

Política de protección de datos personales



1. Introducción

La implementación de un Programa Integral de Protección de Datos, que incluya un adecuado manejo de los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de Crazylabs Colombia, en adelante ("APPMON" o la "Compañía"), constituye una obligación legal de la Compañía y un compromiso como organización que busca elevar los estándares de atención para satisfacer las necesidades de los clientes, y de los demás grupos de interés.

2. Objetivo

Establecer e informar los lineamientos para el manejo y la efectiva protección de los datos personales suministrados por los clientes actuales y potenciales, proveedores, colaboradores y, en general, por los terceros, de quienes APPMON recolecta datos personales, de conformidad con lo estipulado en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, y los decretos 1377 de 2013, 886 de 2014 y en las demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten y, de manera especial, con los procedimientos y prácticas corporativas.

Los lineamientos que conforman esta política aplican para todos los procesos (internos/externos) y a las plataformas (servidores, portales web, sistemas operativos, bases de datos y aplicaciones) que manejan información personal de clientes, corporativos y no corporativos y los diferentes canales dedicados a su atención, así como a sus empleados y proveedores, quienes también son responsables de implementar sus propios procedimientos en aras de dar cumplimiento a las políticas fijadas.

Recolectar, entre otros, los datos para ejecutar su actividad como Software SaaS de propiedad horizontal; actividad en virtud de la cual realiza el tratamiento de datos personales tales como: datos generales de los propietarios e inquilinos de la Copropiedad, de los trabajadores al servicio de la Propiedad Horizontal y de los contratistas: de sus identificaciones, direcciones, datos sensibles, del contenido socioeconómico, del acceso a sistemas de información, entre otros; los cuales se obtienen generalmente: al ingresar un propietario o arrendatario a la Copropiedad, al contratar laboralmente, al cotizar o contratar un servicio, en la ejecución de los servicios contratados, previo requerimiento y en procesos de actualización, o por alguna otra circunstancia. En todo caso, la recolección de datos se limita a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos.

3. Definiciones

Para los efectos de la presente política y para su claridad, se permite a continuación indicar las definiciones de los términos relativos a su derecho fundamental de habeas data, las cuales son tomadas de la normatividad vigente que regula la materia:

Política de protección de datos personales



- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **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.
- **Cliente:** Para efectos de la presente Política se refiere a la persona natural con quien sostiene una relación de tipo civil o comercial en desarrollo del objeto social.
- **Colaborador o empleado:** Es toda persona natural que tiene un vínculo laboral directamente con APPMON.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **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.
- **Proveedor:** Toda persona jurídica o natural que preste algún tipo de servicio a APPMON.
- **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.
- **Titular de los Datos:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento
- **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 y a su calidad de comerciante o de servidor público. 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 privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada, sólo es relevante para el titular.
- **Dato semiprivado:** Es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo al titular sino a cierto sector o a la sociedad en general.
- **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

Política de protección de datos personales



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 y a la vida sexual.

- **Habeas Data:** Derecho fundamental de toda persona para conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar la información y Datos Personales que de ella se hayan recolectado y/o se traten en bases de Datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Nacional, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma norma.
- **Política de tratamiento:** el cual consagra la política de tratamiento de datos personales aplicada en la Copropiedad, en cumplimiento a lo establecido en la ley estatutaria 1581 de 2012 (Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales) y sus decretos.
- **Principios para el Tratamiento de Datos:** Son las reglas fundamentales, de orden legal y/o jurisprudencial, que inspiran y orientan el tratamiento de datos personales, a partir de los cuales se determinan acciones y criterios para dar solución a la posible colisión entre el derecho a la intimidad, habeas data y protección de los datos personales, y el derecho a la información.
- **Recolección de los datos personales:** Es el proceso mediante el cual se recaudan datos personales, los cuales, conforme a los principios de finalidad y libertad, deberán limitarse a aquellos que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del titular.
- **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, se encuentre dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.
- **Tratamiento de datos personales:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que tiene interés en el uso de la información de carácter personal.
- **Incidente de seguridad:** Se refiere a la violación de los códigos o a la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de información de una base de datos administrada por el responsable o su encargado.

Política de protección de datos personales



- **Violación de Datos Personales:** Es la conducta que atenta contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de datos y de los sistemas informáticos, que se encuentran tuteladas por la ley 1273 de 2009.

