

 SOLUCIONES DE HOY PARA LOS SERVICIOS DE MAÑANA Clasificación: Público	Política Tratamiento de Datos Personales	ODAF-01
		octubre de 2025
		Versión 3
		Página 1 de 9

1. OBJETIVO

Garantizar el derecho constitucional de habeas data conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 1074 de 2015, estableciendo las reglas aplicables al tratamiento de datos personales por parte de MAKRO SOFT.

DEFINICIÓN.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

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;

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: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

2. ALCANCE

Aplica a todos los datos personales tratados por MAKRO SOFT en el desarrollo de sus actividades, tanto en calidad de Responsable como de Encargado del Tratamiento, en entornos digitales y servicios en la nube.

3. CONTENIDO

3.1. PRINCIPIOS GENERALES

MAKRO SOFT. Aplicará los siguientes principios contemplados en la legislación vigente y los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales:

 SOLUCIONES DE HOY PARA LOS SERVICIOS DE MAÑANA	Política Tratamiento de Datos Personales	ODAF-01
		octubre de 2025
		Versión 3
		Página 1 de 9
Clasificación: Público		

Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: para el tratamiento de los datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales.

Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le concierne.

Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley.
Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

Principio de seguridad: Los datos personales e información usada, capturada, recolectada, y sujeta a tratamiento por MAKRO SOFT. será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

Principio de confidencialidad: Todas las personas que administren, manejen, actualicen, o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentren en Bases o Bancos de Datos, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables técnicas o de cualquier

 SOLUCIONES DE HOY PARA LOS SERVICIOS DE MAÑANA Clasificación: Público	Política Tratamiento de Datos Personales	ODAF-01
		octubre de 2025
		Versión 3
		Página 1 de 9

otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones. todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir en documento adicional para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación laboral.

MAKRO SOFT aplica los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso restringido, seguridad y confidencialidad conforme a la normativa vigente y estándares internacionales de seguridad de la información.

3.2 SOBRE LOS DATOS SENSIBLES

3.2.1 Datos Sensibles

Los datos sensibles constituyen cualquier información del individuo que tocan directamente con su intimidad, por tal razón cualquier tipo de uso indebido de la misma pone en riesgo el derecho a la intimidad personal y familiar y expone al sujeto de derecho a una eventual discriminación con ocasión de la revelación indebida de dichos datos.

3.2.2 Tratamiento de datos sensibles

El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización; El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.

El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

 SOLUCIONES DE HOY PARA LOS SERVICIOS DE MAÑANA Clasificación: Público	Política Tratamiento de Datos Personales	ODAF-01
		octubre de 2025
		Versión 3
		Página 1 de 9

DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

3.3.1. Derechos de los Titulares

Conforme a las disposiciones normativas sobre datos personales el Titular tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se le dará a sus datos personales.
- Presentar ante la SIC quejas por infracciones a lo dispuesto en las normas sobre datos personales.
- Solicitar la supresión de los datos personales.
- Revocar la autorización mediante la presentación de una solicitud y/o reclamo. Esta no procede cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- Solicitar a la SIC que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos.
- Para ejercer los derechos, el Titular puede contactarse ya sea por teléfono a 3164416307 o al correo electrónico calidad@makrosoft.co para reportar cualquier Queja, Reclamo al respecto.

3.3.2. Autorización

La autorización consiste en la manifestación inequívoca de parte del titular hacia el encargado y/o responsable del tratamiento, puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular

3.3.3. Casos en que no es necesaria la autorización. La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;

Datos de naturaleza pública;

Casos de urgencia médica o sanitaria;

 Clasificación: Público	Política Tratamiento de Datos Personales	ODAF-01
		octubre de 2025
		Versión 3
		Página 1 de 9

Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;

Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley

3.3.4. Deber de informar al Titular. MAKRO SOFT, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.

El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.

Los derechos que le asisten como Titular.

La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

El Responsable del Tratamiento deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en la ley 1581 de 2012 y, cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de esta.

3.3.5. Personas a quienes se les puede suministrar la información. La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;

A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;

A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

PROCEDIMIENTOS

3.4.1 Procedimientos de Consultas

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquiera de nuestras bases de datos.

