

M CLOUDA SAS

NIT: 902060383-4

mclouda.com | contacto@mclouda.com

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

M CLOUDA SAS

Versión 1.0 | Soacha, Colombia | Enero 2026

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

Razón Social	M CLOUDA SAS
NIT	902060383-4
Domicilio	Soacha, Colombia
Teléfono	3002357432
Correo electrónico	privacidad@mclouda.com
Sitio web	mclouda.com
Representante Legal	CAMILO ANDRES GANTIVA URREGO

2. MARCO NORMATIVO

La presente política se fundamenta en la legislación colombiana vigente en materia de protección de datos personales, en particular:

- Ley Estatutaria 1581 de 2012 — Protección de Datos Personales.
- Decreto Reglamentario 1377 de 2013.
- Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 (Sector Comercio).
- Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- Ley 1266 de 2008 — Hábeas Data Financiero (aplicable por analogía).

3. DEFINICIONES

Para efectos de la presente política, se entiende por:

- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
 - **Dato Sensible:** Aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (salud, orientación sexual, origen racial, creencias religiosas, etc.).
 - **Titular:** Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.
 - **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y su tratamiento. En el contexto de la plataforma: el conjunto residencial (EL CLIENTE).
 - **Encargado del Tratamiento:** Quien realiza el tratamiento de datos por cuenta del Responsable. En el contexto de la plataforma: M CLOUDA SAS.
 - **Tratamiento:** Cualquier operación sobre datos personales (recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, etc.).
 - **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para el tratamiento de sus datos.
 - **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos que es objeto de tratamiento.
-

4. DATOS QUE RECOLECTAMOS

4.1. Datos de Administradores y Personal del Conjunto

- Nombre completo.
- Número de identificación (cédula de ciudadanía o NIT).
- Cargo o rol dentro del conjunto.
- Dirección de correo electrónico.
- Número de teléfono o celular.
- Información de acceso a la plataforma (usuario y contraseña cifrada).

4.2. Datos de Residentes y Propietarios

- Nombre completo.
- Número de identificación.
- Unidad o apartamento de residencia.
- Condición: propietario o arrendatario.
- Dirección de correo electrónico.
- Número de teléfono o celular.
- Fotografía de perfil (opcional).
- Información de vehículos: placa, marca, modelo, color.
- Información de mascotas: nombre, especie, raza, fotografía (opcional).
- Documentos cargados voluntariamente por el usuario (SOAT, licencia de conducción, etc.).

4.3. Datos de Uso de la Plataforma

- Registros de ingreso y salida (logs de acceso).
- Historial de solicitudes PQR.
- Registro de visitantes autorizados.
- Registro de correspondencia y paquetes.
- Historial de reservas de zonas comunes.
- Información de pagos (sin almacenar datos de tarjetas de crédito o cuentas bancarias directamente).

4.4. Datos Técnicos

- Dirección IP.
- Tipo de navegador y dispositivo.
- Cookies técnicas y de sesión.
- Registros de actividad dentro de la plataforma.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

M CLOUDA SAS trata los datos personales para las siguientes finalidades:

1. Suministrar y operar la plataforma de gestión de propiedad horizontal conforme al contrato de servicios suscrito.
2. Gestionar el registro, autenticación y control de acceso de usuarios.
3. Facilitar la comunicación entre administradores y residentes dentro de la plataforma.
4. Gestionar el control de visitantes, vehículos, mascotas y correspondencia.
5. Procesar y hacer seguimiento a solicitudes PQR.
6. Enviar notificaciones relacionadas con el servicio (alertas, recordatorios, comunicados del conjunto).
7. Generar reportes y estadísticas para la administración del conjunto (datos anonimizados o agregados cuando sea posible).
8. Cumplir con obligaciones legales y regulatorias aplicables.
9. Mejorar y optimizar la plataforma mediante análisis de uso (datos anonimizados).
10. Atender solicitudes de los titulares en ejercicio de sus derechos.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los titulares de datos personales tienen los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento.
- Ser informado sobre el uso que se ha dado a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por infracciones a la ley.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, siempre que no exista deber legal o contractual que impida hacerlo.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales tratados.

Para ejercer sus derechos, el titular podrá comunicarse a: privacidad@mclouda.com. M CLOUDA SAS responderá en un plazo máximo de diez (10) días hábiles para consultas y quince (15) días hábiles para reclamos.

