DOCUMENTO OFICIAL

Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales

Ley 1581 de 2012 · Decreto 1377 de 2013 · Decreto 1074 de 2015

RESPONSABLE	CONTACTO	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
IT Cloud Provider S.A.S. NIT 901275682-1	itcloud@it-cloud.com.co +57 300 4003070	15 de septiembre de 2026 Vigencia indefinida

1. Responsable del tratamiento

IT CLOUD PROVIDER S.A.S., identificada con NIT 901275682-1, con domicilio en CL 58 SUR 66 11, Bogotá, Colombia (en adelante IT-Cloud), es responsable del tratamiento de los datos personales descritos en esta política.

Este documento unifica, bajo una sola política publicada en esta misma dirección, (i) el tratamiento de datos personales de los usuarios registrados del Servicio (apartados 2 a 10) y (ii) la recolección de datos de quienes visitan el sitio web corporativo de IT-Cloud sin necesariamente ser clientes registrados (apartados 11 a 14).

> **PENDIENTE DE CONFIRMAR CON EL ÁREA LEGAL**
>
> IT-Cloud inscribirá sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) de la Superintendencia de Industria y Comercio si supera los umbrales de activos totales previstos en el Decreto 1074 de 2015, o declara no encontrarse obligada a dicha inscripción si aplica la excepción prevista para micro y pequeñas empresas que no traten datos sensibles ni datos de menores de edad de forma masiva.

ASUNTOS DE DATOS PERSONALES	TELÉFONO	PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS
itcloud@it-cloud.com.co	+57 300 4003070	Jennifer Gómez · Gerente Administrativa

Esta política tiene vigencia indefinida a partir de la fecha de su última actualización y permanecerá vigente mientras IT-Cloud preste el Servicio, sin perjuicio de las modificaciones señaladas en el apartado 15. Las bases de datos objeto de esta política tendrán vigencia mientras resulten necesarias para las finalidades del tratamiento aquí descritas, conforme a los plazos de conservación establecidos en el apartado 6.

Esta política se rige por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas colombianas sobre protección de datos personales.

2. Dos roles distintos

Conviene distinguirlos porque las obligaciones cambian:

Responsable

Datos de la cuenta del cliente (el propietario o administrador que usa la aplicación): IT-Cloud actúa como responsable.

Encargado

Datos que generan los sensores instalados en el inmueble del cliente: IT-Cloud los trata por cuenta y bajo instrucciones del cliente, que es quien decide instalarlos y quien responde frente a las personas que ocupan el inmueble.

Si en el inmueble se alojan huéspedes, informarles de la existencia de los sensores es responsabilidad del cliente.

3. Qué datos se tratan

3.1 DE LA CUENTA

DATO	PARA QUÉ	CÓMO SE GUARDA
Correo electrónico	identificador de acceso y envío de alertas	en claro (es la llave de acceso)
Contraseña	autenticación	nunca se guarda: solo un hash Argon2id, irreversible
Segundo factor (MFA)	verificación en dos pasos	secreto cifrado
Correo secundario (opcional)	copia de las alertas	cifrado

DATO	PARA QUÉ	CÓMO SE GUARDA
Identificador de Telegram (opcional)	alertas por Telegram	cifrado
Token del dispositivo móvil	envío de notificaciones push	cifrado

3.2 DE LOS SENSORES

Según los equipos instalados: conteo de personas y ocupación, temperatura, nivel de ruido, apertura y cierre de puertas, detección de fugas de agua, consumo eléctrico y estado de enchufes, y nivel de batería de cada dispositivo.

Estos datos no contienen imagen ni audio. No hay cámaras ni micrófonos: el sensor de ruido mide un nivel en decibelios, no graba sonido. Aun así, algunos —la ocupación y la apertura de puertas— permiten inferir la presencia de personas en el inmueble, y por eso se guardan menos tiempo (apartado 6).

3.3 DE SEGURIDAD

Registro de auditoría de las acciones sensibles (ingresos, cambios de configuración, acciones administrativas) con la dirección IP desde la que se realizaron. Existe para poder investigar un acceso indebido y es inalterable por diseño: no se puede modificar ni borrar. El titular puede solicitar acceso al contenido de este registro que le concierna a través del ejercicio de sus derechos (apartado 8), sin que ello implique la posibilidad de modificarlo o eliminarlo, dada su naturaleza probatoria.

