

2025

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Contenido

Introducción	2
Tratamiento.....	2
Tipos de datos recolectados	2
Tratamiento de Datos de Menores de Edad	3
Uso de Cookies.....	3
Envío de Correos Electrónicos	3
Seguridad y Almacenamiento	4
Transferencia en Circunstancias Especiales	4
Finalidad en el uso de la información.....	4
Compromiso con la Privacidad y Derechos del Titular.	5
Confidencialidad de la Información.....	6
Servicio al Cliente.....	6
Modificaciones a la Política de Privacidad	8
Aceptación de la política.....	8
Vigencia.....	8

Introducción

En cumplimiento de la **Ley 1581 de 2012**, el **Decreto Reglamentario 1377 de 2013**, y demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen, **ESOFT**, en calidad de **Responsable del Tratamiento** de las bases de datos que contengan información personal, adopta la presente política de tratamiento de datos personales como parte integral de sus actividades comerciales.

Responsable del tratamiento:

- **Empresa:** ESOFT
- **Dirección:** Calle 106 no.53- 39 piso 7 Edificio Cosmopolitan 106
- **Correo electrónico:** habeasdata@esoft.com.co
- **Teléfono:** 601 571 22 25

Tratamiento

ESOFT garantiza que toda información personal que usted nos proporcione será tratada con estricta **confidencialidad**, **seguridad** y conforme a los principios establecidos en la legislación vigente, tales como: legalidad, finalidad, libertad, veracidad, acceso restringido, transparencia y confidencialidad.

Tipos de datos recolectados

- **Datos de identificación personal:** nombres, apellidos, dirección, correo electrónico, número telefónico, fecha de nacimiento y datos relacionados con información bancaria, financiera y tributaria, información familiar, estado de salud para temas relacionados de seguridad en el trabajo. Estos datos son necesarios para la vinculación con ESOFT y la realización de compras o transacciones. En algunas ocasiones para autorización de acceso a las instalaciones datos biométricos e imágenes fotográficas para identificación de control de acceso.
Información demográfica general: A través de la Dirección IP es utilizada para diagnosticar problemas técnicos, administrar el sitio web y recolectar información demográfica general. La IP permite identificar su dispositivo durante una sesión específica, el uso del sitio web y la gestión de comunicaciones y compras.

Tratamiento de Datos de Menores de Edad

Los servicios de ESOFTE están dirigidos exclusivamente a personas con capacidad legal para contratar. Por lo tanto, los menores de edad no deben suministrar información personal directamente. En caso de hacerlo, deberá ser a través de autorización de sus padres, tutores o representantes legales.

El tratamiento de datos personales de menores se realizará únicamente cuando:

- Se respete el **interés superior del menor**.
- Se garantice el ejercicio de su **derecho a ser escuchado**, valorando su opinión conforme a su madurez y autonomía.
- Se cuente con la **autorización expresa del representante legal**.
- Cuando se trate de registros fotográficos, videos, publicaciones en redes sociales no se utilizarán imágenes de menores de edad a menos de que se autorice por parte del responsable su publicación.

ESOFTE no tratará **datos sensibles** de menores de edad, tales como aquellos relacionados con salud, orientación política, convicciones religiosas, vida sexual, origen étnico, entre otros, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

Uso de Cookies

El usuario del sitio web de ESOFTE acepta que se utilicen **Cookies**, pequeños archivos que se almacenan en su dispositivo para personalizar la experiencia y mejorar nuestros servicios.

Las Cookies permiten:

- Identificar intereses y comportamientos del usuario.
- Analizar páginas visitadas y búsquedas realizadas.
- Mostrar publicidad, promociones y contenidos personalizados.
- Evitar que el usuario deba ingresar su clave repetidamente durante una sesión.
- Contabilizar registros y actividad del usuario.

El uso de Cookies por terceros en ciertas páginas del sitio web no está bajo el control de ESOFTE. El usuario puede eliminar las Cookies en cualquier momento desde la configuración de su navegador.

Envío de Correos Electrónicos

La política de ESOFTE respecto al envío de correos electrónicos contempla los siguientes propósitos:

- Confirmación de registro y datos de cuenta.
- Recordatorios sobre servicios no utilizados.
- Información sobre productos o servicios solicitados.
- Boletines informativos (Newsletters).
- Promociones y ofertas especiales.
- Servicios relacionados.