4. Políticas y lineamientos generales

Para dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, y demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten, APPMON tiene diferentes procesos y lineamientos para el manejo de información de clientes actuales y potenciales, proveedores, colaboradores y de otros grupos de interés, a los cuales se hace referencia en esta política. APPMON puede recolectar, utilizar, transferir, transmitir, almacenar, procesar o suprimir datos personales con las siguientes finalidades:

a. Adecuada prestación de los servicios: comprende toda actividad dirigida a analizar y desarrollar la factibilidad, contratación, instalación y ejecución del servicio, en aspectos tales como: aprovisionamiento del servicio, mantenimiento de servicios y de los portales web, atención al cliente, mejoramiento del servicio, personalización del contenido, servicios y ofertas, planes comerciales, satisfacción del cliente, creación de bases de datos, análisis de información y datos, creación de indicadores clave de rendimiento de aplicación (KPI), facturación, seguridad, control de calidad y, en general, toda información indispensable para cumplir con nuestros contratos de productos o servicios, la regulación y la normatividad vigente aplicable.

b. Fines Comerciales de APPMON: comprende toda actividad encaminada a presentar ofertas, promociones, productos, anuncios, publicidad, oportunidades, sorteos, campañas, programas de lealtad, fidelización, retención de clientes y, en general, información de productos y servicios nuevos, ya solicitados o contratados, o que puedan ser de interés de los clientes y usuarios.

c. Relacionamiento con públicos de interés: comprende toda actividad orientada al manejo de las relaciones con accionistas, autoridades y comunidad en general, de conformidad con el marco jurídico vigente, en desarrollo de la gestión empresarial para el adecuado cumplimiento del objeto social.

d. Fines legales: comprende todo tratamiento justificado por la necesidad de cumplir con los requisitos legales aplicables, como son el atender un requerimiento de una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones, o de autoridad judicial, o para proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de APPMON, la seguridad de nuestros clientes, empleados y el público en general, o la entrega de datos en casos de urgencia médica o sanitaria.

Política de protección de datos personales



Eventualmente la Compañía podrá establecer otras finalidades para el tratamiento de los datos personales, y para ello, deberá contar con la autorización previa, expresa, consentida e informada del titular para su correspondiente tratamiento.

El responsable de la implementación de la Política de Protección de Datos en APPMON es el Director(a) de Calidad y Servicio al cliente.

4.1 Clientes

Recopilación y uso de los datos suministrados: Con el fin de ofrecerle a nuestros clientes nuestros productos y servicios, así como también permitir acceso a nuestro portal, APPMON puede recopilar los siguientes datos personales de sus clientes:

Información de registro: nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico, información de pago, país, dirección de facturación o usuario y contraseña; información sobre el uso del portal: la dirección de red y el sistema operativo de la computadora utilizada, tipo de navegador, el sitio web desde el cual el cliente se vinculó a nuestro portal, la actividad en nuestro portal, así como el historial de visualización, la hora y la fecha en la cual el cliente visitó el portal y compró productos y servicios a través del portal; información sobre la ubicación del cliente; información del uso de aplicaciones móviles según los sitios web visitados y las aplicaciones descargadas en la red APPMON.

APPMON informará a sus clientes, titulares de los datos, acerca del tratamiento que hará de sus datos personales y su finalidad, y obtendrá de manera previa, expresa e informada, su autorización para la respectiva finalidad según lo descrito en el numeral anterior. De la misma manera actuarán los encargados del tratamiento, a quienes APPMON exigirá el cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas de seguridad necesarias y de la normativa vigente en materia de protección de datos.

El tratamiento de los datos se hará con base en la autorización del cliente y teniendo en cuenta su necesidad, finalidad y temporalidad.

¿Cómo recopilamos los datos de nuestros clientes?

Los datos personales de los clientes los obtenemos cuando son proporcionados directamente en canales presenciales o digitales (ej. El cliente se registra a través de nuestro portal o se suscribe para recibir noticias e información de APPMON, o nos contacta por cualquier otra situación vía correo electrónico, teléfono, fax, whatsapp o por medio escrito o personal), o a través de cookies u otras tecnologías.

Las “cookies” y tecnologías similares son un pequeño fichero de letras y cifras que se almacena en el navegador del usuario al acceder a determinadas páginas web, y que APPMON puede

Política de protección de datos personales



utilizar con el objetivo de mejorar su experiencia y navegación en el portal, obtener información estadística sobre sus hábitos de navegación, y ofrecer publicidad adaptada a sus preferencias, entre otros. Las “cookies” pueden ser de sesión, que se eliminarán al terminar la sesión, o persistentes, que permanecerán en el computador o dispositivo durante un periodo de tiempo determinado.

