

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES — MPL SOFT S.A.S.

Versión: V2026.01.A | Vigente desde: 2026-01-08

1) Identificación y contacto

MPL SOFT S.A.S. (en adelante, “MPL SOFT”) pone a disposición esta Política para informar cómo se trata la información personal en el marco de sus servicios.

Canales de contacto para privacidad (Titulares y Clientes):

- Correo: info@mplsoft.co
- Dirección: El Lago, Bogotá, Colombia
- Teléfono: +573502118700
- Horario de atención: LV - 9:00AM – 5:00PM

2) Alcance y roles según el origen de los datos

Esta Política aplica distinguiendo dos escenarios (alineados con el Contrato de Adhesión vigente):

2.1. Datos del Cliente en los Servicios (MPL SOFT como Encargado)

Cuando MPL SOFT presta cualquiera de sus Servicios SaaS, Cloud o AlaaS y trata datos personales por cuenta del Cliente, el Cliente actúa como Responsable del Tratamiento y MPL SOFT como Encargado del Tratamiento, tratando dichos datos por cuenta e instrucciones del Cliente y conforme al contrato/orden aplicable.

En este escenario, MPL SOFT no decide las finalidades ni los medios esenciales del tratamiento de los Datos del Cliente.

2.2. Datos propios de MPL SOFT (MPL SOFT como Responsable)

MPL SOFT actúa como Responsable únicamente respecto de los datos personales que recolecta y administra para su propia operación (por ejemplo: relación comercial y contractual, facturación, soporte, seguridad, cumplimiento, gestión de proveedores y contactos).

2.3. Qué NO cubre esta Política

- No reemplaza las políticas/avisos del Cliente cuando el Cliente actúa como Responsable frente a sus Titulares.
- No describe condiciones de disponibilidad/SLA (si existieran acuerdos de nivel de servicio, se documentan por separado).

3) Definiciones (mínimas)

- Titular: persona natural a la que se refieren los datos personales.

- Dato personal: información asociada o vinculable a una persona natural determinada o determinable.
- Dato sensible: datos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación (p. ej., salud, biométricos, orientación, etc.).
- Responsable: quien decide sobre la base de datos y/o el tratamiento.
- Encargado: quien realiza el tratamiento por cuenta del Responsable.
- Tratamiento: cualquier operación sobre datos personales (recolección, uso, almacenamiento, circulación, supresión, etc.).
- Transmisión: tratamiento de datos por un Encargado por cuenta del Responsable (puede ser nacional o internacional).
- Transferencia: envío de datos a un tercero que actúa como Responsable.
- Subencargado: tercero vinculado por MPL SOFT para realizar actividades de tratamiento necesarias para operar el servicio, actuando por cuenta de MPL SOFT (cuando MPL SOFT es Encargado) o por cuenta de MPL SOFT (cuando MPL SOFT es Responsable), según el caso.
- Datos del Cliente: información y datos (incluidos datos personales) cargados, enviados o gestionados por el Cliente o por sus usuarios/terceros autorizados dentro de los Servicios.

4) Principios aplicables

MPL SOFT adopta los principios previstos por la normatividad colombiana, entre ellos: legalidad, finalidad, libertad, veracidad/calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

5) Marco normativo

Esta Política se enmarca, principalmente, en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas aplicables, incluyendo directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

6) Categorías de datos y fuentes de obtención

6.1. Datos propios de MPL SOFT (cuando MPL SOFT es Responsable)

MPL SOFT puede tratar, entre otros, los siguientes datos:

- Identificación y contacto: nombres, apellidos, tipo y número de documento, correo, teléfono, cargo, empresa.
- Datos comerciales y contractuales: información para cotización, contratación, facturación, pagos y soporte.
- Datos de uso y seguridad: registros técnicos, bitácoras, auditoría operativa y de seguridad (p. ej., accesos, eventos, IPs, dispositivo, errores), en la medida necesaria para operación y seguridad.

- Eventos y comunicaciones: participación en reuniones, webinars, demostraciones, solicitudes de información.

Fuentes: suministrados por el Titular, por el Cliente (p. ej., usuarios designados), por interacciones con sitios web/plataformas, o por fuentes públicas cuando aplique.

6.2. Datos del Cliente en los Servicios (cuando MPL SOFT es Encargado)

Los Datos del Cliente dependen de lo que el Cliente decida cargar o gestionar en los Servicios (por ejemplo: datos de sus clientes/usuarios finales/empleados). MPL SOFT no determina su contenido y los trata por cuenta e instrucciones del Cliente.

