

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SMARTEC BGA

Código	PTD-SMC-001	Versión	01
Fecha emisión	01/06/2026	Estado	Vigente

1. Propósito e identificación de la responsable

YENXOHORA IBETH BLANCO MONROY, identificada con NIT 1098758423-3, en su condición de propietaria del establecimiento de comercio SMARTEC, con domicilio principal en Bucaramanga, adopta la presente política como regla interna para orientar el manejo de los datos personales de clientes, usuarios, trabajadores, proveedores, contratistas y cualquier otra persona natural que entregue información a la organización.

SMARTEC desarrolla actividades de comercialización de productos tecnológicos, accesorios y equipos de telecomunicaciones, junto con servicios complementarios de soporte técnico, diagnóstico, mantenimiento, reparación, atención posventa y, cuando corresponda, financiación directa o gestionada por terceros aliados.

Esta política regula toda operación de recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización, rectificación, supresión y conservación de datos personales realizada por SMARTEC, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015, la Ley 1266 de 2008 cuando aplique, y las normas que las modifiquen o complementen.

Este documento persigue los siguientes objetivos:

- Definir los criterios que guían el tratamiento de la información personal.
- Precisar las finalidades para las cuales se recolectan y usan los datos.
- Garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares.
- Establecer los canales para consultas, reclamos y solicitudes de habeas data.
- Fijar medidas de seguridad y tiempos de retención.
- La recolección de datos personales solo procederá cuando exista autorización previa, libre, expresa e informada del titular, salvo las excepciones previstas por la ley.

2. Conceptos y definiciones

Para la correcta interpretación de esta política, se adoptan los siguientes conceptos:

- **Titular:** persona natural a quien pertenecen los datos personales.
- **Dato personal:** información vinculada o que pueda vincularse a una persona natural identificada o identificable.
- **Dato sensible:** información que afecta la intimidad del titular o puede generar discriminación, como datos de salud, biométricos, origen étnico, orientación sexual, religión o ideología.
- **Tratamiento:** cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización o supresión.
- **Responsable del tratamiento:** quien decide sobre los fines y medios del tratamiento; para esta política, SMARTEC.
- **Encargado del tratamiento:** tercero que procesa datos por cuenta del responsable.
- **Autorización:** consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular.
- **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales, físico o digital.

- **Incidente de seguridad:** evento que compromete o puede comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos.
- **Habeas data:** derecho de toda persona a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información que repose sobre ella en bases de datos.
- **Dato financiero, crediticio y comercial:** información asociada al comportamiento de pago, obligaciones e historial crediticio, cuando aplique.
- **Referencia personal:** persona natural suministrada por un solicitante de crédito como contacto de respaldo o localización.

3. Principios que orientan el tratamiento

El tratamiento de datos personales en SMARTEC se regirá por los principios previstos en la Ley 1581 de 2012:

- **Legalidad:** toda operación debe estar soportada en la normativa vigente.
- **Libertad:** los datos solo podrán tratarse con autorización previa, salvo habilitación legal.
- **Finalidad:** los datos se recolectarán para propósitos legítimos, específicos y conocidos por el titular.
- **Veracidad o calidad:** la información debe ser exacta, completa, comprobable y actualizada.
- **Transparencia:** el titular podrá conocer en cualquier momento el tratamiento realizado sobre sus datos.
- **Acceso y circulación restringida:** solo accederán las personas autorizadas.
- **Seguridad:** se adoptarán medidas para prevenir pérdida, alteración o acceso no autorizado.
- **Confidencialidad:** toda persona que participe en el tratamiento deberá guardar reserva.

4. Recolección y autorización

Antes de recolectar datos personales, SMARTEC informará al titular, de forma clara y comprensible, sobre:

- Las finalidades del tratamiento.
- Los datos que serán recolectados.
- La identidad del responsable.
- Los derechos que le asisten.
- Los mecanismos para ejercerlos.
- La eventual transmisión o transferencia a terceros, cuando aplique.

