

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES HDS SOLUCIONES S.A.S.

1. Identificación del responsable del tratamiento

HDS SOLUCIONES S.A.S., sociedad legalmente constituida de conformidad con las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 900.361.473-3, con domicilio en la ciudad de Medellín, dirección Cra 19 #56^a - 39, correo electrónico de contacto operacion@hdssoluciones.co y teléfono 3022033028, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales (en adelante, el “Responsable”), informa a los usuarios que utilicen el formulario “Contáctenos” del sitio web www.hdssoluciones.co la forma en que tratará los datos personales que allí se recolectan.

2. Datos personales objeto de tratamiento

A través del formulario “Contáctenos”, el Responsable recolectará únicamente los datos personales que el usuario decida suministrar de manera voluntaria y que sean necesarios para tramitar su solicitud, tales como:

- Nombre y apellidos.
- Datos básicos de identificación (por ejemplo, tipo y número de documento), si el Responsable los considera necesarios para atender adecuadamente la solicitud.
- Datos de contacto (correo electrónico, número de teléfono fijo y/o celular).
- Información contenida en el mensaje, consulta, comentario o solicitud remitida por el usuario.

El usuario debe abstenerse de incluir en el mensaje datos sensibles (por ejemplo, información sobre su origen étnico, orientación política, convicciones religiosas, datos de salud, vida sexual o datos biométricos), salvo que sean estrictamente indispensables para la gestión de la solicitud. En caso de recibir datos sensibles no necesarios, el Responsable podrá suprimirlos o anonimizar la información asociada.

3. Finalidad del tratamiento

Los datos personales suministrados a través del formulario “Contáctenos” serán tratados exclusivamente para las siguientes finalidades:

- Gestionar, atender y dar respuesta a las solicitudes de información, consultas, comentarios o requerimientos que el usuario remita mediante el formulario “Contáctenos”.
- Contactar al usuario por los medios proporcionados (correo electrónico, teléfono u otros canales equivalentes) con el único propósito de dar trámite y respuesta a su mensaje inicial, realizar aclaraciones o solicitar información adicional necesaria para atenderlo.
- Llevar un registro básico de los mensajes recibidos y de las respuestas emitidas, con fines de gestión interna y trazabilidad de la atención brindada.

El Responsable no utilizará los datos recolectados a través del formulario “Contáctenos” para fines de mercadeo, publicidad, envío de boletines informativos, perfilamiento, ni para finalidades distintas de las aquí descritas, salvo que obtenga una nueva autorización previa, expresa e informada del titular mediante un mecanismo separado y claramente identificable.

4. Base jurídica y forma de obtención de la autorización

El tratamiento de los datos personales recolectados a través del formulario “Contáctenos” se fundamenta en la autorización previa, expresa e informada otorgada por el titular al momento de suministrar sus datos. Dicha autorización se entenderá conferida cuando el usuario:

- Diligencie de manera voluntaria los campos del formulario “Contáctenos” y
- Marque el checkbox o casilla de verificación dispuesta para tal efecto, mediante la cual declara haber leído y aceptado esta política específica y/o la política general de tratamiento de datos personales del Responsable.

El usuario podrá retirar en cualquier momento su autorización o solicitar la supresión de sus datos personales, conforme a los mecanismos descritos en esta política, sin efectos retroactivos sobre el tratamiento legítimamente realizado antes de la revocatoria.

5. Carácter obligatorio de los datos

Los campos marcados como obligatorios en el formulario “Contáctenos” son necesarios para tramitar la solicitud o mensaje del usuario. Si el usuario decide no suministrar dicha información, el Responsable podría no estar en condiciones de gestionar o responder adecuadamente su comunicación.

Los datos no marcados como obligatorios serán opcionales y su no suministro no impedirá el uso del formulario, salvo que por la naturaleza de la solicitud resulten indispensables para poder atenderla.

6. Tratamiento y uso de los datos

El Responsable realizará, respecto de los datos personales recolectados mediante el formulario “Contáctenos”, las operaciones de tratamiento necesarias para el cumplimiento de las finalidades señaladas, tales como recolección, almacenamiento, organización, conservación, consulta, uso, circulación interna y, en su caso, supresión.

El acceso a los datos personales estará restringido al personal del Responsable que requiera conocer dicha información para dar trámite a las solicitudes recibidas o cumplir las obligaciones legales y contractuales asociadas. En ningún caso se permitirá el acceso injustificado de terceros a la información.

