

POLÍTICA DE ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

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: [●]

Versión: [●]

1. OBJETO

La presente Política de Almacenamiento y Conservación de la Información tiene como objeto establecer los criterios bajo los cuales **4D SOFT S.A.S.**, en adelante “**4D SOFT**”, administra, almacena, conserva, protege y, cuando corresponda, elimina la información relacionada con la prestación de los servicios de la plataforma **CalidApp**.

Esta Política busca establecer reglas claras respecto del ciclo de vida de la información, procurando garantizar su disponibilidad durante el período correspondiente y su adecuada protección durante el tiempo en que permanezca bajo responsabilidad de 4D SOFT.

2. ALCANCE

Esta Política será aplicable a la información almacenada o administrada mediante CalidApp y a aquella información que 4D SOFT conserve como consecuencia de sus relaciones comerciales, contractuales, administrativas, técnicas o legales.

Podrá comprender:

- a. Información ingresada por los Clientes.
- b. Información de Usuarios.
- c. Documentos y archivos.
- d. Bases de datos.
- e. Registros de actividad.
- f. Información contractual.

- g. Información comercial.
- h. Información relacionada con pagos y facturación.
- i. Registros técnicos.
- j. Copias de seguridad.
- k. Información necesaria para atender obligaciones legales.
- l. Cualquier otra información cuya conservación resulte necesaria o procedente.

3. PRINCIPIOS DE CONSERVACIÓN

El almacenamiento y conservación de información se regirá por los siguientes principios:

3.1. Finalidad

La información será conservada de acuerdo con las finalidades para las cuales fue recopilada o con aquellas que legalmente permitan su conservación.

3.2. Necesidad

4D SOFT procurará no conservar información durante períodos superiores a los necesarios, salvo que exista una obligación legal, contractual, técnica o legítima que justifique su conservación.

3.3. Seguridad

La información almacenada estará sujeta a las medidas de seguridad que correspondan de acuerdo con su naturaleza y nivel de riesgo.

3.4. Integridad

4D SOFT procurará mantener la información almacenada en condiciones que permitan preservar su integridad durante el período de conservación.

3.5. Disponibilidad

La información será conservada de manera que pueda estar disponible cuando sea necesario, de acuerdo con las características del Servicio y las condiciones contratadas.

4. INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES

Durante la vigencia del Servicio, la información ingresada por el Cliente en CalidApp será almacenada en la infraestructura tecnológica destinada para la prestación del Servicio.

El Cliente será responsable de determinar qué información incorpora a la Plataforma y de garantizar que cuenta con las autorizaciones, derechos o bases jurídicas necesarias para su tratamiento.

4D SOFT tratará dicha información de acuerdo con las condiciones contractuales, las políticas aplicables y la legislación correspondiente.

5. INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS

Los datos de los Usuarios registrados en CalidApp podrán ser almacenados mientras sus cuentas permanezcan activas o mientras su conservación resulte necesaria para la prestación del Servicio.

La información podrá incluir datos de identificación, contacto, información laboral, registros de actividad, permisos, roles y demás información necesaria para el funcionamiento de la Plataforma.

6. DOCUMENTOS Y ARCHIVOS

CalidApp podrá permitir a los Clientes cargar, almacenar, consultar y administrar documentos y archivos relacionados con sus operaciones.

El Cliente será responsable de determinar la naturaleza, relevancia, período de conservación y requisitos legales asociados a dichos documentos.

4D SOFT proporcionará los mecanismos tecnológicos disponibles para su almacenamiento de acuerdo con las características del Servicio contratado.

7. INFORMACIÓN GENERADA POR EL SISTEMA

CalidApp podrá generar información automáticamente como consecuencia del funcionamiento de la Plataforma.

Esta información podrá incluir:

- a. Registros de acceso.
- b. Registros de actividad.
- c. Historial de determinadas operaciones.
- d. Registros técnicos.
- e. Información relacionada con errores.
- f. Registros de seguridad.
- g. Información necesaria para soporte.

h. Información necesaria para auditoría.

Estos registros podrán conservarse durante el período que 4D SOFT determine de acuerdo con su finalidad, necesidades técnicas, obligaciones legales y criterios de seguridad.

8. CONSERVACIÓN DURANTE LA VIGENCIA DEL SERVICIO

Mientras el Cliente mantenga activo su Servicio, la información almacenada en CalidApp podrá permanecer disponible de acuerdo con:

- a. El Plan contratado.
- b. Los Módulos contratados.
- c. Las características técnicas de la Plataforma.
- d. Las condiciones comerciales acordadas.
- e. Las políticas de funcionamiento de CalidApp.

La disponibilidad de determinadas funcionalidades podrá depender del Plan o Módulo contratado.

9. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Cuando un Cliente decida cancelar su relación contractual con 4D SOFT o deje de utilizar CalidApp, la información asociada a su cuenta podrá dejar de estar disponible para el acceso ordinario de los Usuarios, de acuerdo con las condiciones de terminación del Servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, **4D SOFT conservará la información durante un período de hasta cinco (5) años contado desde la fecha efectiva de terminación o cancelación del Servicio**, cuando dicha conservación corresponda conforme a las condiciones contractuales, obligaciones legales, necesidades de seguridad, defensa de derechos o demás circunstancias aplicables.