7) Finalidades del tratamiento (separadas por rol)

7.1. Datos del Cliente (MPL SOFT como Encargado)

MPL SOFT tratará los Datos del Cliente exclusivamente para:

1. Proveer y administrar los Servicios conforme al plan/orden y configuraciones.
2. Operación técnica y soporte, incluyendo diagnóstico, atención de incidentes y continuidad operativa.
3. Seguridad y auditoría técnica, prevención/detección de fraude, abuso, accesos no autorizados y protección de la infraestructura.
4. Cumplimiento legal aplicable a MPL SOFT (p. ej., requerimientos de autoridad competente).
5. Métricas operativas e informes agregados y/o no identificables, cuando aplique, para operación y mejora del servicio.

Restricciones clave (Encargo):

- MPL SOFT no utiliza los Datos del Cliente para mercadeo/telemarketing/publicidad propios.
- MPL SOFT no transfiere Datos del Cliente para que terceros actúen como Responsables, salvo instrucción expresa del Cliente o mandato legal.

7.2. Datos propios de MPL SOFT (MPL SOFT como Responsable)

MPL SOFT podrá tratar sus propios datos personales para:

6. Gestión de la relación contractual/comercial (cotizaciones, contratación, facturación, soporte, comunicaciones operativas).
7. Gestión administrativa, contable y de cumplimiento.
8. Seguridad de sus plataformas, prevención de fraude y auditoría.
9. Comunicaciones comerciales cuando exista base legal aplicable (por ejemplo, autorización del Titular o mecanismos de preferencia/opt-out cuando correspondan).

8) Autorización y bases de legitimación

8.1. Cuando MPL SOFT es Responsable:

MPL SOFT solicitará autorización cuando aplique (por ejemplo, mediante formularios, avisos de privacidad o mecanismos equivalentes) y/o tratará datos cuando exista una excepción legal o una base habilitante aplicable (p. ej., relación contractual, obligación legal, datos públicos, entre otras previstas por la normatividad).

8.2. Cuando MPL SOFT es Encargado (Datos del Cliente):

El Cliente, como Responsable, es quien define la base legal y obtiene las autorizaciones cuando correspondan. MPL SOFT trata esos datos por cuenta e instrucciones del Cliente, conforme al contrato/orden aplicable.

9) Derechos de los Titulares

Los Titulares podrán ejercer, según aplique, los derechos de:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización cuando aplique.
- Ser informado sobre el uso dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la SIC por infracciones.
- Revocar la autorización y/o solicitar supresión cuando proceda.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales.

10) Procedimiento para ejercer derechos (y enrutamiento correcto)

10.1. Regla de enrutamiento por rol

- Si los datos pertenecen a un Cliente de MPL SOFT y fueron tratados dentro de los Servicios (Encargo); la solicitud debe dirigirse principalmente al Cliente (Responsable). MPL SOFT podrá remitir la solicitud al Cliente y/o asistirlo cuando el Cliente lo requiera, conforme al contrato/orden aplicable e instrucciones del Cliente.
- Si son datos propios administrados por MPL SOFT (MPL SOFT Responsable): la solicitud se tramita ante MPL SOFT por los canales indicados en esta Política.

10.2. Canales y requisitos

La solicitud debe enviarse a [correo_privacidad@dominio] o radicarse por escrito en [dirección], indicando como mínimo:

- Nombre e identificación del Titular.
- Descripción clara de la solicitud (consulta o reclamo).
- Datos de contacto para respuesta.

- Documentos que soporten la solicitud, si aplica.

10.3. Tiempos (estándar legal)

- Consultas: se atenderán en un término máximo de 10 días hábiles desde su recepción (prorrogable según norma, informando el motivo).
- Reclamos: se atenderán en un término máximo de 15 días hábiles desde su recepción (prorrogable según norma, informando el motivo).

Si falta información, se requerirá al solicitante conforme a los mecanismos legales aplicables.

11) Subencargados, transmisiones y transferencias

11.1. Subencargados (aplicable a todos los Servicios)

MPL SOFT podrá apoyarse en Subencargados para ejecutar componentes técnicos u operativos necesarios. MPL SOFT procurará vincularlos con obligaciones de confidencialidad y seguridad acordes con esta Política y el contrato/orden aplicable, y mantendrá la responsabilidad frente al Cliente cuando corresponda.

11.2. Datos del Cliente (Encargo): transmisión y no transferencia

- MPL SOFT podrá transmitir Datos del Cliente a Subencargados solo cuando sea necesario para operar o soportar los Servicios.
- MPL SOFT no realiza transferencias de Datos del Cliente que conviertan a terceros en Responsables, salvo instrucción expresa del Cliente o mandato legal.