Modificando las preferencias del explorador web, el cliente tiene la opción de aceptar todas las “cookies”, de ser notificado cuando se instalan, o de deshabilitarlas.

No obstante, si el cliente elige rechazar las “cookies”, es posible que algunas funciones del portal no estén disponibles para su utilización o que su funcionamiento no sea óptimo. Para obtener más información sobre las cookies que APPMON recopila y cómo deshabilitarlas, por favor consulte la Política de Cookies de APPMON ubicada en <https://www.appmon.com.co/>

¿Con quién compartimos los datos de nuestros clientes?

De conformidad con la normativa vigente y mediante la implementación de medios seguros, APPMON podrá transferir los datos de los clientes a terceros proveedores, otras entidades afiliadas de APPMON, en caso de una fusión, adquisición, venta de activos de la Compañía o transición del servicio a otro proveedor siempre y cuando se cuente con la autorización expresa e inequívoca del titular de dichos datos. Asimismo, APPMON podrá entregar los datos personales de los clientes siempre que medie orden escrita de autoridad judicial competente.

4.2 Proveedores

Uso de los datos suministrados: Los Proveedores al autorizar por cualquier medio el uso de su información, autorizan a APPMON para que utilice, conserve, transfiera, recolecte, almacene y use la información personal con el objeto de:

a. Ingresar su información a una base de datos

b. Recolectar y tratar su información y la de sus representantes o empleados con la finalidad de llevar a cabo las siguientes actividades:

- Pago de obligaciones contractuales.
- Reporte a entidades gubernamentales.
- Entrega de información a entidades gubernamentales o judiciales que la requieran.
- Soporte en procesos de auditoría externa e interna.
- Cualquier otra finalidad que resulte en el desarrollo del contrato.

Para el ejercicio de los derechos derivados del tratamiento de los datos personales que suministren, los proveedores cuentan con los canales establecidos en la relación contractual.

Política de protección de datos personales



4.3 Colaboradores

Uso de los datos suministrados: La Compañía en calidad de empleador y por mandato de la legislación laboral y los acuerdos convencionales debe contar con información personal de sus empleados.

Para materializar obligaciones laborales, la Compañía posee información y datos relacionados con la identificación del empleado, exámenes de vinculación, formación académica, experiencia laboral, dirección de domicilio, beneficiarios, salario, fondos de pensiones, cesantías, riesgos profesionales, caja de compensación, seguros de vida y accidentes, cuenta bancaria para el pago de los emolumentos provenientes de la relación de trabajo; afiliaciones a entes externos (fondos de empleados, sindicatos, convenios financieros y de servicios, entre otros) que voluntariamente el empleado ha solicitado y autoriza los descuentos o pagos directos a través de la nómina, para facilitar sus relaciones, previa existencia de acuerdos entre esos terceros y la Compañía.

La información señalada se reportará ante las entidades y autoridades nacionales y locales cuando así lo disponga un mandato legal.

Los empleados podrán consultar la información personal que sobre ellos reposa en las bases de datos de APPMON, así como los derechos derivados del tratamiento de su información, por medio de los canales internos dispuestos para tal fin por la Dirección de Calidad y Servicio al Cliente de APPMON.

4.4 Unidades Residenciales

Dentro del tratamiento que realiza la UNIDAD RESIDENCIAL, a los datos personales de propietarios, arrendatarios, trabajadores, proveedores, contratistas, empleados, ex empleados y en general de cualquier persona natural con la cual la UNIDAD RESIDENCIAL, tenga, hubiese establecido o estableciera una relación, permanente u ocasional, están, entre otros, la recolección, actualización, recaudo, almacenamiento, uso, circulación, supresión, procesamiento, compilación, intercambio, transmisión, transferencia y en general.

Datos obtenidos mediante dispositivos tecnológicos – CCTV.

El tratamiento de los datos y registros visuales como fotografías, fonogramas y videos se realizará con el fin de garantizar la seguridad de todos los miembros de la Copropiedad.

4.5 Otros grupos de interés

Política de protección de datos personales



El tratamiento de la información de cualquier grupo de interés se hará de conformidad con las normas que regulan la materia, en conjunto con los lineamientos internos de la Compañía, y será utilizada de acuerdo con las finalidades propias de la relación que se tenga en cada caso.