3.4 LO QUE NO SE TRATA

- **Ubicación del teléfono.** La aplicación no la solicita ni la usa.
- **Datos biométricos.** El desbloqueo por huella o rostro lo verifica el propio sistema operativo del teléfono; la aplicación solo recibe un sí o un no, y nunca accede a la huella.
- **Publicidad y analítica de terceros.** No hay ningún SDK de este tipo.
- **La dirección del inmueble.** Las propiedades se identifican con un alias que elige el cliente (p. ej. «Apto 101»), no con su dirección.

4. Para qué se usan

Únicamente para prestar el servicio: autenticar el acceso, mostrar el estado de los sensores y su histórico, enviar alertas por correo, Telegram o notificación push, atender soporte, facturar el servicio y mantener la seguridad de la plataforma.

No se venden, ni se ceden con fines comerciales, ni se usan para publicidad.

5. Con quién se comparten

Solo con los proveedores necesarios para operar, y solo con lo indispensable:

PROVEEDOR	PAÍS	PARA QUÉ	QUÉ RECIBE
Hostinger	Lituania (UE)	alojamiento del servidor	los datos residen allí
Resend	Estados Unidos	envío de correos de alerta	correo destinatario y texto de la alerta
Google (Firebase)	Estados Unidos	notificaciones push	token del dispositivo y texto de la alerta
Telegram	Emiratos Árabes Unidos	alertas por Telegram, solo si el cliente lo activa	identificador de chat y texto

Estos proveedores operan fuera de Colombia, por lo que hay transferencia internacional de datos. Lituania y Estados Unidos se encuentran en el listado de países con nivel adecuado de protección de datos personales de la Superintendencia de Industria y Comercio (Circular Única, Título V, Capítulo 3, numeral 3.2, actualizado por la Circular Externa 002 de 2018), por lo que la transferencia hacia Hostinger, Resend y Google (Firebase) se ampara en dicho nivel adecuado. Emiratos Árabes Unidos, donde opera Telegram, no está incluido en ese listado; en este caso la transferencia se ampara en la excepción del artículo 26, literal b) de la Ley 1581 de 2012 (ejecución de una relación contractual entre el titular y el responsable), y opera únicamente cuando el cliente activa voluntariamente esta alerta. Los mensajes de alerta se redactan sin datos de personas: identifican el sensor y el inmueble por su alias.

Además, los datos podrán entregarse a autoridades cuando lo exija una orden judicial o administrativa.

6. Cuánto tiempo se conservan

DATO	CONSERVACIÓN
Lecturas que pueden revelar presencia (ocupación, puertas)	30 días
Resto de lecturas detalladas	90 días
Resúmenes por hora (promedio, mínimo, máximo)	13 meses

DATO	CONSERVACIÓN
Datos de la cuenta	mientras el servicio esté activo
Registro de auditoría	durante la vigencia del contrato y hasta cinco (5) años después de su terminación, salvo que exista un proceso judicial, administrativo o de investigación en curso, caso en el cual se conservará hasta su finalización

El borrado de las lecturas es automático. Las copias de seguridad (backups) que puedan contener estas lecturas se depuran dentro de los mismos plazos indicados en esta tabla, mediante la eliminación o sobrescritura de los backups que los excedan.

7. Cómo se protegen

- Todo el tráfico viaja cifrado (HTTPS/TLS).
- Las contraseñas se guardan como hash Argon2id; nadie en IT-Cloud puede leerlas.
- Segundo factor obligatorio para todas las cuentas.
- Los campos sensibles del apartado 3.1 se guardan cifrados.
- Aislamiento entre clientes aplicado por el propio motor de base de datos: ningún cliente puede ver los datos de otro, ni siquiera si la aplicación tuviera un error.
- Las acciones administrativas exigen re-verificación del segundo factor y quedan auditadas.

8. Derechos del titular

Conforme a la Ley 1581 de 2012, toda persona puede **conocer, actualizar, rectificar y suprimir** sus datos personales, solicitar prueba de la autorización, ser informada del uso que se les da, presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, y revocar la autorización.

Para ejercerlos, escribir a itcloud@it-cloud.com.co indicando el nombre, el correo de la cuenta y la solicitud concreta. Se responderá en los plazos legales: diez (10) días hábiles para consultas y quince (15) días hábiles para reclamos, prorrogables conforme a la ley.