La autorización podrá obtenerse mediante cualquiera de estos medios:

- Documento escrito físico o digital.
- Manifestación verbal debidamente registrada.
- Conducta inequívoca del titular que permita inferir su consentimiento, siempre que exista soporte de ello.

SMARTEC conservará los soportes de autorización durante el tiempo de la relación con el titular y por el término legal o contractual aplicable.

5. Casos en que no se requiere autorización

No será necesaria la autorización previa del titular en los casos autorizados por la ley, entre ellos:

- Requerimiento de autoridad pública o judicial competente.
- Tratamiento de datos de naturaleza pública, siempre que no se vulneren derechos del titular.
- Situaciones de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamientos con fines estadísticos, históricos o científicos dentro del marco legal.
- Información contenida en registros civiles de personas naturales, cuando sea aplicable.

6. Revocatoria de la autorización

El titular podrá revocar en cualquier momento la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos. Para ello deberá presentar una solicitud expresa por escrito o por el canal habilitado por SMARTEC, manifestando su voluntad de revocar el consentimiento y, si lo desea, solicitar la supresión de sus datos.

La revocatoria no procederá cuando el tratamiento sea necesario para cumplir una obligación legal o contractual vigente. En tal evento, SMARTEC informará al titular las razones que impiden la eliminación inmediata.

7. Supresión de datos

Todo titular podrá solicitar la eliminación de sus datos personales cuando:

- El tratamiento no respete los principios, derechos o garantías legales.
- Los datos hayan dejado de ser necesarios para la finalidad informada.
- Haya vencido el término de conservación previsto por la ley o por la finalidad del tratamiento.

La supresión podrá ser total o parcial, según la solicitud y la obligación legal de conservación aplicable. No procederá cuando:

- Exista una obligación legal o contractual que exija conservar la información.
- La supresión afecte procesos judiciales o administrativos en curso.
- Los datos sean indispensables para proteger derechos legítimos del titular o cumplir obligaciones legales.

8. Finalidades del tratamiento

SMARTEC podrá tratar datos personales para las siguientes finalidades:

- Gestionar ventas, cotizaciones, pedidos, entregas, facturación y posventa.
- Prestar soporte técnico, diagnóstico, mantenimiento, reparación y garantía de equipos.
- Ejecutar estrategias de mercadeo, comunicación comercial y fidelización, incluyendo campañas, promociones, novedades y descuentos, cuando exista autorización.
- Administrar canales de contacto digital, como redes sociales, mensajería instantánea, correo electrónico y formularios web.
- Analizar tendencias de consumo, comportamiento del mercado y hábitos de compra para fines estadísticos y de mejora del servicio.
- Evaluar riesgo crediticio, administrar cartera, adelantar cobros y gestionar planes de financiación o pago diferido.
- Suscribir y ejecutar alianzas con entidades financieras, aseguradoras, fabricantes, distribuidores y otros terceros estratégicos.
- Gestionar procesos de selección, vinculación, administración, bienestar, capacitación y desvinculación del personal.
- Tratar datos biométricos de trabajadores, cuando sea necesario y autorizado, para control de jornada, accesos y soporte probatorio.
- Atender peticiones, quejas, reclamos, consultas y solicitudes de habeas data.
- Verificar identidad del titular mediante consultas a bases públicas o centrales autorizadas, cuando sea necesario.
- Cumplir obligaciones tributarias, contables, laborales, contractuales, comerciales y regulatorias.
- Desarrollar auditorías internas, controles de gestión y procesos de mejora continua.
- Realizar seguimiento a pedidos, reparaciones, garantías activas y compromisos comerciales.
- Aplicar encuestas e instrumentos de medición de satisfacción y calidad.
- Atender requerimientos de autoridades competentes.

- Cualquier otra finalidad relacionada con la relación comercial, laboral o contractual entre SMARTEC y el titular.

La información personal será suprimida o archivada de forma segura una vez agotadas las finalidades para las que fue recolectada y no exista obligación legal de conservación.

