

Política de Privacidad y Cookies

Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 y normas concordantes

LO ESENCIAL EN UNA LÍNEA

Esta política explica qué datos recogemos, para qué los usamos, con quién los compartimos, cuánto los conservamos y cómo puede ejercer sus derechos. Si solo quiere presentar una solicitud, vaya al capítulo 10. Si le interesan las cookies, vaya al capítulo 15.

1. Identificación del responsable

Campo	Dato
Razón social	AppControl
NIT	79.725.188-4
Marca comercial	AppControl
Domicilio	Carrera 43A No. 16B-50, Medellín, Antioquia, Colombia
Correo para protección de datos	protecciondedatos@appcontrol.com.co
Línea de atención	+57 300 2006070
Sitio web	www.appcontrol.com.co
Área responsable	Área de Protección de Datos Personales

2. Objeto, ámbito y marco normativo

Esta política desarrolla las obligaciones previstas en el artículo 15 de la Constitución Política, la **Ley Estatutaria 1581 de 2012**, el **Decreto 1074 de 2015** (que compiló el Decreto 1377 de 2013) y las circulares de la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**.

Aplica a todo tratamiento de datos personales realizado por AppControl, sea como responsable o como encargado, en desarrollo de la operación de la plataforma AppControl, de sus canales digitales y de su gestión comercial y administrativa.

3. Definiciones

Término	Definición
Titular	Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
Dato personal	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
Dato sensible	Aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación: salud, vida sexual, origen étnico, convicciones, y datos biométricos.
Responsable	Quien decide sobre la base de datos y el tratamiento.
Encargado	Quien realiza el tratamiento por cuenta del responsable.
Tratamiento	Cualquier operación sobre datos personales: recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del titular.
Transferencia	Envío de datos a un receptor que actúa como responsable, dentro o fuera del país.
Transmisión	Envío de datos a un encargado para que realice el tratamiento por cuenta del responsable.
Aliado comercial	Tercero cuyos productos o servicios se difunden a través de los canales de AppControl.

4. Principios

Todo tratamiento se sujeta a los principios de **legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad**, conforme al artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.

5. Nuestro rol: cuándo somos responsables y cuándo encargados

Esta distinción determina a quién debe dirigirse el titular y quién responde por cada tratamiento.

Tratamiento	Responsable	Encargado
Gestión de la copropiedad: residentes, propietarios, arrendatarios, visitantes, proveedores y empleados	La copropiedad cliente	AppControl
Publicidad y comunicaciones comerciales dirigidas a usuarios que la autorizaron directamente	AppControl	—

Tratamiento	Responsable	Encargado
Contactos comerciales, prospectos y visitantes de los canales digitales	AppControl	—
Representantes y contactos de clientes, para facturación y gestión contractual	AppControl	—
Aspirantes, empleados y contratistas de AppControl	AppControl	—

QUÉ SIGNIFICA

Si usted es residente, la dueña de sus datos de gestión frente a la ley es su copropiedad; nosotros solo los procesamos siguiendo sus instrucciones. Para la publicidad es distinto: ahí respondemos nosotros, y solo con una autorización que usted nos dio directamente y puede retirar cuando quiera.

6. Datos que tratamos

Categoría	Ejemplos
Identificación	Nombre, tipo y número de documento, unidad privada, calidad de propietario, residente o arrendatario y visitante
Contacto	Correo electrónico, teléfono,
Financieros y de cartera	Estado de cuenta, historial de pagos, acuerdos de pago, saldos. No almacenamos números de tarjetas: esa información la maneja la pasarela de pagos.
Transaccionales	Registros de operaciones realizadas en la plataforma, con fecha, hora y usuario.
De acceso	Registros de ingreso y salida, autorizaciones de visitantes, placas de vehículos.
Sensibles	Datos biométricos (huella, rostro), cuando la copropiedad habilite el control de acceso biométrico.
Técnicos y de navegación	Dirección IP, tipo de dispositivo, sistema operativo, registros de conexión y cookies.
De preferencias comerciales	Autorización o negativa a recibir publicidad, interacciones con anuncios, categorías de interés.
De niñas, niños y adolescentes	Datos de identificación y de acceso, cuando residan en la copropiedad.

7. Finalidades del tratamiento

7.1. Como encargado, por cuenta de las copropiedades clientes

- a) Gestionar el registro de propietarios, residentes, visitantes, unidades privadas y órganos de administración.
- b) Generar, notificar y controlar el cobro de cuotas de administración y demás obligaciones.
- c) Registrar y controlar egresos, presupuestos y flujos de aprobación.
- d) Gestionar reservas de zonas comunes, correspondencia, visitantes y PQRS.
- e) Operar el control de acceso.
- f) Emitir comunicaciones, citaciones, actas y reportes de la administración.

