

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – TOTALAPP

Sistemas y Computadores S.A., en adelante **SYC S.A.**, identificada con NIT 890206351 y domiciliada en el Kilómetro 2.178 anillo vial Floridablanca Girón Ecoparque Natura Torre 3 Piso 8, como titular de TotalAPP, informa al titular que el tratamiento de su información se realizará conforme a lo previsto en la **Ley 1581 de 2012**, el **Decreto 1377 de 2013** y demás normas o directrices de la SIC relacionadas, solicita su **AUTORIZACIÓN para EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** conforme a las finalidades y condiciones descritas en la Política de Tratamiento de Información (PTI) de SYC S.A. y en la presente autorización, aplicable al uso del producto **TotalApp**, incluidas sus aplicaciones móviles, web, módulos complementarios y canales oficiales de comunicación asociados.

SYC S.A. actúa como *Responsable* respecto al tratamiento de los datos necesarios para crear y administrar su cuenta de TotalApp, operar la App, gestionar pagos, seguridad, soporte y analítica de mejora, inherentes al servicio. Cuando TotalApp sea utilizada para gestionar trámites o información administrada por una entidad pública o privada, dicha entidad actuará como *Responsable* de esa información, y SYC como *Encargado*, conforme a los contratos y acuerdos aplicables, caso en el cual Ud. Deberá aceptar las PTI de la entidad respectiva, determinado conforme a la naturaleza del servicio que se esté realizando.

SYC S.A. tratará los datos personales del Titular a través de la aplicación TotalApp para las finalidades que se describen a continuación, las cuales se clasifican en finalidades necesarias, finalidades de mejora y medición, y finalidades comerciales, garantizando en todo caso que las finalidades opcionales estarán sujetas a autorización expresa, previa y revocable, mediante mecanismos claros dentro de la aplicación.

1. Finalidades:

1.1 Finalidades necesarias para la operación del servicio

- a. Registrar, autenticar y administrar la cuenta del usuario dentro de TotalApp.
- b. Permitir el uso de las funcionalidades principales de la aplicación, incluyendo la gestión de trámites, pagos, consultas y servicios asociados.
- c. Ejecutar y registrar transacciones, generar comprobantes, realizar validaciones, reversos y brindar soporte transaccional.
- d. Garantizar la seguridad de la plataforma, incluyendo la prevención del fraude, la detección de accesos no autorizados, la trazabilidad de operaciones y la auditoría técnica.
- e. Dar cumplimiento a obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias, administrativas y de reporte que resulten aplicables a SYC S.A. como proveedor del servicio.

Estas finalidades se encuentran amparadas en la ejecución del servicio solicitado por el usuario y no requieren una autorización adicional distinta a la aceptación de la presente Autorización de Tratamiento de Datos Personales.

1.2 Finalidades de mejora, medición y calidad del servicio

- a. Realizar análisis estadísticos y analítica de uso (telemetría), con el fin de medir desempeño, estabilidad, experiencia de usuario y mejora continua de TotalApp.
- b. Registrar y almacenar interacciones realizadas a través de canales de soporte, chat o asistente virtual, exclusivamente para fines de calidad, trazabilidad del servicio, consulta de información, iniciación de procesos de pago, atención de peticiones, quejas o reclamos, y mejora de los procesos de atención.

El usuario podrá aceptar o rechazar estas finalidades a través de los mecanismos de configuración dispuestos en la aplicación, sin que ello afecte el acceso a las funcionalidades esenciales del servicio.

1.3 Finalidades comerciales y de relacionamiento

Enviar comunicaciones comerciales, informativas o promocionales relacionadas con productos, servicios, funcionalidades o novedades ofrecidas directamente por SYC S.A.

- a. Compartir datos personales con aliados estratégicos o proveedores integrados, exclusivamente cuando el usuario decida utilizar servicios específicos ofrecidos a través de TotalApp y otorgue su autorización expresa para dicho intercambio.

En estos casos, el usuario tendrá control previo, informado y granular sobre la activación de estas finalidades, pudiendo revocar su autorización en cualquier momento a través de los canales dispuestos por SYC S.A.