La información obtenida por sistemas de seguridad, incluyendo documentos entregados por titulares y grabaciones internas, tendrá como propósito la protección de personas, bienes e infraestructura. No podrá comercializarse, cederse ni divulgarse salvo que:

- El titular lo autorice expresamente.
- Sea indispensable para prestar un servicio solicitado por el titular.
- Se requiera para la operación correcta de los servicios de SMARTEC.
- Existan procesos de reorganización empresarial.
- Una autoridad competente lo solicite en el ejercicio de sus funciones.

Cuando el tratamiento lo ejecuten terceros por cuenta de SMARTEC, estos quedarán sujetos a las mismas obligaciones de protección, reserva y uso limitado.

9. Manejo de datos en equipos recibidos para servicio técnico

Dada la naturaleza de la actividad de SMARTEC, que incluye diagnóstico, reparación y soporte técnico de equipos, se establecen reglas especiales para los datos personales que puedan encontrarse en dichos dispositivos.

9.1. Riesgo inherente al servicio técnico

Cuando el cliente entrega un dispositivo —celular, tableta, computador u otro equipo— para revisión o reparación, el personal técnico puede tener acceso incidental o técnicamente necesario a información almacenada en el equipo, como fotografías, mensajes, contactos, documentos, contraseñas, datos bancarios u otra información personal o sensible. SMARTEC reconoce ese riesgo y adopta medidas para gestionarlo de manera responsable.

9.2. Formato de ingreso o recepción del equipo

Para cada dispositivo recibido, SMARTEC suscribirá con el cliente un formato de ingreso o servicio técnico diseñado para:

- Identificar al cliente y al dispositivo.
- Registrar el estado físico al momento de la entrega.
- Describir la falla o servicio solicitado.
- Obtener autorización expresa para el acceso técnico necesario.
- Dejar constancia de si el cliente hizo respaldo previo.
- Obtener autorización específica si se requiere formateo o restauración de fábrica.

9.3. Deberes del personal técnico

Todo técnico o colaborador que intervenga un equipo del cliente deberá:

- Abstenerse de acceder a contenidos que no estén relacionados con la reparación solicitada.
- Abstenerse de copiar, transferir, fotografiar, compartir o divulgar información personal del cliente.
- Guardar reserva absoluta sobre cualquier dato al que haya tenido acceso.
- Reportar de inmediato cualquier acceso involuntario a información sensible.

El incumplimiento de estas obligaciones constituirá falta grave y podrá dar lugar a medidas disciplinarias, civiles o penales.

9.4. Responsabilidad sobre pérdida de datos

SMARTEC no asumirá responsabilidad por la pérdida de datos almacenados en el dispositivo cuando:

- El cliente no haya realizado copia de seguridad antes de la entrega, pese a la recomendación informada.
- La pérdida derive de la falla técnica que originó la reparación.
- El servicio requiera formateo o restauración de fábrica autorizada por el titular.

Sin perjuicio de lo anterior, la empresa adoptará medidas técnicas razonables para proteger la información mientras el equipo permanezca bajo su custodia.

9.5. Tiempo de custodia del dispositivo

Concluido el diagnóstico o la reparación y notificada la disponibilidad del equipo, el cliente contará con treinta (30) días calendario para reclamarlo. Vencido ese plazo, y tras los intentos de contacto realizados por SMARTEC, se procederá conforme a la normativa sobre bienes no reclamados.

10. Tratamiento de datos en el marco de la financiación directa y/o a través de terceros aliados

SMARTEC podrá ofrecer a sus clientes mecanismos de financiación directa o mediante entidades financieras aliadas, para la adquisición de productos o servicios. En desarrollo de dichas operaciones, SMARTEC podrá recolectar, transmitir y, cuando resulte aplicable, transferir información personal del solicitante con el fin de permitir el estudio, aprobación, formalización, administración, cobro y eventual reporte del comportamiento de pago asociado a la obligación adquirida.

10.1. Datos personales recolectados para el trámite de financiación

Para efectos de evaluación y estructuración del crédito, SMARTEC podrá solicitar al interesado únicamente la información estrictamente necesaria para el trámite, entre la cual podrá encontrarse:

- Nombre completo.
- Número de documento de identidad.
- Fecha de nacimiento.
- Fecha de expedición del documento.
- Dirección de residencia.
- Correo electrónico.
- Números telefónicos de contacto.
- Referencias personales.

