POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Cómo recolectamos, usamos, guardamos y protegemos tus datos personales, y cómo puedes ejercer tus derechos como titular, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012.

Última actualización: 3 de noviembre de 2026

CONTENIDO

1. Identificación del responsable
2. Marco legal
3. Definiciones
4. Principios
5. Datos que recolectamos
6. Finalidades del tratamiento
7. Datos sensibles y de menores de edad
8. Derechos de los titulares
9. Autorización
10. Canales de atención
11. Procedimiento para consultas y reclamos
12. Encargados y transmisión de datos
13. Confidencialidad durante la prestación del servicio
14. Seguridad de la información
15. Conservación de los datos
16. Vigencia y cambios

01 Identificación del responsable

El responsable del tratamiento de los datos personales es:

- **Responsable:** Kevin Restrepo Mosquera, persona natural, que opera con el nombre comercial AnalistasTI.
- **Identificación:** C.C. 1.037.658.938, inscrito en el RUT.
- **Domicilio:** Medellín, Antioquia, Colombia.
- **Dirección:** Calle 97B # 80A-40, barrio 12 de Octubre, Medellín.
- **Correo electrónico:** soporte.analistastic@gmail.com.
- **Teléfono:** +57 324 282 3464 (llamadas y WhatsApp).
- **Sitio web:** analistasti.com.

02 Marco legal

Esta política se expide en cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 (Capítulo 25 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2, que compiló el Decreto 1377 de 2013) y las demás normas que los modifiquen o complementen.

03 Definiciones

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos personales.
- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
- **Dato sensible:** dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como el origen racial, la orientación política, las convicciones religiosas, la salud, la vida sexual o los datos biométricos.
- **Titular:** persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Responsable del tratamiento:** quien decide sobre la base de datos y el tratamiento de los datos.
- **Encargado del tratamiento:** quien realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable.
- **Tratamiento:** cualquier operación sobre datos personales, como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** envío de datos a otro responsable, dentro o fuera de Colombia.
- **Transmisión:** comunicación de datos a un encargado, dentro o fuera de Colombia, para que los trate por cuenta del responsable.

04 Principios

El tratamiento de datos se rige por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.

05 Datos que recolectamos

Según la relación que tengas con nosotros, podemos tratar los siguientes datos:

- **Identificación y contacto:** nombre, número de documento, correo electrónico, teléfono, dirección y ciudad.
- **Datos de compra y facturación:** servicios adquiridos, valores, fechas y estado de los pedidos. Los datos de tarjetas y cuentas bancarias los procesa directamente la pasarela de pagos; nosotros no los almacenamos.
- **Datos de tu cuenta en el sitio:** usuario, correo y contraseña (guardada cifrada). Si inicias sesión con Google, recibimos tu nombre, correo electrónico y foto de perfil.
- **Datos de la empresa cliente:** razón social, NIT y datos de las personas de contacto.
- **Datos técnicos de los equipos y servicios:** información de computadores, redes, cuentas y plataformas necesaria para prestar el soporte o desarrollar el proyecto contratado.
- **Datos de navegación:** dirección IP, tipo de navegador y cookies técnicas, como se explica en la **Política de privacidad**.
- **Imágenes:** grabaciones de los sistemas de videovigilancia que instalamos o configuramos, únicamente cuando sea necesario para prestar el servicio.

06 Finalidades del tratamiento

Tus datos se usan para:

1. Prestar los servicios de soporte técnico, mantenimiento, redes, seguridad, desarrollo web, integraciones y demás servicios contratados.
2. Procesar compras, pagos, suscripciones a planes, facturas y comprobantes.
3. Agendar servicios, visitas y sesiones de soporte remoto.
4. Crear y administrar tu cuenta en el sitio web.
5. Atender peticiones, quejas, reclamos, consultas y solicitudes de garantía.
6. Enviarte información sobre el estado de tus servicios, renovaciones y novedades de los planes.
7. Enviarte información comercial, ofertas y novedades de nuestros servicios, cuando lo hayas autorizado. Puedes pedir que dejemos de enviarla en cualquier momento.
8. Realizar encuestas de satisfacción y mejorar la calidad de los servicios.
9. Cumplir obligaciones legales, contables, tributarias y requerimientos de autoridades competentes.
10. Proteger la seguridad del sitio web y prevenir fraudes.

07 Datos sensibles y de menores de edad

No solicitamos datos sensibles. Si para prestar un servicio llegamos a tener contacto con ellos (por ejemplo, imágenes de videovigilancia o archivos guardados en un equipo), no estás obligado a autorizar su tratamiento y solo los usaremos para la finalidad del servicio, con las medidas de seguridad y confidencialidad necesarias.

Nuestros servicios están dirigidos a personas mayores de edad. Los datos de niños, niñas y adolescentes solo se tratarán con autorización de su representante legal y respetando su interés superior, conforme al artículo 7 de la Ley 1581 de 2012.