TotalApp dispondrá de mecanismos claros, diferenciados y verificables para la gestión del consentimiento del Titular respecto de las finalidades opcionales del tratamiento de datos personales.

Cada una de estas autorizaciones será independiente, configurable y revocable en cualquier momento, y su aceptación o rechazo no condicionará de manera indebida el acceso del usuario a las funcionalidades esenciales de TotalApp.

2. Datos personales recolectados

Entre los datos personales que pueden ser tratados por SYC S.A., de acuerdo con las funcionalidades utilizadas por el usuario dentro de la aplicación TotalApp, se incluyen los siguientes:

- a) Datos de identificación y contacto: Nombre y apellidos, tipo y número de documento de identificación, dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección de residencia y demás datos necesarios para la creación y administración de la cuenta del usuario.
- b) Datos de autenticación: Credenciales, identificadores, tokens o mecanismos de autenticación asociados a proveedores externos de inicio de sesión (tales como Google, Apple u otros), utilizados exclusivamente para la verificación de identidad y el acceso seguro a la aplicación.
- c) Datos asociados a vehículos: Información relacionada con vehículos vinculados por el usuario, como placa, tipo, marca, año, ciudad de registro, estado de obligaciones asociadas, y fechas de vencimiento de seguros o revisiones exigidas por la normativa vigente, cuando el usuario haga uso de funcionalidades relacionadas con estos servicios.
- d) Datos asociados a inmuebles: Información suministrada por el usuario respecto de inmuebles vinculados a su cuenta, como nombre identificador del inmueble, dirección, departamento, municipio, tipo de inmueble, servicios asociados y fechas de vencimiento relacionadas, cuando estas funcionalidades se encuentren habilitadas.
- e) Datos de ubicación: Información de ubicación a nivel de ciudad o municipio, configurada manualmente por el usuario o detectada de forma aproximada, utilizada para la visualización de información contextual como restricciones de movilidad, servicios locales u otros contenidos relevantes. TotalApp no realiza seguimiento permanente de la ubicación del usuario, y la configuración de este dato podrá ser ajustada por el Titular dentro de la aplicación.
- f) Datos transaccionales y de pago: Información relacionada con las transacciones realizadas a través de TotalApp, tales como valor, fecha, hora, tipo de servicio, entidad pagada, estado de la transacción, referencias y comprobantes. Los datos correspondientes a instrumentos de pago, tales como tarjetas débito o crédito o cuentas bancarias, son tratados principalmente por pasarelas de pago o proveedores financieros autorizados. SYC S.A. no almacena códigos de seguridad (CVV) ni números completos de tarjetas, y conserva únicamente la información necesaria para la trazabilidad, conciliación y soporte de las transacciones, salvo que de manera expresa y excepcional se indique lo contrario conforme a la normativa aplicable.
- g) Datos de uso, comportamiento y soporte: Información relacionada con la interacción del usuario dentro de la aplicación, incluyendo historial de trámites, frecuencia de acceso, registros técnicos de uso y mensajes intercambiados a través de canales de atención, chat o asistente virtual, los cuales podrán ser tratados para fines de soporte, consulta de información, iniciación de procesos de pago, atención de solicitudes, mejora del servicio y trazabilidad, de acuerdo con las finalidades informadas y los plazos de conservación definidos por SYC S.A.

La entrega de ciertos datos personales dependerá de las funcionalidades que el usuario decida utilizar dentro de TotalApp, y en ningún caso se exigirá información que no resulte

necesaria para la prestación del servicio correspondiente o para el cumplimiento de obligaciones legales aplicables.

3. Derechos del titular

El Titular de los datos personales tratados a través de TotalApp tiene los derechos previstos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, entre ellos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informado sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- Revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos cuando no se respeten los principios legales.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por presuntas infracciones a la normatividad de protección de datos personales.