SMARTEC se abstendrá de recolectar datos que no resulten pertinentes o necesarios para la finalidad informada.

10.2. Transmisión de información a la entidad financiera aliada

La información recolectada podrá ser transmitida a la entidad financiera aliada para que esta realice el estudio de crédito, adopte la decisión correspondiente y, en caso de aprobación, administre la operación conforme a sus políticas internas y a la normativa aplicable. SMARTEC informará al titular, de manera previa y suficiente, que sus datos serán transmitidos a la entidad aliada para los fines propios del proceso de financiación, y obtendrá la autorización expresa que corresponda.

10.3. Autorización del titular

El solicitante deberá autorizar de manera expresa, previa e informada:

- La transmisión de sus datos a la entidad financiera aliada.
- La consulta de su historial crediticio, cuando ello sea necesario.
- El tratamiento de su información para el estudio, aprobación y administración del crédito.
- El reporte positivo o negativo de su comportamiento de pago, cuando aplique.
- El conocimiento de sus derechos como titular de datos personales, financieros y crediticios.

Sin dicha autorización no se remitirá la información para fines de financiación, salvo que exista una habilitación legal expresa.

10.4. Tratamiento de referencias personales

Las referencias personales suministradas por el solicitante serán tratadas como titulares de datos personales. Su información será utilizada exclusivamente para:

- Verificar la relación o conocimiento que tienen del solicitante.
- Localizar al cliente cuando los canales de contacto directo hayan resultado infructuosos.
- Facilitar la validación de información básica relacionada con el trámite.

Los datos de las referencias personales no podrán ser utilizados para:

- Realizar cobros directos a la referencia.
- Reportarla ante centrales de información.
- Incorporarla a bases de datos comerciales o de mercadeo.
- Divulgar información sobre la obligación del deudor principal más allá de lo necesario para su localización.

10.5. Reporte del comportamiento de pago

Cuando la operación de financiación lo exija, la entidad financiera aliada podrá reportar el comportamiento de pago del titular ante el operador de información autorizado, de conformidad con la Ley 1266 de 2008 y demás disposiciones aplicables. SMARTEC no asumirá responsabilidades sobre reportes realizados por la entidad aliada cuando esta actúe como responsable del tratamiento de dicha información.

10.6. Decisión crediticia

Finalizado el estudio, la entidad financiera aliada comunicará a SMARTEC la aprobación o negación del crédito. Si la solicitud es aprobada, SMARTEC procederá con la formalización de la venta o entrega del producto o servicio. Si la solicitud es negada, SMARTEC informará al titular sobre la decisión. SMARTEC no adopta de manera autónoma decisiones sobre la aprobación crediticia cuando la evaluación dependa de un tercero aliado.

10.7. Cesión o transferencia de cartera y derechos económicos

SMARTEC podrá, cuando exista soporte contractual suficiente y se hayan cumplido los deberes de información aplicables, ceder, transferir o enajenar a favor de una entidad financiera aliada los derechos económicos, la cartera o las acreencias derivadas de las operaciones de financiación otorgadas al cliente. La cesión no implicará, por sí sola, autorización para utilizar la información personal del titular para finalidades distintas a las informadas en esta política.

10.8. Derechos del titular frente a la información financiera y crediticia

El titular podrá ejercer, frente a la entidad financiera aliada, al operador de información o ante la autoridad competente, los derechos que le asisten respecto de la información financiera y crediticia, entre ellos:

- Conocer la información reportada.
- Solicitar actualización del reporte.
- Controvertir información inexacta, incompleta o desactualizada.
- Pedir aclaraciones o anotaciones cuando exista controversia.
- Ser notificado previamente antes de un eventual reporte negativo, cuando la ley así lo exija.