Durante este período, la información podrá permanecer almacenada en sistemas activos, archivos, respaldos u otros mecanismos de conservación.

10. ACCESO A LA INFORMACIÓN DESPUÉS DE LA CANCELACIÓN

La conservación de información después de la cancelación del Servicio no implica necesariamente que el Cliente mantenga acceso permanente a dicha información mediante la Plataforma.

El acceso posterior a la terminación del Servicio estará sujeto a las condiciones contractuales, procedimientos establecidos por 4D SOFT y características técnicas disponibles.

Cuando corresponda, el Cliente podrá solicitar información o gestionar determinados procesos relacionados con sus datos mediante los canales habilitados por 4D SOFT.

11. PERÍODO DE CINCO AÑOS

El período de conservación de hasta **cinco (5) años** establecido para información asociada a servicios cancelados tiene como finalidad permitir, según corresponda:

- a. Cumplir obligaciones legales.
- b. Atender obligaciones contractuales.
- c. Resolver controversias.
- d. Atender requerimientos de autoridades.
- e. Proteger derechos de 4D SOFT y sus Clientes.
- f. Mantener evidencia de relaciones comerciales.
- g. Atender solicitudes relacionadas con la información.
- h. Gestionar aspectos administrativos y contables.
- i. Mantener información necesaria para seguridad y auditoría.

La aplicación concreta de este período podrá estar condicionada por la naturaleza de la información y las obligaciones legales aplicables.

12. INFORMACIÓN SUJETA A OBLIGACIONES LEGALES

Cuando una disposición legal, regulatoria, tributaria, contable, judicial o administrativa requiera conservar determinada información durante un período específico, 4D SOFT podrá conservarla durante el tiempo exigido.

En estos casos, la información podrá mantenerse incluso cuando haya finalizado la relación comercial o contractual correspondiente.

13. INFORMACIÓN OBJETO DE CONTROVERSIA

Cuando exista una controversia, investigación, reclamación, proceso judicial, administrativo o requerimiento de autoridad relacionado con determinada información, 4D SOFT podrá

conservar dicha información durante el tiempo necesario para atender el asunto, incluso si el período ordinario de conservación hubiese finalizado.

14. INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN Y PAGOS

La información relacionada con facturación, pagos, transacciones y demás registros financieros podrá ser conservada durante el período necesario para cumplir las obligaciones legales, contables, tributarias y contractuales correspondientes.

El período de conservación de esta información podrá ser diferente al establecido para la información operativa de CalidApp.

15. COPIAS DE SEGURIDAD

La información almacenada en copias de seguridad estará sujeta a los ciclos de conservación establecidos en la **Política de Copias de Seguridad y Respaldo de la Información**.

Debido a la naturaleza técnica de los sistemas de respaldo, una información que haya sido eliminada de los sistemas principales podría permanecer temporalmente dentro de una copia de seguridad hasta que dicha copia sea reemplazada o eliminada conforme al ciclo correspondiente.

16. ELIMINACIÓN DE INFORMACIÓN

Una vez finalizado el período de conservación aplicable y siempre que no exista una obligación que justifique su permanencia, 4D SOFT podrá proceder a la eliminación de la información.

La eliminación podrá realizarse mediante mecanismos técnicos apropiados según el sistema en el que se encuentre almacenada.

Cuando técnicamente corresponda, la información podrá ser eliminada, anonimizada o sometida a mecanismos equivalentes que impidan su utilización para las finalidades originales.

17. ELIMINACIÓN EN SISTEMAS DE RESPALDO

La eliminación de información de los sistemas principales no implica necesariamente su eliminación inmediata de todos los sistemas de respaldo.

Las copias de seguridad podrán conservar información durante el ciclo técnico establecido para cada mecanismo de respaldo.

Una vez cumplido dicho ciclo, la información podrá desaparecer de los respaldos mediante los procesos normales de rotación y eliminación.

18. SOLICITUD DE ELIMINACIÓN

Cuando un Titular solicite la eliminación de sus datos personales, 4D SOFT analizará la solicitud de acuerdo con la legislación aplicable.

La eliminación podrá estar limitada cuando exista una obligación legal, contractual o legítima que permita o exija conservar la información.

Cuando legalmente corresponda, se informará al solicitante sobre las razones por las cuales determinada información no puede ser eliminada inmediatamente.

19. CONSERVACIÓN DE DATOS PERSONALES

El tratamiento y conservación de datos personales se realizará de acuerdo con la **Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de 4D SOFT S.A.S.**

Los datos personales no serán conservados indefinidamente sin una finalidad o fundamento que lo justifique.

20. INFORMACIÓN INTERNACIONAL

Debido a que CalidApp podrá comercializarse internacionalmente, determinada información podrá ser almacenada o procesada mediante infraestructura o proveedores tecnológicos ubicados fuera de Colombia.