11.3. Transmisiones/transferencias Internacionales

Cuando por la naturaleza de los Servicios sea necesario utilizar proveedores ubicados fuera de Colombia, podrá existir transmisión internacional. En estos casos, MPL SOFT actuará conforme al contrato/orden aplicable y a los mecanismos previstos por la normatividad vigente.

Si MPL SOFT publica una lista de subencargados, podrá hacerlo en un documento separado o bajo solicitud, según defina el esquema de transparencia corporativa.

12) Seguridad de la información

MPL SOFT implementa medidas razonables de seguridad administrativa, técnicas y físicas, acordes con la naturaleza de los datos y los riesgos del servicio, orientadas a prevenir pérdida, acceso no autorizado, uso indebido o alteración.

Estas medidas se aplican tanto a datos propios (cuando MPL SOFT es Responsable) como a Datos del Cliente (cuando MPL SOFT es Encargado), en lo que corresponda.

13) Incidentes de seguridad

13.1. Datos del Cliente (Encargo): ante un incidente que comprometa Datos del Cliente tratados por MPL SOFT como Encargado, MPL SOFT notificará al Cliente conforme al contrato/orden aplicable y entregará la información razonablemente disponible para apoyar la gestión y mitigación.

13.2. Datos propios (Responsable): MPL SOFT gestionará el incidente conforme a sus procedimientos internos y obligaciones legales aplicables.

14) Retención, devolución y eliminación

14.1. Datos del Cliente (Encargo)

MPL SOFT conservará los Datos del Cliente solo por el tiempo necesario para prestar los Servicios y cumplir obligaciones técnicas y legales aplicables, y procederá a su supresión y/o devolución al terminar el servicio conforme al contrato/orden aplicable y/o instrucciones del Cliente, salvo obligación legal de conservación.

14.2. Datos propios de MPL SOFT (Responsable)

MPL SOFT conservará los datos por el tiempo necesario para las finalidades descritas y obligaciones legales/contractuales. La supresión procederá cuando no exista deber de conservación.

15) Tratamiento automatizado e IA (cuando el Servicio lo incluya)

Cuando un Servicio incluya funcionalidades automatizadas o componentes de inteligencia artificial:

- MPL SOFT podrá realizar el tratamiento operacional necesario para prestar el Servicio (procesamiento, ejecución, soporte, monitoreo, seguridad y métricas operativas agregadas/no identificables, cuando aplique).
- En el marco del Encargo, no se autoriza el uso de Datos del Cliente para entrenar, reentrenar o ajustar modelos de IA de terceros, salvo autorización expresa del Cliente conforme al contrato/orden aplicable.

16) Cookies y tecnologías similares (separación web vs plataformas)

16.1. Sitios web informativos de MPL SOFT

Podrán usar cookies estrictamente necesarias y/o de analítica para entender uso del sitio y mejorar contenidos.

16.2. Plataformas/Aplicaciones/Consolas de los Servicios

Podrán usar cookies/tokens estrictamente necesarios para autenticación, seguridad, continuidad de sesión y funcionamiento del servicio.

16.3. Controles

El Titular puede gestionar cookies desde su navegador. La desactivación de cookies necesarias puede afectar el funcionamiento de plataformas.

17) Datos sensibles y datos de menores

- MPL SOFT, como regla general, no requiere datos sensibles para finalidades propias, salvo que sea estrictamente necesario y con las garantías legales correspondientes.
- En el marco del Encargo, el Cliente deberá abstenerse de cargar datos sensibles o de menores salvo que (i) sea necesario para su finalidad legítima, (ii) cuente con la base legal/autorización correspondiente cuando aplique y (iii) configure medidas de seguridad adicionales acordes al riesgo.

18) Requerimientos de autoridades

MPL SOFT podrá atender requerimientos de autoridad competente conforme a la ley. Cuando MPL SOFT actúe como Encargado, asistirá razonablemente al Cliente (Responsable) cuando corresponda, conforme al contrato/orden aplicable.

19) Cambios a esta Política y control de versiones

MPL SOFT podrá actualizar esta Política. Los cambios se informarán mediante su publicación en los sitios oficiales de MPL SOFT y/o por los canales que se definan contractualmente con Clientes cuando aplique.

Formato de versión: VYYYY.MM.X

- “Vigente desde” indica la fecha de entrada en vigor de la versión publicada.
- Se conservará un historial de versiones con cambios relevantes.

20) Historial de versiones

- V2024.05.A (mayo 2024): versión base.
- V2026.01.A (2026-01-08): alineación formal con Contrato de Adhesión vigente; separación de roles (Responsable/Encargado), finalidades por rol, subencargados, transmisión internacional, retención/eliminación por rol, cookies separadas (web vs plataformas), y cláusula de IA sin entrenamiento para Datos del Cliente salvo autorización expresa.

=====