11. Videovigilancia

Con el fin de proteger la integridad de las personas, los bienes y la infraestructura de sus instalaciones, SMARTEC utiliza sistemas de videograbación en los siguientes puntos:

- Carrera 18 # 33-24 Local 10 – La Promoción: 3 cámaras.
- Calle 35 # 17-67 Local 117, Centro: 6 cámaras.

Los sistemas operarán en espacios comunes y visibles, respetando la privacidad y dignidad de las personas. La existencia de cámaras se informará mediante avisos visibles en los accesos de cada establecimiento. Las

grabaciones podrán utilizarse como apoyo probatorio en procedimientos disciplinarios, administrativos o judiciales. Su conservación será de siete (7) días calendario, salvo que deban mantenerse por disposición legal o judicial.

12. Derechos de los titulares

Toda persona cuyos datos sean tratados por SMARTEC tendrá derecho a:

- Conocer los datos personales que reposan en las bases de datos de la empresa.
- Solicitar actualización, rectificación o corrección.
- Pedir prueba de la autorización otorgada, cuando aplique.
- Revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio si considera vulnerados sus derechos.
- Acceder gratuitamente a su información personal.

Cuando el titular sea menor de edad, sus derechos serán ejercidos por su representante legal o por quien esté facultado conforme a la ley.

13. Origen de la información y canales de tratamiento

Los datos personales tratados por SMARTEC provienen de las interacciones con clientes, trabajadores, proveedores y demás terceros relacionados con la actividad comercial y operativa.

Canales presenciales y tradicionales:

- Atención directa en los puntos de venta.
- Órdenes de servicio técnico.
- Contratos laborales y documentos de vinculación.
- Contratos comerciales con proveedores, distribuidores y aliados.
- Formularios físicos diligenciados en eventos o actividades.
- Líneas telefónicas de atención al cliente.

Canales digitales:

- WhatsApp Business.
- Redes sociales oficiales.
- Correo electrónico.
- Formularios digitales.
- Sitio web.
- Otros medios electrónicos de contacto.

Cuando se utilicen cookies o tecnologías similares de rastreo digital, SMARTEC informará al usuario y habilitará los mecanismos de control que correspondan.

14. Canales para consultas, quejas, reclamos y solicitudes

Las solicitudes relacionadas con datos personales podrán presentarse sin costo por los siguientes medios:

- Teléfono: 3132424581
- Correo electrónico: pqr@smartecbga.com
- Atención presencial: en los puntos habilitados por SMARTEC.

Las solicitudes deberán contener como mínimo:

- Nombre completo e identificación.
- Datos de contacto para respuesta.

- Descripción clara de lo solicitado.
- Soportes, si aplica.
- Firma, cuando sea una solicitud escrita.

Las solicitudes de habeas data no se recibirán por canales informales ni por asesores no autorizados.

15. Procedimiento interno para solicitudes de habeas data

Requisitos mínimos

El titular o su representante deberá aportar:

- Nombre completo e identificación.
- Datos de contacto.
- Canal preferido de respuesta.
- Descripción clara de la solicitud.
- Firma, si aplica.
- Soportes, cuando sea necesario.

Términos de respuesta

SMARTEC responderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. Si no fuere posible resolver dentro de ese plazo, informará al titular antes de su vencimiento las razones de la demora y la nueva fecha de respuesta, sin exceder de ocho (8) días hábiles adicionales. Si la solicitud se niega total o parcialmente, el titular podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez agotado el trámite interno.

16. Estructura interna responsable

La gestión del tratamiento de datos personales en SMARTEC estará a cargo de la propietaria y responsable del establecimiento, con apoyo del personal administrativo, comercial y técnico que resulte pertinente. SMARTEC designará la persona encargada de centralizar las solicitudes de los titulares y coordinar su respuesta oportuna, completa y consistente con esta política.

