

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

4D SOFT S.A.S. – CALIDAPP

NIT: 901.220.269-6

Domicilio: Medellín, Antioquia, Colombia

Correo electrónico: gerencia@4d-soft.com

Teléfono: +57 316 4509919

Fecha de entrada en vigencia: [●]

Última actualización: [●]

1. OBJETO

La presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales tiene como objeto establecer los principios, criterios y procedimientos bajo los cuales **4D SOFT S.A.S.**, en adelante “**4D SOFT**”, realiza el tratamiento de datos personales en el desarrollo de sus actividades empresariales y, particularmente, en la prestación de los servicios asociados a la plataforma tecnológica **CalidApp**.

Esta política establece las finalidades del tratamiento, los derechos de los titulares, los mecanismos para ejercer dichos derechos, las obligaciones de 4D SOFT y las medidas generales adoptadas para proteger los datos personales frente a riesgos de acceso, uso, modificación, pérdida, destrucción o divulgación no autorizada.

El tratamiento de datos personales se realizará de conformidad con la legislación aplicable, incluyendo las normas colombianas sobre protección de datos personales y aquellas disposiciones extranjeras que resulten aplicables según la naturaleza de la relación y la ubicación del titular o del Cliente.

2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El responsable del tratamiento de los datos personales objeto de esta Política es:

Razón social: 4D SOFT S.A.S.

NIT: 901.220.269-6

Domicilio: Medellín, Antioquia, Colombia

Correo electrónico: gerencia@4d-soft.com

Teléfono: +57 316 4509919

Para efectos de esta Política, 4D SOFT podrá actuar como **Responsable del Tratamiento, Encargado del Tratamiento** o bajo la calidad que corresponda de acuerdo con la naturaleza de cada operación y con la legislación aplicable.

Cuando los datos personales sean ingresados por un Cliente a CalidApp, la determinación de las finalidades y condiciones del tratamiento podrá corresponder al Cliente, de acuerdo con la relación jurídica existente y las funciones que desempeñe cada parte.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política será aplicable al tratamiento de datos personales realizado por 4D SOFT mediante medios físicos, electrónicos, digitales, automatizados o no automatizados, siempre que dicho tratamiento se encuentre bajo su responsabilidad.

Esta Política podrá comprender datos tratados a través de:

- a. CalidApp.
- b. Sitios web relacionados con 4D SOFT.
- c. Formularios físicos o electrónicos.
- d. Canales de atención y soporte.
- e. Comunicaciones electrónicas.
- f. Procesos comerciales y administrativos.
- g. Procesos de contratación.
- h. Sistemas internos de información.
- i. Otros medios mediante los cuales 4D SOFT recopile o trate datos personales.

4. DEFINICIONES

Para efectos de esta Política se adoptan, entre otras, las siguientes definiciones:

4.1. Dato personal

Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.

4.2. Titular

Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

4.3. Tratamiento

Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación, consulta, actualización, modificación, transferencia, transmisión o supresión.

4.4. Responsable del tratamiento

Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o las finalidades y medios del tratamiento.

4.5. Encargado del tratamiento

Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable.

4.6. Base de datos

Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

4.7. Dato sensible

Dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluyendo aquellos reconocidos como sensibles por la legislación aplicable.

4.8. Autorización

Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales, cuando sea legalmente requerido.

4.9. Transferencia

Tratamiento que implica el envío de datos personales a un Responsable ubicado dentro o fuera del país, de acuerdo con las condiciones establecidas por la legislación aplicable.

4.10. Transmisión

Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos a un Encargado ubicado dentro o fuera del país para que realice el tratamiento por cuenta del Responsable.

5. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO

4D SOFT realizará el tratamiento de datos personales observando los principios establecidos en la legislación aplicable.

Entre otros, se observarán los siguientes principios:

5.1. Legalidad

El tratamiento se realizará de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

5.2. Finalidad

Los datos serán tratados para finalidades determinadas, legítimas y previamente informadas al Titular cuando ello sea requerido.

5.3. Libertad

El tratamiento se realizará con autorización del Titular cuando ésta sea legalmente necesaria, salvo las excepciones establecidas por la legislación.

5.4. Veracidad

4D SOFT procurará que los datos tratados sean veraces, completos, exactos, actualizados y comprobables, de acuerdo con la información disponible.

5.5. Transparencia

El Titular podrá solicitar información respecto del tratamiento de sus datos en los términos establecidos por la legislación aplicable.

5.6. Acceso y circulación restringida

Los datos personales no serán puestos a disposición de terceros no autorizados, salvo cuando exista fundamento legal, contractual o autorización que lo permita.

5.7. Seguridad

4D SOFT implementará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos personales.

5.8. Confidencialidad

Las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales estarán obligadas a mantener la confidencialidad respecto de la información a la que tengan acceso, cuando corresponda.

6. CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES

Dependiendo de la relación existente con el Titular y de las funcionalidades utilizadas, 4D SOFT podrá tratar diferentes categorías de información.

Entre ellas podrán encontrarse:

- a. Datos de identificación.
- b. Nombres y apellidos.
- c. Número de identificación.
- d. Datos de contacto.
- e. Dirección de correo electrónico.
- f. Número telefónico.
- g. Información laboral.
- h. Información empresarial.
- i. Información relacionada con usuarios y cuentas.
- j. Información relacionada con proveedores y clientes.
- k. Información de autenticación y seguridad.
- l. Información técnica relacionada con el uso de la Plataforma.
- m. Registros de actividad.
- n. Información de facturación y transacciones.
- o. Información necesaria para prestar soporte.
- p. Información contenida en documentos cargados por los Clientes.
- q. Otros datos que sean necesarios para las finalidades informadas.

La naturaleza de los datos tratados dependerá de los servicios contratados, de la información proporcionada por el Cliente y de las funcionalidades utilizadas.

7. DATOS SENSIBLES

4D SOFT evitará solicitar datos sensibles cuando estos no sean necesarios para la prestación de sus servicios.

Cuando sea necesario realizar el tratamiento de datos sensibles y la legislación aplicable exija autorización, dicha autorización será solicitada conforme a los requisitos establecidos legalmente.

El Titular no estará obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles cuando la legislación aplicable establezca que dicha autorización es facultativa.

Cuando un Cliente utilice CalidApp para almacenar o gestionar información que pueda contener datos sensibles, será responsabilidad del Cliente determinar la necesidad, legitimidad y condiciones de dicho tratamiento, de acuerdo con su relación con los Titulares y la legislación aplicable.

8. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

4D SOFT no tiene como finalidad principal recopilar datos personales de niños, niñas o adolescentes.

Cuando por la naturaleza de un servicio sea necesario tratar información de esta población, se adoptarán las medidas y requisitos establecidos por la legislación aplicable, teniendo en cuenta el interés superior del menor y el respeto de sus derechos fundamentales.

Los Clientes que incorporen este tipo de información a CalidApp deberán garantizar que cuentan con las autorizaciones y bases jurídicas necesarias para realizar dicho tratamiento.

9. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

4D SOFT podrá tratar datos personales para las siguientes finalidades, según corresponda:

9.1. Prestación del servicio

- a. Crear y administrar cuentas.
- b. Permitir el acceso a CalidApp.
- c. Gestionar Usuarios y permisos.
- d. Prestar los servicios contratados.
- e. Habilitar Módulos y Planes.
- f. Procesar información necesaria para el funcionamiento de la Plataforma.
- g. Proporcionar soporte técnico y funcional.

9.2. Gestión comercial y contractual

- a. Gestionar solicitudes comerciales.
- b. Elaborar cotizaciones.
- c. Formalizar contratos.
- d. Gestionar facturación y pagos.
- e. Gestionar renovaciones.
- f. Administrar cancelaciones.
- g. Mantener registros de la relación contractual.

9.3. Seguridad

- a. Autenticar Usuarios.
- b. Prevenir accesos no autorizados.
- c. Detectar actividades anómalas.
- d. Investigar incidentes de seguridad.
- e. Proteger la infraestructura tecnológica.
- f. Mantener registros técnicos y de auditoría.

9.4. Atención al cliente

- a. Atender consultas.
- b. Gestionar solicitudes.

- c. Atender peticiones, quejas y reclamos.
- d. Realizar seguimiento de incidentes.
- e. Mejorar los procesos de soporte.

9.5. Funcionamiento y mejora de CalidApp

- a. Diagnosticar errores.
- b. Mejorar el rendimiento.
- c. Desarrollar nuevas funcionalidades.
- d. Analizar errores técnicos.
- e. Realizar mantenimiento.
- f. Mejorar la experiencia de usuario.

9.6. Cumplimiento de obligaciones legales

- a. Atender requerimientos de autoridades.
- b. Cumplir obligaciones tributarias.
- c. Cumplir obligaciones contables.
- d. Cumplir obligaciones contractuales.
- e. Atender procesos judiciales o administrativos.
- f. Cumplir otras obligaciones legales aplicables.

9.7. Comunicaciones

Cuando exista autorización o base jurídica suficiente, 4D SOFT podrá utilizar los datos de contacto para enviar información relacionada con productos, servicios, novedades, promociones y actividades comerciales.

El Titular podrá solicitar en cualquier momento el cese de comunicaciones comerciales, de acuerdo con los mecanismos habilitados.