08 Derechos de los titulares

Como titular de los datos tienes derecho a:

1. Conocer, actualizar y rectificar tus datos personales.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
3. Ser informado sobre el uso que se ha dado a tus datos.
4. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por infracciones a la ley, después de haber agotado el trámite de consulta o reclamo ante nosotros.
5. Revocar la autorización y solicitar la supresión de tus datos, cuando no exista un deber legal o contractual que obligue a conservarlos.
6. Acceder gratuitamente a tus datos personales.

09 Autorización

Solicitamos tu autorización de forma previa, expresa e informada a través de:

- La casilla de aceptación al registrarte o comprar en el sitio web.

- Los formularios de contacto y cotización.
- Mensajes de WhatsApp o correo electrónico en los que nos contactas para solicitar un servicio.
- Documentos físicos o digitales firmados al contratar un servicio.

También se entiende otorgada mediante conductas inequívocas que permitan concluir que diste tu consentimiento, como enviarnos tus datos para que te contactemos. Guardamos prueba de la autorización.

10 Canales de atención

El responsable de atender consultas, reclamos y solicitudes sobre datos personales es Kevin Restrepo Mosquera, a través de:

- **Correo electrónico:** soporte.analistastic@gmail.com, con el asunto «Datos personales».
- **Teléfono y WhatsApp:** +57 324 282 3464 (llamadas y WhatsApp).
- **Dirección:** Calle 97B # 80A-40, barrio 12 de Octubre, Medellín, Antioquia, Colombia.

11 Procedimiento para consultas y reclamos

Consultas. Puedes consultar los datos personales que tenemos sobre ti. Responderemos en un máximo de diez (10) días hábiles desde la fecha de recibo. Si no es posible responder en ese plazo, te informaremos el motivo y la fecha de respuesta, que no superará cinco (5) días hábiles adicionales.

Reclamos. Si consideras que tus datos deben corregirse, actualizarse o suprimirse, o que hay un incumplimiento de la ley, puedes presentar un reclamo con:

- Tu nombre y documento de identidad.
- La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Tu dirección o correo de respuesta.
- Los documentos que quieras hacer valer.

Si el reclamo está incompleto, te pediremos completarlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. Si pasan dos (2) meses sin que presentes la información, entenderemos que desististe del reclamo. El plazo máximo para atender el reclamo es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente a su recibo. Si no es posible atenderlo en ese plazo, te informaremos el motivo y la fecha de respuesta, que no superará ocho (8) días hábiles adicionales.

Las consultas y reclamos pueden presentarlos el titular, sus causahabientes, su representante o apoderado, acreditando su calidad.

12 Encargados y transmisión de datos

Para operar el sitio web y prestar los servicios usamos proveedores que pueden tratar datos por nuestra cuenta, algunos con servidores fuera de Colombia:

- **Hostinger:** alojamiento del sitio web y del correo electrónico.
- **Wompi (Bancolombia):** procesamiento de pagos en línea.
- **Google:** inicio de sesión con Google y servicios de correo o productividad.
- **Meta (WhatsApp):** atención y comunicación con clientes.

- **Herramientas de soporte remoto:** conexión a tus equipos, solo con tu autorización.

Estos proveedores solo pueden usar los datos para la finalidad para la que se los entregamos y deben aplicar medidas de seguridad adecuadas. No vendemos ni alquilamos tus datos personales a terceros.

13 Confidencialidad durante la prestación del servicio

Al prestar soporte técnico, remoto o presencial, o al trabajar sobre tus plataformas, podemos tener acceso a información guardada en tus equipos, cuentas o sistemas. Solo accedemos a lo necesario para realizar el servicio, no copiamos ni conservamos tu información sin tu autorización y mantenemos la confidencialidad sobre ella. Las contraseñas que nos compartas para el servicio se usan solo con ese fin y te recomendamos cambiarlas al terminar.

14 Seguridad de la información

Aplicamos medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger tus datos contra pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado, como conexión cifrada (HTTPS), contraseñas cifradas, firewall, copias de seguridad y control de accesos.

15 Conservación de los datos

Conservamos tus datos mientras sean necesarios para las finalidades descritas, mientras exista una relación comercial contigo o durante el tiempo que exijan las normas contables, tributarias y comerciales. Después, los suprimimos o anonimizamos.

16 Vigencia y cambios

Esta política rige desde el 3 de noviembre de 2026. Las bases de datos estarán vigentes mientras se mantengan las finalidades del tratamiento. Si hacemos cambios sustanciales, los publicaremos en esta página y, cuando corresponda, te los informaremos por correo electrónico.

Los documentos legales de AnalistasTI (Términos y condiciones, Política de privacidad y Política de tratamiento de datos personales) están disponibles en el pie de página del sitio web analistasti.com.