Cada correo incluirá la opción de **desuscribirse** (opt-out). Si desea dejar de recibir comunicaciones, puede hacer clic en “de suscribirte del Newsletters” o escribir a habeasdata@esoft.com.co.

Seguridad y Almacenamiento

ESOFT emplea medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger los datos personales contra accesos no autorizados. No obstante, se reconoce que **ningún sistema en Internet es completamente seguro**, por lo que ESOFT no se responsabiliza por interceptaciones ilegales o uso indebido de la información por terceros no autorizados en infraestructura que no está controlada por la compañía.

Transferencia en Circunstancias Especiales

En caso de venta, fusión, reorganización, cambio de control societario o liquidación de ESOFT, la información recolectada podrá ser transferida, cedida o asignada a las partes involucradas, garantizando siempre el cumplimiento de esta política y la legislación vigente y que esté autorizado por el titular.

Finalidad en el uso de la información

Con el propósito de ofrecer un servicio eficiente, ágil y seguro, **ESOFT** recolecta y trata los datos personales de sus usuarios exclusivamente para las siguientes finalidades:

Operaciones y servicios

- Garantizar la seguridad y efectividad de las transacciones realizadas a través de ESOFT.
- Administrar el sitio web y facilitar la navegación, consulta de ofertas y promociones.
- Cumplir con los servicios contratados, asegurando la entrega de productos, beneficios y promociones.

Atención al cliente

- Gestionar solicitudes, quejas y reclamos presentados por usuarios o terceros, y canalizarlos a las áreas responsables para su adecuada respuesta.

Comunicación y mercadeo

- Enviar información comercial sobre productos, servicios, promociones y novedades de ESOF.
- Personalizar la experiencia del usuario y vincularlo a programas de beneficios y campañas promocionales.

Análisis y mejora continua

- Realizar estudios de mercado, encuestas de satisfacción, análisis de tendencias y estadísticas para mejorar los servicios ofrecidos.

Relación con terceros

- Transmitir datos personales a terceros con quienes ESOF tenga contratos para fines comerciales, administrativos y operativos, garantizando estándares de seguridad equivalentes mediante acuerdos formales siempre que el titular lo autorice.
- Compartir información con empresas de servicios o de outsourcing que faciliten operaciones como medios de pago, seguros o gestión de cobros.

Cumplimiento legal y administrativo

- Gestionar la información necesaria para el cumplimiento de obligaciones tributarias, contables, corporativas y comerciales.
- Identificar al usuario en el sitio web y adaptar los servicios a sus intereses.
- Emitir facturación y gestionar el cobro de productos o servicios adquiridos.
- Para dar cumplimiento a un requerimiento gubernamental.

Información institucional

- Enviar mensajes sobre nuevos productos, servicios, publicidad vigente, banners, noticias y cualquier otra información relevante para el usuario.

Resolución de conflictos

- Suministrar datos personales a entidades competentes que intervengan en la resolución de controversias, conforme a la ley.

Compromiso con la Privacidad y Derechos del Titular.

ESOF reafirma su compromiso con la protección de su privacidad y el respeto de sus derechos fundamentales en materia de hábeas data, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas aplicables.

Como titular de datos personales, usted tiene derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a ESOFT o frente a los encargados del tratamiento, especialmente cuando estos sean parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o su tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo que exista una excepción legal o que la autorización haya sido validada conforme al artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.
- Consultar el uso que se ha dado a sus datos personales, mediante solicitudes dirigidas a ESOFT o al encargado del tratamiento.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por presuntas infracciones a la normativa vigente en protección de datos personales.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales, siempre que no exista un deber legal o contractual que lo impida. Por ejemplo, en el caso de registros derivados de compras, la información debe conservarse conforme al artículo 60 del Código de Comercio.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Confidencialidad de la Información

Los datos personales de los usuarios serán tratados exclusivamente por **ESOFT**, conforme a las finalidades establecidas en esta política. ESOFT se compromete a adoptar todas las medidas razonables para proteger la privacidad de la información.