Protocolo de reporte de incidentes de seguridad

Si se presenta un incidente de seguridad que comprometa datos personales (pérdida, acceso no autorizado, alteración o robo de datos), IT-Cloud: (i) contendrá y evaluará el incidente tan pronto lo detecte; (ii) lo notificará a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su detección, conforme a la Circular Única de la SIC (Título V, Capítulo II); (iii) informará a los titulares afectados por el correo registrado en su cuenta, indicando la naturaleza del incidente, los datos comprometidos y las medidas adoptadas; y (iv) documentará el incidente y las acciones de remediación tomadas.

9. Eliminación de la cuenta y de los datos

La aplicación no permite eliminar la cuenta desde el propio dispositivo. Para solicitarlo, escribir a itcloud@it-cloud.com.co desde el correo registrado.

Al atender la solicitud se eliminan la cuenta, sus datos de contacto, sus dispositivos registrados y las lecturas de sus sensores. Se conserva únicamente el registro de auditoría, por ser inalterable y necesario como prueba de seguridad, y la información que deba guardarse por obligación legal o contable.

10. Menores de edad

El Servicio está dirigido exclusivamente a personas mayores de edad que administran inmuebles, y su contratación y uso requieren que el titular de la cuenta declare y confirme ser mayor de edad. IT-Cloud no recoge ni trata de forma consciente ni deliberada datos personales de menores de edad.

Si IT-Cloud detecta o se le informa que una cuenta ha sido registrada por un menor de edad, procederá a suspenderla y a eliminar los datos asociados, salvo que se acredite la autorización expresa del representante legal, conforme al artículo 12 del Decreto 1377 de 2013 (hoy art. 2.2.2.25.2.5 del Decreto 1074 de 2015), que exige dicha autorización y garantiza el derecho del menor a ser oído, opinión que se valorará según su madurez. Cualquier persona puede reportar este tipo de situaciones al correo señalado en el apartado 1.

PARTE II **Sitio web corporativo · Apartados 11 a 14**

11. Ámbito de aplicación: sitio web corporativo

Los apartados 11 a 14 aplican a los datos que IT-Cloud recoge a través de su sitio web corporativo (formularios de contacto, solicitud de cotizaciones, suscripción a boletines), independientemente de si la persona llega a ser cliente del Servicio. No sustituyen ni modifican lo dispuesto en los apartados 1 a 10 para los datos de la cuenta y de los sensores del Servicio.

12. Información recogida en el sitio web y su uso

El sitio web podrá recoger datos personales como nombre, correo electrónico, teléfono e información demográfica que la persona proporcione voluntariamente, así como la información específica necesaria para atender una solicitud de cotización, procesar una suscripción o facturar un servicio contratado.

Esta información se usa para responder solicitudes, gestionar cotizaciones y suscripciones, facturar los servicios contratados y mejorar los productos y servicios de IT-Cloud. Con la autorización de la persona, podrán enviarse periódicamente correos con ofertas, novedades u otra información comercial a la dirección proporcionada; estos envíos pueden cancelarse en cualquier momento a través del mismo correo o escribiendo a itcloud@it-cloud.com.co.

13. Cookies

El sitio web emplea cookies para identificar las páginas visitadas y su frecuencia, con fines de análisis estadístico y para facilitar futuras visitas. Esta información no da acceso a otros datos del computador o dispositivo de la persona, salvo que ella misma los proporcione directamente. La persona puede aceptar, rechazar o eliminar las cookies desde la configuración de su navegador; si las rechaza, es posible que algunas funciones del sitio web no estén disponibles.

Estas cookies operan únicamente en la navegación del sitio web corporativo. No aplican a la aplicación móvil ni al dashboard del Servicio, donde —conforme al apartado 3.4— no se emplea ningún SDK de publicidad o analítica de terceros.

14. Enlaces a terceros

El sitio web puede contener enlaces a otros sitios de interés. Una vez la persona sale de nuestro sitio a través de estos enlaces, IT-Cloud no tiene control sobre el sitio de destino y no es responsable de sus términos, prácticas de privacidad ni protección de datos. Se recomienda consultar la política de privacidad de cada sitio de terceros antes de proporcionarle información personal.

15. Cambios

Cualquier cambio sustancial se comunicará a los clientes por el correo registrado, al menos con quince (15) días de antelación. La fecha de la última actualización aparece al inicio.

16. Contacto

RAZÓN SOCIAL

IT CLOUD PROVIDER S.A.S.
NIT 901275682-1
CL 58 SUR 66 11, Bogotá, Colombia

CANALES DE ATENCIÓN

itcloud@it-cloud.com.co
+57 300 4003070
www.it-cloud.com.co