7.2. Como responsable, para la operación del servicio

- a) Prestar, mantener y mejorar la plataforma y el soporte técnico.
- b) Gestionar la relación contractual, la facturación y el recaudo con nuestros clientes.
- c) Atender consultas, quejas, reclamos y solicitudes.
- d) Garantizar la seguridad de la plataforma, prevenir el fraude y auditar el uso.
- e) Elaborar estadísticas agregadas y anonimizadas de uso, que no permiten identificar a persona alguna.
- f) Cumplir obligaciones legales, contables, tributarias y requerimientos de autoridades competentes.

7.3. Como responsable, para mercadeo, pauta y publicidad

Con **autorización previa, expresa e informada otorgada de forma separada**, tratamos datos personales para:

- a) Presentar ofertas, promociones y contenidos publicitarios sobre **productos y servicios propios de AppControl**.
- b) Presentar ofertas, promociones y contenidos publicitarios de **terceros aliados comerciales** —por ejemplo, proveedores de mantenimiento, seguros, servicios para copropiedades o comercios—.
- c) Personalizar y segmentar los contenidos publicitarios según categorías de interés, ciudad, tipo de copropiedad y comportamiento de navegación.
- d) Medir el alcance, la efectividad y la atribución de las campañas.
- e) Realizar encuestas, sondeos y estudios de mercado.
- f) Administrar programas de fidelización, sorteos y campañas promocionales.
- g) **Transferir datos de contacto a un aliado comercial** para que este lo contacte directamente, únicamente cuando usted lo haya autorizado de manera específica e independiente y se le haya informado la identidad del aliado.

7.4. Reglas que aplicamos a la publicidad

- a) La autorización para fines publicitarios es **separada e independiente** de la aceptación de los términos del servicio. Negarla **no afecta** su acceso a la plataforma ni ninguna de sus funciones.
- b) **No utilizamos datos sensibles** —incluidos los biométricos— para ninguna finalidad publicitaria, de segmentación o de perfilamiento comercial.

- c) **No dirigimos publicidad a menores de edad** ni utilizamos sus datos con fines de mercadeo.
- d) **No utilizamos información de cartera o de mora** para segmentar publicidad de productos financieros o de crédito.
- e) Todo contenido publicitario se identifica de forma visible como tal, conforme al artículo 30 de la Ley 1480 de 2011.
- f) Toda comunicación comercial incluye un mecanismo gratuito y visible de desuscripción, efectivo en un máximo de **cinco (5) días hábiles**.
- g) La transferencia de sus datos a un aliado comercial **nunca se presume**: requiere autorización específica y solo comprende los datos de contacto estrictamente necesarios.

QUÉ SIGNIFICA

La publicidad es un extra, no obligatorio. Puede decir que no desde el primer día, o cambiar de opinión cuando quiera, y la app le funciona exactamente igual. Y ningún aliado recibe sus datos si usted no lo autorizó nombrándolo.

7.5. Finalidades nuevas

No usamos sus datos personales para finalidades distintas de las aquí señaladas. Si en el futuro requerimos una finalidad nueva, solicitaremos su autorización previa, expresa e informada.

8. Autorización del titular

La autorización se obtiene de forma **previa, expresa e informada**, mediante mecanismos que permitan su posterior consulta: casillas de verificación en formularios electrónicos, aceptación registrada en la plataforma, documentos físicos firmados o cualquier conducta inequívoca que permita concluir razonablemente que el titular consintió.

Conservamos prueba de la autorización, con fecha, hora, canal y versión de la política informada. Las autorizaciones para **finalidades publicitarias** y para el **tratamiento de datos sensibles** se recogen en casillas independientes, nunca preseleccionadas y nunca agrupadas con la aceptación de los términos del servicio.

Conforme al artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, **no se requiere autorización** cuando la información es requerida por una entidad pública en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, cuando se trate de datos de naturaleza pública, en casos de urgencia médica o sanitaria, para tratamientos con fines históricos, estadísticos o científicos debidamente disociados, y respecto de datos del Registro Civil de las Personas.

9. Tratamientos con condiciones especiales

9.1. Datos biométricos

Los datos biométricos son **datos sensibles**. En consecuencia:

- Su tratamiento requiere autorización **explícita**, obtenida de forma separada del resto de autorizaciones.