4. Medios para ejercer sus derechos

Para el ejercicio de sus derechos, el Titular podrá comunicarse con SYC S.A. a través de los canales dispuestos en la Política de Tratamiento de Información, los cuales incluyen, entre otros:

- Correo electrónico: juridica@syc.com.co
- Dirección física: Kilómetro 2.178 Anillo Vial Floridablanca – Girón, Ecoparque Natura, Torre 3, piso 8.
- Los formularios o mecanismos habilitados dentro de TotalApp, cuando aplique.

Las solicitudes serán atendidas conforme a los términos establecidos en la normativa vigente y en la Política de Tratamiento de Información de SYC S.A., la cual se encuentra disponible para consulta permanente en www.syc.com.co y/o en <https://www.totalapp.com.co/informacion-legal> u otra que se informará oportunamente si es del caso.

5. Transferencias y transmisiones

Siempre que se garantice la confidencialidad, seguridad y legalidad del tratamiento los datos, aquellos podrán:

- Transmitirse a proveedores tecnológicos que presten servicios de infraestructura, seguridad informática, comunicaciones o almacenamiento en la nube, los cuales actúan como Encargados del Tratamiento, bajo contratos que cumplen los requisitos de la SIC o quien haga sus veces.
- Transferirse a entidades en el exterior cuando sea necesario para auditoría técnica, continuidad del servicio o cumplimiento de obligaciones contractuales o legales, garantizando niveles adecuados de protección de datos.

Si la infraestructura utilizada se aloja en países sin nivel adecuado, se aplicarán las salvaguardas exigidas por la normatividad vigente.

En todos los casos, la transmisión o transferencia se realizará bajo los principios de legalidad, finalidad, libertad, seguridad y circulación restringida.

6. Vigencia

La autorización otorgada por el Titular para el tratamiento de sus datos personales tendrá vigencia durante el tiempo en que subsista la relación entre el usuario y SYC S.A., y posteriormente por los períodos necesarios de acuerdo con la naturaleza de los datos, las finalidades del tratamiento y las obligaciones legales o contractuales aplicables.

En particular, los datos personales serán conservados conforme a los siguientes criterios generales:

a) Datos transaccionales, contables y soportes asociados: Se conservarán durante el tiempo requerido para la atención de obligaciones legales, contables, tributarias, fiscales, contractuales y de auditoría, de conformidad con la normativa vigente y los términos de prescripción aplicables.

b) Datos asociados a la cuenta del usuario: Se conservarán mientras la cuenta se encuentre activa y, una vez finalizada la relación, por un período razonable adicional con el fin de permitir la reactivación de la cuenta, atender requerimientos de seguridad, prevenir fraudes, resolver reclamaciones o dar cumplimiento a obligaciones legales.

c) Datos de soporte, atención al usuario y canales de comunicación: La información relacionada con interacciones de soporte, chats, mensajes o asistente virtual será conservada por el tiempo necesario para la atención de solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, así como para fines de trazabilidad y mejora del servicio, consulta de información, iniciación de procesos de pago, salvo que deba conservarse por un período mayor debido a procesos administrativos, judiciales o contractuales.

d) Datos tratados para finalidades comerciales: Los datos utilizados para el envío de comunicaciones comerciales o promocionales serán tratados únicamente mientras el Titular mantenga su autorización, pudiendo revocarla en cualquier momento a través de los canales dispuestos por SYC S.A.

Regla general sobre supresión y revocatoria: La revocatoria de la autorización o la solicitud de supresión de datos personales no procederá cuando exista un deber legal o contractual que imponga su conservación, en cuyo caso los datos serán tratados exclusivamente para el cumplimiento de dicha obligación y durante el tiempo estrictamente necesario.

7. Autorización

Declaro que he sido informado de manera clara, previa, expresa e inequívoca sobre las finalidades del tratamiento de mis datos personales, los derechos que me asisten como titular y los mecanismos dispuestos por SYC S.A. para ejercerlos.

En consecuencia, autorizo de manera libre, expresa e informada a Sistemas y Computadores S.A. (SYC S.A.) para recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir y en general trate mis datos personales conforme a lo establecido en este documento y en la Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en www.syc.com.co.