La empresa debe garantizar que la información personal esté protegida contra pérdida, acceso no autorizado, uso indebido o alteración, mediante medidas técnicas, humanas y administrativas.

✓ Principio de confidencialidad

Todos los involucrados en el tratamiento de datos deben mantener la reserva y confidencialidad de la información personal, incluso después de finalizada su relación con la empresa.

## 5. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

NATIVO SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS, informa que los datos personales recolectados serán utilizados única y exclusivamente para el desarrollo de su objeto social y en cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y comerciales. Las finalidades específicas incluyen, pero no se limitan a:

### 5.1. Relación comercial y contractual

- ✓ Gestionar solicitudes de cotización, órdenes de compra, facturación y pagos.
- ✓ Llevar a cabo la venta de productos y la prestación de servicios técnicos y de mantenimiento.
- ✓ Coordinar la entrega de productos y/o visitas técnicas a domicilio o instalaciones del cliente.
- ✓ Hacer seguimiento postventa, encuestas de satisfacción y atención de garantías.

### 5.2. Comunicaciones

Contactar al cliente por cualquier medio (correo electrónico, llamadas, mensajes de texto, WhatsApp, etc.) para:

- ✓ Confirmación de pedidos.
- ✓ Recordatorios de mantenimientos o visitas técnicas.
- ✓ Envío de actualizaciones, promociones o campañas comerciales (previa autorización).
- ✓ Información de cambios en condiciones de servicio, horarios o políticas internas.

### 5.3. Soporte técnico y servicio al cliente

- ✓ Registrar y hacer seguimiento a solicitudes, quejas o reclamos.
- ✓ Dar soporte técnico, ya sea remoto o presencial.
- ✓ Generar historial de servicio por cliente para trazabilidad y control interno.

### 5.4. Gestión administrativa, financiera, contable y tributaria

- ✓ Cumplir con las obligaciones derivadas de relaciones laborales o comerciales.
- ✓ Reportar información a entidades de control y vigilancia, autoridades judiciales y administrativas.
- ✓ Emitir y archivar comprobantes fiscales y contables conforme a la ley.

### 5.5. Seguridad

- ✓ Verificar identidad de los titulares para brindar mayor seguridad en transacciones o acceso a servicios.
- ✓ Realizar Videovigilancia con el fin de garantizar la seguridad de nuestros Clientes, Candidatos, Colaboradores, instalaciones, bienes y activos.

### 5.6. Gestión de proveedores y empleados

- ✓ Para selección, contratación, pagos y administración de personal o contratistas.
- ✓ Para relaciones comerciales y cumplimiento de contratos con proveedores.

## 6. DATOS PERSONALES QUE SE TRATAN

Los datos personales que pueden ser objeto de tratamiento incluyen:

- ✓ Datos de identificación: nombre completo, tipo y número de documento.
- ✓ Datos de contacto: dirección física, teléfono, correo electrónico.
- ✓ Datos laborales o contractuales: cargo, funciones, hoja de vida, afiliaciones.
- ✓ Datos técnicos: información sobre equipos, historial de servicio, número de serie.
- ✓ Imagen: en caso de videovigilancia en sedes físicas.
- ✓ No se recolectan datos sensibles ni de menores, salvo que sea estrictamente necesario y con autorización expresa.

## 7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

La empresa solicitará autorización previa, expresa e informada al titular de los datos, mediante formatos físicos, electrónicos o cualquier mecanismo que permita su consulta posterior.

## 8. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares de datos personales tienen derecho a:

- ✓ Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- ✓ Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- ✓ Ser informados sobre el uso que se les da a sus datos.
- ✓ Revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos cuando no se respeten los principios, derechos y garantías legales.
- ✓ Presentar quejas ante la SIC por infracciones a la ley.
- ✓ Acceder en forma gratuita a sus datos personales.

## 9. PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

Los titulares pueden ejercer sus derechos a través de:

Correo electrónico: [servicioalcliente@nativosolutec.com](mailto:servicioalcliente@nativosolutec.com)

Dirección física: calle 9 #6-12 apto 201

Teléfono: 3108242924

Los tiempos de respuesta serán:

Consultas: dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

Reclamos: dentro de los 15 días hábiles, prorrogables por 8 días más, previa notificación.

## 10. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

NATIVO SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, se compromete a cumplir con los siguientes deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas relacionadas:

- ✓ Garantizar al titular el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos, como conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos.
- ✓ Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el titular para el tratamiento de sus datos personales.
- ✓ Informar de manera clara a los titulares sobre la finalidad de la recolección y los derechos que les asisten.
- ✓ Conservar la información bajo condiciones de seguridad que impidan su pérdida, alteración, consulta, uso o acceso no autorizado.
- ✓ Actualizar la información cuando sea necesario, y comunicar oportunamente a los encargados del tratamiento cualquier novedad.

- ✓ Rectificar la información cuando sea incorrecta, y comunicarlo a los encargados del tratamiento.
- ✓ Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información personal, conforme a la política interna de la empresa.
- ✓ Tramitar las consultas y reclamos presentados por los titulares en los tiempos establecidos por la ley.
- ✓ Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad o se detecten riesgos relevantes en la gestión de datos personales.
- ✓ Cumplir con las instrucciones y requerimientos que imparta la SIC.

## 11. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

NATIVO SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS, reconoce la importancia de proteger la información personal de sus clientes, empleados, proveedores y terceros. Por esta razón implementa medidas de seguridad físicas, técnicas, tecnológicas y administrativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales recolectados y tratados.

## 12. VIGENCIA

La vigencia de las bases de datos será durante el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del Tratamiento, o hasta momento que el Titular solicite su revocación o eliminación de nuestra base de datos. En caso de no existir comunicación alguna en contrario, se podrá continuar realizando el Tratamiento de sus datos en conformidad con las políticas establecidas en este documento.

Toda actualización será publicada y comunicada por los canales de atención disponibles.