- Se informa expresamente al titular que **no está obligado a autorizarlo**.
- **Ningún servicio se condiciona** a su entrega. Debe existir siempre una alternativa de acceso no biométrica, sin costo adicional.
- El acceso está restringido al personal estrictamente necesario y queda registrado en logs de auditoría.
- La autorización puede revocarse en cualquier momento, con la consiguiente supresión del dato.
- **No se utilizan para publicidad, segmentación ni perfilamiento comercial en ningún caso.**

9.2. Datos de niñas, niños y adolescentes

El tratamiento de datos de menores de edad es excepcional y solo procede cuando responda a su **interés superior** y se respeten sus derechos fundamentales. Requiere autorización del representante legal, previa opinión del menor cuando su madurez lo permita. **No realizamos actividades de mercadeo dirigidas a menores de edad.**

9.3. Perfilamiento y decisiones automatizadas

La plataforma puede generar alertas o clasificaciones automáticas —por ejemplo, marcar una unidad en mora— y segmentar contenidos publicitarios. **Ninguna decisión con efectos jurídicos o significativos sobre un titular se adopta exclusivamente por medios automatizados:** siempre media revisión humana por parte de la administración de la copropiedad.

Usted puede solicitar explicación sobre la lógica aplicada, oponerse al perfilamiento con fines publicitarios y controvertir el resultado. Si se opone, seguirá viendo publicidad general, pero no adaptada a su perfil.

10. Derechos del titular y cómo ejercerlos

Conforme al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, usted tiene derecho a:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- c) Ser informado sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- d) Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la ley.
- e) Revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos, cuando no exista un deber legal o contractual de conservarlos.
- f) Acceder gratuitamente a sus datos personales.

La **revocatoria parcial** es siempre posible: usted puede retirar la autorización para publicidad conservando su cuenta y todas las funciones de la plataforma.

10.1. Canales

Canal	Dato
Correo electrónico	protecciondedatos@appcontrol.com.co
Formulario web	www.appcontrol.com.co/legal/solicitudes
Configuración de la cuenta	Para activar o desactivar comunicaciones comerciales y personalización
Línea telefónica	+57 300 2006070
Correspondencia física	Carrera 43A No. 16B-50, Medellín, Antioquia

10.2. Contenido de la solicitud

Indique: nombre completo y documento de identidad; descripción clara de los hechos y de lo que solicita; copropiedad a la que pertenece, si aplica; dirección de notificación y datos de contacto; y los documentos que quiera hacer valer. Si actúa por apoderado, adjunte el poder.

10.3. Plazos

Tipo de solicitud	Plazo de respuesta	Prórroga máxima
Consulta	10 días hábiles	5 días hábiles adicionales, informando los motivos y la fecha de respuesta
Reclamo	15 días hábiles	8 días hábiles adicionales, informando los motivos y la fecha de respuesta
Baja de comunicaciones comerciales	5 días hábiles	No aplica

Si el reclamo resulta incompleto, se le requerirá dentro de los cinco (5) días siguientes para que lo subsane. Transcurridos dos (2) meses sin respuesta de su parte, se entenderá desistido.

Recibido el reclamo, se incluirá en la base de datos la leyenda "**reclamo en trámite**" y el motivo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, hasta que sea decidido.

10.4. Requisito de procedibilidad

Conforme al artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, el titular solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable o encargado.

11. Encargados, aliados comerciales y transferencias internacionales

Para operar nos apoyamos en proveedores de infraestructura en la nube, comunicaciones, pasarelas de pago, analítica y difusión publicitaria. Con todos suscribimos contratos de transmisión de datos que imponen obligaciones de confidencialidad y seguridad equivalentes a las nuestras. La relación actualizada está publicada en www.appcontrol.com.co/legal/privacidad.

Aliados comerciales. Cuando usted autorice específicamente que un aliado lo contacte, le transferiremos únicamente los datos de contacto necesarios. A partir de ese momento, el aliado actúa como **responsable independiente** y su tratamiento se rige por su propia política de privacidad, que le será informada.

Cuando el tratamiento implique **transferencia o transmisión internacional**, verificamos que el país destinatario ofrezca un nivel adecuado de protección conforme a los criterios de la SIC, o suscribimos cláusulas contractuales que garanticen estándares equivalentes, o contamos con autorización expresa del titular.

También compartimos información cuando lo exige una autoridad judicial o administrativa competente, o cuando resulta necesario para proteger derechos, la seguridad de las personas o la integridad de nuestros sistemas.

12. Seguridad de la información

Aplicamos medidas técnicas, humanas y administrativas razonables: cifrado en tránsito y en reposo, control de acceso basado en roles, autenticación reforzada para cuentas administrativas, registros de auditoría, segregación de ambientes, copias de respaldo periódicas, acuerdos de confidencialidad con el personal y capacitación interna.

Incidentes de seguridad. Ante un incidente que comprometa datos personales, activamos nuestro protocolo de respuesta, notificamos a los responsables afectados dentro de las **48 horas** siguientes a su detección y colaboramos en el reporte a la Superintendencia de Industria y Comercio conforme al artículo 17 literal n) de la Ley 1581 de 2012.