MAKRO SOFT dará trámite a las solicitudes efectuadas por los Titulares o sus causahabientes en relación con el tratamiento de sus datos personales. Para tal

 Clasificación: Público	Política Tratamiento de Datos Personales	ODAF-01
		octubre de 2025
		Versión 3
		Página 1 de 9

efecto, es necesario que el Titular o su representante legal se identifique y haga una descripción clara, precisa y detallada de los datos respecto de los cuales funda su solicitud o busca ejercer alguno de sus derechos, con el fin de poder garantizar una respuesta oportuna y efectiva.

En el caso de consultas y reclamos, MAKRO SOFT dará respuesta a los peticionarios dentro del término establecido en la ley 1581 de 2012, esto es en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Con el fin de garantizar el derecho de consulta de los Titulares de la información, MAKRO SOFT pone a su disposición mecanismos idóneos de consulta físicos, telefónicos y electrónicos.

3.4.2 Procedimientos de Reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en nuestra base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo a través de nuestras líneas telefónicas antes señaladas, por correo electrónico o directamente en nuestras oficinas, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Oficial de cumplimiento de tratamiento de datos personales de MAKRO SOFT, con la debida identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informaremos de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el

 SOLUCIONES DE HOY PARA LOS SERVICIOS DE MAÑANA Clasificación: Público	Política Tratamiento de Datos Personales	ODAF-01
		octubre de 2025
		Versión 3
		Página 1 de 9

reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

3.4.3 Requisito de Procedibilidad.

Es importante que el Titular o causahabiente tenga en cuenta que sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante MAKRO SOFT.

3.5 DEBERES DE LOS RESPONSABLES/ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

3.5.1 Deberes de los responsables del tratamiento de datos personales.

Cuando MAKRO SOFT actúe como responsable del tratamiento de datos personales, cumplirá con los siguientes deberes:

Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.

Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.

Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.

Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.

Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

Tramitar las consultas y reclamos formulados.

 Clasificación: Público	Política Tratamiento de Datos Personales	ODAF-01
		octubre de 2025
		Versión 3
		Página 1 de 9

Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten *violaciones* a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

3.5.2 Encargado del Tratamiento

MAKRO SOFT trata datos personales por cuenta de sus clientes, quienes son los **Responsables del Tratamiento**, en el marco de la prestación de servicios tecnológicos, incluyendo plataformas SaaS, bots, integraciones y soluciones en la nube.

En estos casos:

- No decide sobre la finalidad del tratamiento
- Actúa bajo instrucciones del cliente
- No utiliza los datos para fines propios

Artículo 18. *Deberes de los Encargados del Tratamiento.* Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;

 Clasificación: Público	Política Tratamiento de Datos Personales	ODAF-01
		octubre de 2025
		Versión 3
		Página 1 de 9

- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Parágrafo. En el evento en que concurren las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

3.6 FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

MAKRO SOFT como responsable del tratamiento ha desarrollado políticas para efectuar el Tratamiento de los datos personales, así mismo velamos porque los Encargados del Tratamiento den total cumplimiento a las mismas hacemos constar las políticas de Tratamiento de la información en medio físico o electrónico, en un lenguaje claro y sencillo que ponemos en conocimiento de los Titulares.

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento será previa y oportunamente comunicado a los Titulares de los datos personales de una manera eficiente.

Finalidades en el Tratamiento de los datos personales por parte de MAKRO SOFT:

 Clasificación: Público	Política Tratamiento de Datos Personales	ODAF-01
		octubre de 2025
		Versión 3
		Página 1 de 9

Venta, facturación, gestión de cobranza, mercadeo, publicidad, actividades comerciales, recaudo, pagos, transferencias, mejoramiento del servicio, soporte técnico, así como cualquier otra relacionada con nuestros productos y servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de nuestro objeto social.

Evaluación de productos o servicios, encuestas de satisfacción de clientes, evaluación a proveedores, y otras relacionadas con nuestros servicios y productos. Cumplir con las obligaciones con nuestros colaboradores, pagos a seguridad social, afiliaciones, evaluaciones, hojas de vida, serán utilizados únicamente para cumplir con todos los términos contractuales.