Cuando corresponda, 4D SOFT implementará las medidas necesarias para cumplir las obligaciones legales aplicables a las transferencias o transmisiones internacionales de información.

21. PROVEEDORES TECNOLÓGICOS

4D SOFT podrá utilizar proveedores especializados para prestar servicios de:

- a. Almacenamiento.
- b. Computación en la nube.
- c. Bases de datos.
- d. Copias de seguridad.
- e. Procesamiento.
- f. Seguridad.
- g. Servicios de inteligencia artificial.
- h. Otros servicios tecnológicos.

Cuando dichos proveedores tengan acceso a información bajo responsabilidad de 4D SOFT, se procurará establecer las obligaciones de seguridad, confidencialidad y tratamiento correspondientes.

22. RESPONSABILIDADES DE 4D SOFT

4D SOFT será responsable de:

- a. Establecer criterios generales de conservación.
- b. Administrar la infraestructura bajo su responsabilidad.
- c. Implementar controles de seguridad razonables.
- d. Gestionar los períodos de conservación establecidos.
- e. Aplicar procedimientos de eliminación cuando corresponda.
- f. Atender solicitudes relacionadas con información bajo su responsabilidad.
- g. Mantener mecanismos razonables para proteger la información.

23. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

El Cliente será responsable de:

- a. Determinar qué información incorpora a CalidApp.
- b. Garantizar que cuenta con las autorizaciones necesarias para tratar dicha información.
- c. Cumplir sus obligaciones legales de conservación documental.
- d. Descargar o exportar información cuando necesite conservarla fuera de CalidApp.
- e. Mantener sus propios mecanismos de conservación cuando sean necesarios.
- f. Informar oportunamente a 4D SOFT cuando exista alguna obligación especial respecto de determinada información.

24. EXPORTACIÓN DE INFORMACIÓN

Cuando las funcionalidades de CalidApp lo permitan, el Cliente podrá exportar o descargar determinada información.

La disponibilidad, formato, alcance y características de las exportaciones dependerán de las funcionalidades implementadas y del Plan o Módulo contratado.

El Cliente será responsable de proteger adecuadamente la información una vez que esta haya sido descargada o almacenada fuera de CalidApp.

25. INFORMACIÓN NO RECLAMADA

Cuando un Cliente finalice su relación con 4D SOFT y no solicite información que permanezca bajo custodia de la Plataforma, dicha información podrá continuar sujeta al período de conservación establecido en esta Política.

Una vez cumplido el período correspondiente, podrá aplicarse el procedimiento de eliminación previsto.

26. RESTRICCIÓN DE USO

La conservación de información después de la terminación del Servicio no autoriza a 4D SOFT a utilizar libremente dicha información para finalidades diferentes de aquellas que legalmente correspondan.

En particular, la conservación de información de Clientes estará sujeta a las obligaciones de confidencialidad, protección de datos personales y demás obligaciones aplicables.

27. SEGURIDAD DURANTE EL ALMACENAMIENTO

Mientras la información permanezca almacenada, 4D SOFT podrá implementar controles de seguridad tales como:

- a. Control de acceso.
- b. Autenticación.
- c. Restricción de privilegios.
- d. Cifrado cuando corresponda.
- e. Copias de seguridad.
- f. Monitoreo.
- g. Registros de actividad.
- h. Medidas de protección de infraestructura.

La implementación concreta dependerá de la naturaleza de cada sistema.

28. CAMBIOS EN LOS PERÍODOS DE CONSERVACIÓN

4D SOFT podrá modificar los períodos de conservación cuando resulte necesario debido a:

- a. Cambios legales.
- b. Cambios regulatorios.
- c. Cambios contractuales.
- d. Cambios tecnológicos.
- e. Nuevos riesgos.
- f. Requerimientos de autoridades.
- g. Necesidades operativas justificadas.

Cuando una modificación tenga efectos relevantes sobre los derechos de los Clientes o Titulares, se realizarán las comunicaciones que legalmente correspondan.

29. AUDITORÍA Y CONTROL

4D SOFT podrá realizar revisiones de sus mecanismos de almacenamiento y conservación con el objetivo de verificar:

- a. Cumplimiento de los períodos establecidos.
- b. Funcionamiento de los controles.
- c. Seguridad de la información.
- d. Capacidad de almacenamiento.
- e. Aplicación de procesos de eliminación.
- f. Cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

30. MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

4D SOFT podrá modificar la presente Política cuando resulte necesario debido a cambios legales, tecnológicos, operativos, comerciales o de seguridad.

La versión vigente será puesta a disposición mediante los canales oficiales correspondientes.

31. VIGENCIA

La presente Política entrará en vigencia a partir de la fecha indicada en su encabezado y permanecerá vigente hasta que sea reemplazada por una nueva versión.

Las versiones posteriores sustituirán las anteriores a partir de su fecha de entrada en vigencia.

32. 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: [●]

Versión: [●]