13. Conservación y supresión

Tipo de información	Período de conservación
Datos de residentes activos	Mientras la copropiedad sea cliente y el titular resida en ella
Soportes contables y de facturación	10 años (artículo 28 del Código de Comercio)
Registros de acceso y transacciones	2 años
Datos biométricos	Hasta la revocatoria de la autorización o la desvinculación del titular
Datos de prospectos comerciales	Hasta la revocatoria o 2 años sin interacción

Tipo de información	Período de conservación
Preferencias publicitarias y registros de baja	De forma indefinida, para poder respetar su negativa
Datos del cliente tras terminar el contrato	30 días para exportación, luego supresión segura salvo obligación legal

Vencidos estos plazos, los datos se suprimen de forma segura o se anonimizan de manera irreversible. Conservamos el registro de quienes solicitaron no recibir publicidad precisamente para poder honrar esa decisión en el tiempo.

14. Registro Nacional de Bases de Datos

AppControl registrará sus bases de datos ante el **Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)** administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio cuando le resulte exigible según los criterios de activos y número de empleados vigentes, y mantendrá actualizada dicha información conforme a los plazos fijados por la Superintendencia.

15. Cookies y tecnologías similares

15.1. Qué son

Una cookie es un pequeño archivo de texto que se guarda en su dispositivo al visitar un sitio web. Permite reconocer el navegador en visitas posteriores, recordar preferencias y medir el comportamiento de uso. En esta política, el término **cookies** incluye tecnologías equivalentes como el almacenamiento local del navegador, los píxeles de seguimiento y los identificadores de dispositivo en aplicaciones móviles.

15.2. Tipos que utilizamos

Categoría	Para qué sirve	¿Requiere su consentimiento?
Estrictamente necesarias	Permiten iniciar sesión, mantener la sesión activa, recordar el idioma y proteger la seguridad de la cuenta. Sin ellas el servicio no funciona.	No. Son imprescindibles para prestar el servicio que usted solicita.
De preferencias	Recuerdan configuraciones que usted eligió, como el modo de visualización o la copropiedad seleccionada.	Sí
Analíticas	Miden el uso de forma agregada: pantallas visitadas, tiempo de permanencia, errores.	Sí
Publicitarias y de pauta	Permiten mostrar contenidos comerciales propios y de aliados, personalizarlos, limitar su repetición y medir campañas.	Sí

Categoría	Para qué sirve	¿Requiere su consentimiento?
De terceros	Instaladas por proveedores externos integrados en nuestros canales.	Sí, según la categoría a la que pertenezcan

15.3. Cómo gestionarlas

Al ingresar por primera vez se le presentará un aviso que le permite **aceptar todas**, **rechazar todas** las cookies no necesarias, o **configurar** su preferencia por categoría. Rechazar debe ser tan sencillo como aceptar.

Puede modificar su elección en cualquier momento desde el enlace "**Configuración de cookies**" disponible en el pie de página y en los ajustes de la aplicación. Conservamos registro de su preferencia y de la fecha en que la manifestó, y le volveremos a consultar cuando cambien las finalidades o transcurridos **[[12]] meses**.

También puede bloquear o eliminar cookies desde la configuración de su navegador, y restringir los identificadores publicitarios desde los ajustes de privacidad de su sistema operativo móvil.

15.4. Qué ocurre si las rechaza

Rechazar las cookies analíticas, de preferencias o publicitarias **no le impide usar nuestros canales**. Puede que algunas funciones sean menos cómodas —tendrá que volver a elegir sus preferencias en cada visita— y la publicidad que vea será general en lugar de personalizada.

Las cookies estrictamente necesarias no pueden desactivarse desde el aviso, porque sin ellas no es posible mantener la sesión ni garantizar la seguridad de su cuenta.

QUÉ SIGNIFICA

Rechazar no lo castiga. Todo sigue funcionando igual; simplemente recordamos menos cosas sobre su visita y los anuncios dejan de estar adaptados a usted.

16. Vigencia y modificaciones

Esta política rige a partir del 15/07/2026 y sustituye la Política de Protección de Datos Personales y el Aviso de Privacidad de julio de 2025. Las bases de datos tendrán la vigencia necesaria para cumplir las finalidades descritas.

Cualquier cambio sustancial será comunicado a los titulares por los canales habituales y publicado con al menos **quince (15) días calendario** de anticipación a su entrada en vigencia. Cuando el cambio amplíe las finalidades publicitarias o incorpore nuevas categorías de aliados, **solicitaremos nuevamente su autorización**. Las versiones anteriores quedarán a disposición de quien las solicite.

Versión	Fecha	Cambios principales
1.0	Julio 2025	Política de Protección de Datos Personales y Aviso de Privacidad. No incluía biometría como dato sensible, ni retención, ni gestión de incidentes, ni distinción responsable/encargado.
2.0	Julio 1 de 2026	Política consolidada con cookies; cambio de marca a AppControl; régimen completo de mercadeo, pauta y aliados comerciales; plazos de atención; conservación; transferencias internacionales; incidentes.