17. Deberes de SMARTEC como responsable

En su calidad de responsable del tratamiento, SMARTEC asume, entre otros, los siguientes deberes:

- Garantizar el ejercicio del habeas data.
- Conservar las autorizaciones en condiciones de seguridad.
- Informar previamente al titular sobre el uso que se dará a sus datos.
- Implementar controles técnicos, humanos y administrativos para proteger la información.
- Asegurar que los datos entregados a encargados sean veraces, completos y actualizados.
- Comunicar oportunamente a los encargados cualquier modificación o novedad.
- Corregir los datos inexactos e informar los cambios a los encargados.
- Tratar únicamente los datos para los que exista autorización o habilitación legal.
- Velar por el cumplimiento de las condiciones de seguridad y confidencialidad.
- Resolver consultas y reclamaciones dentro de los plazos legales.
- Mantener actualizados los procedimientos internos de gestión de datos.
- Informar a los encargados cuando un dato esté controvertido por el titular.
- Atender oportunamente los requerimientos de la autoridad competente.
- Activar el protocolo de respuesta ante incidentes de seguridad cuando sea necesario.

18. Reglas especiales

18.1. Datos sensibles

El tratamiento de datos sensibles por parte de SMARTEC solo se realizará cuando exista autorización legal o del titular y cuando sea estrictamente necesario para la finalidad informada. En ningún caso se utilizarán para fines que vulneren la dignidad, privacidad o derechos fundamentales del titular.

18.2. Datos biométricos de trabajadores

SMARTEC podrá recolectar y tratar datos biométricos de trabajadores como huella dactilar, reconocimiento facial o imagen, bajo estas condiciones:

- **Finalidad exclusiva:** control de jornada, acceso a instalaciones y soporte probatorio en actuaciones internas.
- **Autorización individual y específica:** distinta del contrato laboral.
- **Conservación:** durante la relación laboral y por el tiempo adicional legal o necesario.
- **Acceso restringido:** solo personal expresamente autorizado.
- **Prohibición de cesión:** no podrán transferirse a terceros salvo autorización expresa o mandato legal.

18.3. Datos de menores de edad

Cuando SMARTEC deba tratar datos de personas menores de edad, garantizará la protección reforzada de sus derechos. La autorización deberá ser otorgada por el representante legal, de manera previa, expresa e informada.

19. Seguridad de la información y respuesta ante incidentes

19.1. Medidas de seguridad

SMARTEC implementará y mantendrá medidas técnicas, administrativas y humanas para proteger la información personal bajo su custodia. Entre ellas:

- Asignación de roles y permisos según necesidad.
- Procedimientos para recepción, trámite y archivo de solicitudes.
- Revisión periódica de controles y procesos.
- Identificación y corrección oportuna de vulnerabilidades.
- Capacitaciones periódicas al personal.
- Restricción de acceso a personas no autorizadas.

19.2. Protocolo ante incidentes

Ante cualquier incidente que comprometa datos personales, SMARTEC aplicará el siguiente protocolo:

- **Detección y reporte inmediato:** el colaborador que identifique el hecho lo informará de inmediato a la propietaria o al área administrativa.
- **Contención:** se adoptarán medidas para frenar el impacto del incidente.
- **Evaluación del impacto:** se analizará el tipo de datos afectados, titulares comprometidos y riesgo generado.
- **Notificación a la autoridad:** si el caso implica riesgo relevante, se informará a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro del término legal aplicable.
- **Comunicación a los titulares:** cuando exista riesgo elevado, se informará de manera oportuna a los afectados.
- **Cierre y mejora:** el incidente se documentará y se ajustarán controles si es necesario.

20. Conservación de datos y tiempos de retención

20.1. Vigencia de la política

La presente política entra en vigor a partir de su aprobación por la propietaria y responsable de SMARTEC y permanecerá vigente de manera indefinida, salvo modificación o reemplazo por una versión posterior.

21. Control de cambios y aprobaciones

Fecha	Versión	Descripción	Responsable
05/05/2026	01	Emisión de la política de tratamiento de datos personales de SMARTEC. Incluye disposiciones sobre soporte técnico, financiación, videovigilancia, canales digitales, conservación y protocolo de incidentes.	Propietaria y Cumplimiento

Elaboró: Área legal

Revisó: YENXOHORA IBETH BLANCO MONROY

Aprobó: YENXOHORA IBETH BLANCO MONROY

Ciudad y fecha: Bucaramanga, 01/06/2026