

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SERVITES

Última actualización: 18 de julio de 2026

1. Objetivo

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales tiene como finalidad establecer los lineamientos bajo los cuales SERVITES recopila, almacena, utiliza, transmite, transfiere, actualiza, conserva y elimina los datos personales de sus usuarios, clientes, proveedores y demás titulares de la información, garantizando el cumplimiento de la legislación colombiana vigente sobre protección de datos personales.

2. Alcance

Esta política aplica a todos los datos personales recolectados por SERVITES a través de:

- Sitio web.
 - Plataforma web.
 - Aplicaciones móviles.
 - Servicios de soporte.
 - Formularios físicos o digitales.
 - Correo electrónico.
 - WhatsApp u otros canales oficiales.
 - Cualquier otro medio utilizado para la prestación del servicio.
-

3. Marco Legal

Esta política se fundamenta principalmente en:

- Constitución Política de Colombia (Artículo 15).
 - Ley 1581 de 2012.
 - Decreto 1377 de 2013.
 - Decreto 1074 de 2015.
 - Demás normas que regulen la protección de datos personales en Colombia.
-

4. Definiciones

Para efectos de esta política se entenderá por:

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

Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación realizada sobre datos personales como recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, supresión o transmisión.

Responsable del Tratamiento: SERVITES, quien decide sobre el tratamiento de los datos personales.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos por cuenta de SERVITES.

5. Principios

SERVITES aplicará los siguientes principios:

- Legalidad.
 - Finalidad.
 - Libertad.
 - Veracidad.
 - Transparencia.
 - Acceso y circulación restringida.
 - Seguridad.
 - Confidencialidad.
 - Responsabilidad demostrada.
-

6. Información que podrá ser recolectada

Dependiendo del uso de la plataforma, SERVITES podrá tratar información como:

Datos de identificación

- Nombre completo.
- Documento de identificación (cuando sea requerido).
- Empresa.
- Cargo.

Datos de contacto

- Correo electrónico.

- Número telefónico.
- Dirección.

Información comercial

- Clientes.
- Proveedores.
- Productos.
- Inventarios.
- Facturación.
- Ventas.
- Compras.
- Gastos.
- Reportes.

Información técnica

- Dirección IP.
- Fecha y hora de acceso.
- Navegador utilizado.
- Sistema operativo.
- Dispositivo.
- Registros de actividad.
- Cookies.

7. Finalidades del tratamiento

Los datos personales podrán utilizarse para:

- Crear cuentas de usuario.
- Prestar los servicios contratados.
- Gestionar suscripciones.
- Procesar pagos.
- Emitir facturación.
- Brindar soporte técnico.
- Atender solicitudes.
- Mejorar la plataforma.
- Detectar fraudes.
- Garantizar la seguridad del sistema.
- Cumplir obligaciones legales.
- Realizar copias de seguridad.
- Enviar información relacionada con el servicio.

SERVITES no comercializa ni vende datos personales.

8. Derechos del Titular

El titular podrá:

- Conocer los datos personales almacenados.
 - Solicitar actualización.
 - Solicitar corrección.
 - Solicitar rectificación.
 - Solicitar supresión cuando sea legalmente procedente.
 - Revocar la autorización.
 - Solicitar prueba de la autorización otorgada.
 - Presentar consultas.
 - Presentar reclamos.
 - Ser informado sobre el uso de sus datos.
-

9. Deberes de SERVITES

SERVITES se compromete a:

- Garantizar el ejercicio de los derechos del titular.
 - Proteger la confidencialidad de la información.
 - Implementar medidas de seguridad razonables.
 - Mantener actualizada la información cuando corresponda.
 - Corregir datos inexactos.
 - Atender consultas y reclamos dentro de los plazos legales.
 - Informar sobre cambios sustanciales en esta política.
-

10. Autorización del Titular

El tratamiento de los datos personales se realizará con la autorización previa, expresa e informada del titular, salvo las excepciones previstas por la ley.

La autorización podrá obtenerse mediante:

- Registro en la plataforma.
 - Aceptación electrónica.
 - Formularios digitales.
 - Contratos.
 - Correos electrónicos.
 - Cualquier otro medio permitido por la legislación colombiana.
-

11. Transferencia y transmisión de datos

SERVITES podrá transmitir o transferir datos personales cuando sea necesario para la prestación del servicio, incluyendo proveedores de:

- Infraestructura tecnológica.
- Servicios en la nube.
- Pasarelas de pago.
- Correo electrónico.
- Seguridad informática.
- Copias de seguridad.

En todos los casos se procurará que dichos terceros implementen medidas adecuadas de protección de datos.

12. Conservación de la información

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para:

- Mantener la relación contractual.
- Cumplir obligaciones legales.
- Resolver reclamaciones.
- Atender requerimientos de autoridades competentes.

Posteriormente podrán ser eliminados o anonimizados conforme a la legislación vigente.

13. Seguridad de la información

SERVITES implementa medidas técnicas, administrativas y organizacionales destinadas a proteger la información frente a:

- Acceso no autorizado.
- Alteración.
- Pérdida.
- Destrucción.
- Divulgación no autorizada.

Aunque se aplican buenas prácticas de seguridad, ningún sistema puede garantizar una protección absoluta frente a todos los riesgos.

14. Procedimiento para consultas

El titular podrá solicitar información sobre sus datos personales mediante los canales oficiales de atención.

SERVITES responderá las consultas dentro de los términos establecidos por la legislación colombiana.

15. Procedimiento para reclamos

Cuando el titular considere que la información debe ser corregida, actualizada o eliminada, podrá presentar un reclamo indicando:

- Nombre del titular.
- Medio de contacto.
- Descripción de la solicitud.
- Documentos que soporten la petición, cuando corresponda.

SERVITES dará trámite al reclamo dentro de los plazos previstos en la ley.

16. Revocatoria de la autorización

El titular podrá solicitar la revocatoria de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales cuando ello sea legalmente procedente.

La revocatoria no afectará los tratamientos realizados con anterioridad ni aquellos necesarios para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

17. Supresión de datos

El titular podrá solicitar la eliminación de sus datos personales cuando:

- No exista una obligación legal de conservarlos.
 - No exista una relación contractual vigente que justifique su tratamiento.
 - Proceda conforme a la legislación aplicable.
-

18. Modificaciones de la política

SERVITES podrá modificar esta política cuando sea necesario para:

- Adaptarse a cambios normativos.
- Incorporar nuevas funcionalidades.
- Mejorar sus procesos internos.

Las modificaciones serán publicadas por los canales oficiales antes de su entrada en vigor.

19. Vigencia

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales entra en vigencia a partir de su publicación y permanecerá aplicable mientras SERVITES realice tratamiento de datos personales.

20. Contacto

Las solicitudes relacionadas con esta política podrán presentarse mediante los canales oficiales de atención de SERVITES.

21. Aceptación

Al registrarse o utilizar SERVITES, el usuario manifiesta haber leído y comprendido esta Política de Tratamiento de Datos Personales y autoriza el tratamiento de sus datos conforme a las finalidades aquí descritas y a la legislación colombiana vigente.