5. Derechos de los titulares de la información

Los titulares de los datos tendrán los derechos establecidos en la Ley 1581 de 2012, en los decretos 1377 de 2013, 886 de 2014 y en las normas que la modifiquen, adicionen, complementen, reglamenten o sustituyan, relacionados con: i) conocer, actualizar y rectificar sus datos; ii) solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de los datos iii) ser informado sobre el uso que se le da a sus datos iv) revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos v) acceder de forma gratuita a sus datos y (vi) presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por violación a las normas sobre la materia.

6. Consultas y reclamos

Los titulares de los datos, o sus causahabientes, podrán consultar la información personal que repose en APPMON. Las consultas serán atendidas en el término máximo de 10 días hábiles siguientes a su presentación, a menos que haya lugar a su ampliación en los términos de la ley.

Igualmente, los titulares de los datos o sus causahabientes podrán presentar reclamos cuando consideren que la información contenida en las bases de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o haya incumplimiento por parte de APPMON de los deberes establecidos en la norma.

El término máximo para atender el reclamo será de 15 días hábiles desde el recibo del mismo. En la solicitud se deberá identificar: el titular de los datos, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, los datos de contacto, y acompañar los documentos que se quiera hacer valer. La Dirección de Calidad y Servicio al Cliente es la encargada de atender las consultas y reclamos, y para la solución de los mismos, contará con el apoyo de las distintas áreas de la organización.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, cuando la información personal sea requerida por una entidad pública o administrativa en el ejercicio de sus funciones, la Compañía tiene la obligación de entregarla sin que medie autorización del usuario.

Para el ejercicio de los derechos, los titulares de los datos cuentan con los siguientes canales de atención:

Atención al cliente del portal: www.appmon.com.co

Política de protección de datos personales



Línea de atención +57 300 2006070 (a nivel nacional)

7. Oficial de protección de datos

La Dirección de Calidad y Servicio al Cliente, es el área encargada de promover la adecuada protección de datos en la Compañía y velar por la implementación efectiva de esta política, la gestión y disposición de todos los instrumentos que sean adoptados para cumplir con las normas que rigen la materia y la aplicación de buenas prácticas de gestión de datos dentro de la organización.

8. Seguridad de la información

La Dirección de Crecimiento es la responsable de coordinar y liderar la seguridad de la información de la organización, incluidos los datos personales de los titulares de datos, promoviendo y monitoreando el cumplimiento de los estándares, lineamientos y procedimientos de seguridad, los cuales se encuentran debidamente definidos dentro de la política y manual de seguridad de la información.

9. Manuales y procedimientos

APPMON cuenta con un manual para la protección de datos personales y con procedimientos en los diferentes procesos impactados, en el cual se definen los lineamientos para garantizar el manejo y la efectiva protección de los datos personales suministrados por los clientes, proveedores, colaboradores y demás grupos de interés.

10. Registro de bases de datos

De acuerdo con lo establecido en las normas que regulan la materia, APPMON tiene la opción de realizar el registro de las bases de datos que contengan información personal, en el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Para cumplir con esta actividad se mantendrá un inventario actualizado de las bases de datos y de los empleados responsables de su registro, quienes deberán informar los cambios sustanciales en la información registrada.

11. Transferencia y transmisión de información a otros países

La transferencia y transmisión de la información se realizará a través de medios seguros, a países que proporcionen niveles adecuados de protección de datos y asegurando que los terceros en posesión de dichos datos personales apliquen medidas técnicas, humanas y administrativas de seguridad necesarias, y cumplen con la normativa vigente, con el fin de que esta no pueda ser captada y leída fácilmente por terceros no autorizados.

Política de protección de datos personales



12. Publicación de la política

La presente política está vigente desde su fecha de aprobación, conforme al "historial de versiones" al final del documento y se publicará en la página web. En el evento en que la política sea modificada sustancialmente, APPMON publicará en su página web dichos cambios.

13. Vigencia de las bases de datos

Las Bases de Datos estarán vigentes mientras se requiera su utilización acorde con la finalidad para la cual fue creada. La información de los titulares de los datos que sea almacenada en dichas bases se tratará conforme a la autorización otorgada, salvo revocatoria del titular de los datos. Conforme a la norma que regula la materia, la revocatoria no procederá mientras haya una obligación legal o contractual de por medio.

14. Datos de contacto de la compañía: CRAZYLABS COLOMBIA

RUT: 79725188-4
Domicilio: Medellín
Dirección: Carrera 43A 16B-50
Línea de atención nacional +57 300 2006070