7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

El tratamiento de datos personales requerirá la autorización previa, expresa e informada del titular, salvo en los casos expresamente exceptuados por la ley. Esta autorización se recolectará mediante:

- Aceptación de los Términos y Condiciones y la presente Política al momento del registro en la plataforma.
 - Formulario físico o digital de autorización durante el proceso de onboarding del conjunto.
 - Otros mecanismos que permitan concluir de manera razonable que el titular otorgó su autorización.
-

8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

M CLOUDA SAS implementa las siguientes medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger los datos personales:

- Cifrado de datos en tránsito mediante protocolo HTTPS/TLS.
 - Contraseñas almacenadas con algoritmos de hash seguros (bcrypt o similar).
 - Control de acceso basado en roles (RBAC) para limitar el acceso a información según el perfil del usuario.
 - Backups periódicos y automatizados de la base de datos.
 - Monitoreo de accesos y actividad sospechosa.
 - Restricción de acceso al personal interno según el principio de mínimo privilegio.
-

- Acuerdos de confidencialidad con todos los colaboradores que tengan acceso a datos.

En caso de una brecha de seguridad que afecte datos personales, M CLOUDA SAS notificará a EL CLIENTE y a la SIC dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente.

9. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS

M CLOUDA SAS no venderá, cederá ni transferirá datos personales a terceros no autorizados. Sin embargo, para la operación del servicio podrá compartir datos con los siguientes proveedores de servicios, quienes actúan como Encargados del Tratamiento:

Proveedor	Servicio	Finalidad
MongoDB	Base de datos	Almacenamiento de datos
Cloudinary	Gestión de archivos e imágenes	Almacenamiento de documentos y fotos
Resend	Servicio de correo electrónico	Envío de notificaciones y alertas
Hostinger / Proveedor VPS	Infraestructura de servidores	Hosting de la plataforma
Wompi (Bancolombia)	Pasarela de pagos	Procesamiento de pagos de suscripciones

Todos los proveedores están sujetos a sus propias políticas de privacidad y a los contratos de procesamiento de datos suscritos con M CLOUDA SAS.

10. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Los datos personales serán conservados durante la vigencia del contrato de servicios y por un período adicional de cinco (5) años contados desde la terminación, salvo que la ley exija un plazo mayor o que el titular ejerza su derecho de supresión y no exista impedimento legal para hacerlo.

Una vez cumplido el término de conservación, los datos serán eliminados de forma segura e irrecuperable de todos los sistemas de M CLOUDA SAS.

11. COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE RASTREO

La plataforma M Clouda utiliza cookies técnicas estrictamente necesarias para el funcionamiento del servicio (gestión de sesión, autenticación). No se utilizan cookies de publicidad ni se comparte información con redes publicitarias.

El usuario puede configurar su navegador para rechazar cookies, aunque esto puede afectar el funcionamiento de la plataforma.

12. DATOS DE MENORES DE EDAD

M CLOUDA SAS no recolecta datos personales de menores de edad de forma directa. En caso de que por razones operativas sea necesario registrar información de menores (por ejemplo, como integrantes del grupo familiar), EL CLIENTE deberá obtener el consentimiento previo del padre, madre o representante legal del menor antes de ingresar dicha información a la plataforma.

13. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

M CLOUDA SAS se reserva el derecho de modificar la presente política en cualquier momento. Toda modificación será comunicada a EL CLIENTE mediante notificación a la dirección de correo electrónico registrada, con un mínimo de treinta (30) días de anticipación a su entrada en vigencia. La versión actualizada estará disponible en mclouda.com/privacidad.

El uso continuo de la plataforma después de la notificación se entenderá como aceptación de la política modificada.

14. CANAL DE CONTACTO — PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Correo electrónico	privacidad@mclouda.com
Asunto	"Solicitud Datos Personales — [Nombre del Titular]"
Tiempo de respuesta — Consultas	10 días hábiles
Tiempo de respuesta — Reclamos	15 días hábiles
Autoridad de control	Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) — www.sic.gov.co

15. VIGENCIA

La presente política entra en vigencia a partir de su publicación en el sitio web mclouda.com/privacidad y es de obligatorio cumplimiento para M CLOUDA SAS, sus colaboradores, contratistas y todo aquel que tenga acceso a datos personales en el marco de sus operaciones.

Aprobado por:

CAMILO ANDRES GANTIVA URREGO

Representante Legal — M CLOUDA SAS

Soacha, Enero de 2026