Cumplir con las obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, aliados, sus filiales, distribuidores, subcontratistas, Outsourcing y demás terceros públicos y/o privados, relacionados directa o indirectamente con el objeto social de MAKRO SOFT.

Proveer información a las autoridades que lo soliciten expresamente y en ejercicio de sus funciones o para responder requerimientos administrativos y/o judiciales.

Facilitar la correcta ejecución de las compras y prestaciones de los servicios y productos contratados

Cumplir con las disposiciones normativas sobre transferencia de datos a terceros países en caso que dicha transferencia sea necesaria.

3.6. 1 Como Encargado

MAKRO SOFT tratará los datos personales exclusivamente para:

- Prestación de servicios tecnológicos
- Procesamiento de información en plataformas SaaS
- Soporte técnico
- Ejecución de contratos con clientes

No utilizará los datos para fines propios ni diferentes a los instruidos por el Responsable.

3.6.2 Como Responsable

- Gestión laboral y contractual
- Facturación y cumplimiento legal
- Gestión de proveedores
- Marketing (cuando aplique con autorización)

 <small>SOLUCIONES DE HOY PARA LOS SERVICIOS DE MAÑANA</small> Clasificación: Público	Política Tratamiento de Datos Personales	ODAF-01
		octubre de 2025
		Versión 3
		Página 1 de 9

- Mejora de servicios

3.7. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS

MAKRO SOFT utiliza infraestructura tecnológica en la nube proporcionada por terceros como:

- Amazon Web Services (AWS)
- OVHcloud (OVH)

Los datos personales pueden ser almacenados o tratados en servidores ubicados fuera de Colombia.

MAKRO SOFT garantiza que:

- Se suscriben acuerdos de transmisión de datos con los proveedores
- Se utilizan servicios que cumplen estándares internacionales de seguridad
- Se implementan controles conforme a ISO/IEC 27001
- Se protege la información mediante cifrado y controles de acceso

MAKRO SOFT podrá apoyarse en terceros para la prestación del servicio (proveedores cloud, infraestructura, herramientas tecnológicas).

Estos actuarán como **subencargados**, y estarán obligados a cumplir:

- obligaciones de confidencialidad
- estándares de seguridad
- normativa de protección de datos personales

3.8 SEGURIDAD

MAKRO SOFT ha desarrollado aplicaciones y procedimientos internos para ofrecer medidas de seguridad en la protección y tratamiento de los datos personales consignados en sus bases de datos y mitigar el riesgo de acceso y/o uso indebido, fraudulento o no autorizado sobre los datos personales.

3.8.1 PERIODO DE CONSERVACIÓN

 SOLUCIONES DE HOY PARA LOS SERVICIOS DE MAÑANA Clasificación: Público	Política Tratamiento de Datos Personales	ODAF-01
		octubre de 2025
		Versión 3
		Página 1 de 9

Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades del tratamiento y obligaciones legales o contractuales.

Una vez cumplida la finalidad:

- serán eliminados, o
- anonimizados, o
- conservados bajo criterios legales

3.9 MODIFICACIONES DE ESTA POLÍTICA

MAKRO SOFT se reserva el derecho de modificar en cualquier momento y de forma unilateral, la presente Política y Procedimientos sobre el Tratamiento de Datos Personales, y que se informará de forma oportuna a los Titulares publicando su modificación en nuestro sitio web www.makrosoft.co

3.10 VIGENCIA

Las Políticas y Procedimientos sobre el Tratamiento de Datos Personales aplican desde el mes de octubre de 2025 en su segunda versión y de forma indefinida.

4. REGISTROS

FOAF-16 Aviso de Privacidad
 FOAF-17 Autorización Para El Tratamiento De Datos Personales
 FOAF-18 Supresión De Datos Personales

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO CAMBIO	RESPONSABLE
1	1 noviembre de 2016	Creación del documento	Líder Mejoramiento Continuo.
2	1 Octubre 2018	Se modifica el correo de contacto.	Líder Mejoramiento Continuo
3	15 Octubre 2025	Se ajusta finalidades	Líder Mejoramiento Continuo