No obstante, en cumplimiento de obligaciones legales o por orden judicial, ESOFT podrá verse obligada a revelar información a autoridades competentes o a terceros autorizados. En estos casos, **no se requerirá autorización del titular**, conforme a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

Asimismo, los titulares reconocen que, en caso de interceptación o acceso indebido por parte de terceros no autorizados que vulneren las medidas de seguridad implementadas, ESOFT no será responsable por dicha divulgación.

Servicio al Cliente

Para ejercer sus derechos como titular de datos personales —incluyendo conocer, actualizar, rectificar, suprimir información o revocar la autorización otorgada— ESOFT ha dispuesto el correo electrónico habeasdata@esoft.com.co como canal oficial de atención.

Procedimientos para el Ejercicio de Derechos

a. Consultas

Los titulares, sus causahabientes, representantes legales o apoderados, así como quienes estén legitimados por estipulación a favor de otro, podrán presentar **consultas** sobre los datos personales que reposan en las bases de datos de ESOFT.

Medios habilitados:

- Trámite físico: Calle 106 no.53- 39 piso 7 Edificio Cosmopolitan 106
- Correo electrónico: habeasdata@esoft.com.co
- Línea telefónica oficial 601 571 22 25

Proceso:

- Se verificará la identidad del solicitante mediante documento de identificación y, si aplica, poder legal.
- Se recopilará la información vinculada al titular en las bases de datos.
- La respuesta será emitida en un plazo máximo de **10 días hábiles** desde la recepción de la solicitud.
- Si no es posible atenderla en ese plazo, se informará al solicitante y se otorgará un nuevo término de **5 días hábiles** adicionales.
- En ningún caso la respuesta podrá exceder los **15 días hábiles**.

b. Reclamos

Los titulares podrán presentar **reclamos** cuando:

- Los datos personales deban ser corregidos, actualizados o suprimidos.
- Se presuma el incumplimiento de los deberes legales por parte de ESOFT.

Requisitos del reclamo:

- Enviar a habeasdata@esoft.com.co
- Descripción clara de los hechos y solicitud (corrección, supresión, etc.)
- Datos de contacto e identificación del reclamante
- Documentación de soporte

Proceso:

- Se verificará la identidad del reclamante.
- Si el reclamo está incompleto, se requerirá subsanación en un plazo de **5 días hábiles**.
- Si no se subsana en **2 meses**, se entenderá desistido.
- Si el área receptora no es competente, se trasladará al área encargada en un plazo de **2 días hábiles**.
- Se incluirá una leyenda de “reclamo en trámite” en la base de datos en un plazo de **2 días hábiles**.
- El reclamo será resuelto en un máximo de **15 días hábiles**. Si se requiere más tiempo, se informará al reclamante y se otorgará un plazo adicional de **8 días hábiles**.

Modificaciones a la Política de Privacidad

ESOFT podrá modificar esta política en cualquier momento. Los cambios serán notificados a los titulares mediante:

- Publicación en el sitio web
- Correo electrónico (cuando aplique)

El uso continuo del sitio web implica la aceptación de los términos actualizados. Si el titular no está de acuerdo, deberá abstenerse de utilizar el sitio y revocar su autorización.

Consentimiento y legalidad

ESOFT no recolectará ni tratará datos personales sin su **consentimiento previo, expreso e informado**, salvo en los casos en que los datos hayan sido recolectados antes de la expedición del Decreto 1377 de 2013 y se haya aplicado el procedimiento previsto en su Artículo 10.

Aceptación de la política

Esta política forma parte integral de los **Términos y Condiciones** de ESOFT. Al aceptarlos, usted reconoce haber sido informado sobre el tratamiento de sus datos personales y autoriza su uso conforme a lo aquí establecido.

Vigencia

Esta política entra en vigor a partir de la fecha de su publicación. Los datos personales se conservarán en las bases de datos de ESOFT mientras sean necesarios para cumplir con las finalidades descritas, en concordancia con los principios de temporalidad y proporcionalidad. Las bases de datos serán almacenadas por un período mínimo de cinco (5) años, o por el tiempo que establezca la normativa vigente según su finalidad."

Fecha de publicación versión 3: 29 de septiembre de 2025