10. TRATAMIENTO DE DATOS DE USUARIOS DE CALIDAPP

Cuando un Cliente utilice CalidApp para administrar información personal de sus empleados, clientes, proveedores, contratistas u otras personas, el Cliente será responsable de determinar las finalidades del tratamiento y de cumplir las obligaciones que legalmente le correspondan.

4D SOFT realizará las operaciones técnicas necesarias para prestar el Servicio, de acuerdo con las instrucciones, configuración y funcionalidades disponibles en CalidApp.

En estos casos, la determinación de la calidad jurídica de cada parte como Responsable, Encargado u otra figura dependerá de las circunstancias particulares del tratamiento y de la legislación aplicable.

11. TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN MEDIANTE CALIDAPP

CalidApp permite a los Clientes almacenar, consultar, modificar y administrar información relacionada con sus operaciones.

Los datos ingresados por el Cliente podrán ser almacenados en infraestructura tecnológica administrada directamente por 4D SOFT o mediante proveedores tecnológicos contratados para prestar servicios de infraestructura, almacenamiento, procesamiento, seguridad u otros servicios relacionados.

4D SOFT implementará medidas razonables para proteger dicha información de acuerdo con sus obligaciones legales y contractuales.

12. TRATAMIENTO DE DATOS MEDIANTE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Algunas funcionalidades de CalidApp podrán utilizar tecnologías de inteligencia artificial.

Cuando corresponda, determinados datos o contenidos podrán ser procesados mediante servicios tecnológicos necesarios para proporcionar dichas funcionalidades.

4D SOFT informará las condiciones particulares aplicables a las funcionalidades de inteligencia artificial mediante la **Política de Uso de Inteligencia Artificial de CalidApp** y los mecanismos de información correspondientes.

Los Clientes deberán evitar incorporar información a funcionalidades de IA cuando no cuenten con autorización, base jurídica o facultad suficiente para realizar dicho tratamiento.

13. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL

Debido a que CalidApp podrá ser comercializada internacionalmente y podrá utilizar proveedores tecnológicos ubicados en diferentes jurisdicciones, determinados datos personales podrán ser transmitidos o transferidos fuera de Colombia cuando ello resulte necesario para la prestación de los servicios.

Cuando una transmisión o transferencia internacional se encuentre sujeta a requisitos legales específicos, 4D SOFT adoptará las medidas necesarias para cumplir con las disposiciones aplicables.

Los proveedores tecnológicos que intervengan en el procesamiento de información deberán estar sujetos a obligaciones de seguridad y confidencialidad apropiadas para la naturaleza de los servicios prestados.

14. ENCARGADOS Y PROVEEDORES

4D SOFT podrá contratar terceros para prestar servicios relacionados con:

- a. Infraestructura tecnológica.
- b. Almacenamiento.
- c. Computación en la nube.
- d. Copias de seguridad.
- e. Seguridad informática.
- f. Procesamiento de pagos.
- g. Comunicaciones.
- h. Atención al cliente.
- i. Analítica y monitoreo.
- j. Servicios de inteligencia artificial.
- k. Otros servicios necesarios para la operación de CalidApp.

Cuando dichos terceros tengan acceso a datos personales por cuenta de 4D SOFT o de un Cliente, se procurará establecer las obligaciones correspondientes de confidencialidad, seguridad y tratamiento de información.

15. MEDIDAS DE SEGURIDAD

4D SOFT implementará medidas técnicas, administrativas y organizativas razonables destinadas a proteger los datos personales contra:

- a. Acceso no autorizado.
- b. Pérdida.
- c. Alteración.
- d. Destrucción.
- e. Divulgación no autorizada.
- f. Uso indebido.
- g. Otros riesgos de seguridad razonablemente identificables.

Las medidas podrán incluir controles de acceso, autenticación, registros de actividad, copias de seguridad, controles administrativos y mecanismos tecnológicos de protección.

La naturaleza de las medidas podrá variar según el tipo de información, el nivel de riesgo y las características de los servicios utilizados.

16. GESTIÓN DE INCIDENTES

En caso de detectar un incidente que pueda comprometer datos personales, 4D SOFT podrá implementar procedimientos de:

- a. Identificación.
- b. Contención.
- c. Análisis.
- d. Mitigación.
- e. Recuperación.

f. Documentación.

g. Comunicación cuando legalmente corresponda.

Los incidentes serán gestionados de acuerdo con la gravedad y naturaleza del evento y con las obligaciones legales aplicables.

17. DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con la legislación aplicable, los Titulares podrán ejercer, entre otros, los siguientes derechos:

- a. Conocer los datos personales objeto de tratamiento.
- b. Solicitar la actualización de sus datos.
- c. Solicitar la rectificación de información incorrecta o incompleta.
- d. Solicitar información sobre el uso de sus datos.
- e. Solicitar la supresión de los datos cuando legalmente proceda.
- f. Revocar la autorización cuando sea legalmente procedente.
- g. Presentar consultas y reclamos.
- h. Acceder gratuitamente a sus datos personales en los casos establecidos por la legislación.
- i. Los demás derechos reconocidos por las normas aplicables.

18. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS

El Titular podrá presentar consultas relacionadas con sus datos personales mediante:

Correo electrónico: gerencia@4d-soft.com

La solicitud deberá permitir identificar al Titular y especificar claramente la información o consulta requerida.

4D SOFT atenderá las consultas dentro de los términos establecidos por la legislación aplicable.

Cuando la solicitud sea presentada por un tercero en representación del Titular, deberá acreditarse la representación correspondiente cuando sea requerida.

19. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS

El Titular que considere que sus datos personales deben ser corregidos, actualizados, eliminados o cuyo tratamiento deba ser revisado podrá presentar un reclamo ante 4D SOFT.

El reclamo deberá contener, como mínimo, la identificación del Titular, la descripción de los hechos que originan la solicitud, la información que se pretende corregir o revisar y los documentos que se consideren pertinentes.

4D SOFT gestionará el reclamo dentro de los términos establecidos por la legislación aplicable.

20. CANALES DE ATENCIÓN

Los Titulares podrán ejercer sus derechos mediante:

Responsable: 4D SOFT S.A.S.

Correo electrónico: gerencia@4d-soft.com

Teléfono: +57 316 4509919

Domicilio: Medellín, Antioquia, Colombia.

4D SOFT podrá habilitar canales adicionales de atención y comunicarlos a través de sus medios oficiales.

21. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recolectados, atender obligaciones legales o contractuales y ejercer los derechos correspondientes.

En relación con la información almacenada en CalidApp, cuando un Cliente cancele el Servicio, la información podrá permanecer conservada durante un período de hasta **cinco (5) años**, de acuerdo con las condiciones establecidas en la Política de Almacenamiento y Conservación de Información.

La conservación durante dicho período no implica que los datos puedan utilizarse libremente para finalidades diferentes de aquellas que legalmente correspondan.

Una vez cumplido el período de conservación aplicable, los datos podrán ser eliminados, anonimizados o sometidos al tratamiento que legalmente corresponda, salvo que exista una obligación que justifique su conservación adicional.

22. COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

CalidApp y los sitios relacionados con 4D SOFT podrán utilizar cookies y tecnologías similares para:

- a. Mantener sesiones.
- b. Autenticar usuarios.
- c. Recordar determinadas preferencias.
- d. Mejorar la seguridad.
- e. Analizar el funcionamiento de los servicios.
- f. Mejorar la experiencia del usuario.

Cuando sea legalmente requerido, se proporcionará información adicional y se solicitarán las autorizaciones correspondientes.

23. INFORMACIÓN DE MENORES

4D SOFT no orienta sus servicios directamente a menores de edad.

Cuando un Cliente utilice CalidApp para gestionar información de menores, será responsable de garantizar que el tratamiento se encuentre autorizado y se realice de acuerdo con la legislación aplicable y con las medidas especiales de protección correspondientes.

24. MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

4D SOFT podrá modificar esta Política cuando resulte necesario debido a cambios legales, regulatorios, tecnológicos, operativos o comerciales.

La versión vigente estará disponible a través de los medios oficiales de CalidApp.

Cuando los cambios sean sustanciales y legalmente correspondan, 4D SOFT podrá comunicar las modificaciones mediante los mecanismos disponibles.

La fecha de actualización será indicada en la parte inicial del documento.

25. VIGENCIA

La presente Política entra en vigencia a partir de la fecha indicada en su encabezado y permanecerá vigente mientras 4D SOFT realice actividades de tratamiento de datos personales sujetas a ella.

Las modificaciones posteriores reemplazarán las versiones anteriores desde la fecha de entrada en vigencia de cada nueva versión.

26. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta Política se interpretará de conformidad con las normas colombianas aplicables en materia de protección de datos personales y demás disposiciones que resulten aplicables según la naturaleza del tratamiento.

Cuando el tratamiento involucre Titulares, Clientes, Encargados o proveedores ubicados en otras jurisdicciones, podrán resultar aplicables normas extranjeras de protección de datos, de acuerdo con las circunstancias particulares.

4D SOFT adoptará las medidas que correspondan para cumplir las obligaciones legales aplicables a las actividades de tratamiento bajo su responsabilidad.

27. DATOS DEL RESPONSABLE

4D SOFT S.A.S.

NIT: 901.220.269-6

Domicilio: Medellín, Antioquia, Colombia

Correo electrónico: gerencia@4d-soft.com

Teléfono: +57 316 4509919

Plataforma: CalidApp

Fecha de entrada en vigencia: [●]

Última actualización: [●]