7. Transferencia y transmisión de datos personales

En principio, los datos recolectados a través del formulario “Contáctenos” no serán compartidos con terceros distintos del Responsable. Sin embargo, cuando sea necesario para cumplir con las finalidades descritas o con obligaciones legales, el Responsable podrá:

- Encargar a terceros (por ejemplo, proveedores de servicios tecnológicos, de alojamiento web, de mesa de ayuda o de soporte) el tratamiento de los datos, mediante contratos de transmisión de datos personales en los que se garantizará el cumplimiento de las medidas de seguridad y de la normativa aplicable.
- Suministrar la información a autoridades administrativas o judiciales que la soliciten en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

En ningún caso se realizarán transferencias internacionales de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección, salvo que medie la autorización expresa del titular o se configure alguna de las excepciones previstas en la normativa aplicable, y siempre bajo las garantías legales correspondientes.

8. Derechos de los titulares de los datos personales

Como titular de los datos personales, el usuario tiene derecho a:

- Conocer, acceder y consultar los datos personales que reposan en las bases de datos del Responsable asociadas al formulario “Contáctenos”.
- Solicitar la actualización, rectificación o corrección de sus datos personales cuando sean parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o induzcan a error.
- Solicitar la supresión de sus datos personales cuando considere que no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstos en la normativa aplicable, o cuando haya cesado la finalidad para la cual fueron recolectados y no exista un deber legal o contractual de conservarlos.
- Revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida hacerlo.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, cuando esta se haya obtenido por medios distintos al formulario que la contenga expresamente.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por presuntas infracciones a la normativa de protección de datos personales.

9. Canales y procedimientos para el ejercicio de derechos

Para ejercer los derechos de acceso, consulta, actualización, rectificación, supresión y revocatoria, o para formular consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de sus datos personales, el titular podrá dirigirse a los siguientes canales de atención del Responsable:

- Correo electrónico: administrativo@hdssoluciones.co

- Dirección física: Cra 19 #56^a – 39, Medellín, Colombia.
- Otros canales que el Responsable disponga para tal efecto (por ejemplo, formulario específico de ejercicio de derechos en el sitio web), los cuales serán informados en la política general de tratamiento de datos personales.

Las consultas serán atendidas en los plazos previstos por la normativa aplicable, y los reclamos seguirán el procedimiento interno establecido por el Responsable, que incluye la verificación de identidad del titular o de su representante, la evaluación de la solicitud y la respuesta motivada dentro de los términos legales.

10. Medidas de seguridad

El Responsable adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que resulten razonables y necesarias para proteger la información contra accesos no autorizados, pérdida, uso indebido, alteración, divulgación o destrucción no autorizada. Estas medidas serán proporcionales a la naturaleza de los datos tratados y al riesgo asociado a su tratamiento.

No obstante, el usuario reconoce que ningún sistema es completamente seguro y que la transmisión de información por medios electrónicos conlleva riesgos inherentes. El Responsable procurará mitigar dichos riesgos aplicando buenas prácticas de seguridad de la información y revisando periódicamente sus controles.

11. Tratamiento de datos de menores de edad

El formulario “Contáctenos” no está dirigido a menores de 18 años. El Responsable no realiza de forma intencional tratamiento de datos personales de niños, niñas o adolescentes a través de este formulario. Si se llega a identificar que se han recolectado datos de menores por este canal sin la observancia de los requisitos especiales de autorización y protección reforzada, el Responsable adoptará las medidas razonables para suprimirlos de sus registros, salvo que exista un deber legal de conservación.

12. Vigencia del tratamiento y conservación de la información

Los datos personales recolectados a través del formulario “Contáctenos” serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades descritas en esta política y con las obligaciones legales o contractuales que puedan derivarse de la comunicación del usuario.

En particular, el Responsable podrá conservar la información mientras esté gestionando la solicitud o mensaje del usuario y, posteriormente, por los plazos de prescripción de acciones legales o de conservación de documentos que resulten aplicables. Una vez cumplidas las finalidades y vencidos los plazos de conservación, los datos serán suprimidos o anonimizados de forma segura.

13. Relación con la política general de tratamiento de datos personales

Esta política específica complementa la política general de tratamiento de datos personales del Responsable. En todo lo no previsto expresamente en el presente documento, se aplicarán las reglas, principios y procedimientos previstos en dicha política general, la cual se encuentra disponible en el sitio web [indicar URL de la política general].

En caso de conflicto entre esta política específica y la política general respecto del tratamiento de los datos recolectados a través del formulario “Contáctenos”, prevalecerá lo dispuesto en este documento en lo que se refiere a la finalidad y condiciones particulares de dicho formulario.

14. Vigencia y actualizaciones de la política

La presente política entra en vigencia a partir del 6 de marzo de 2026 y permanecerá vigente mientras el formulario “Contáctenos” continúe habilitado en el sitio web del Responsable o mientras exista necesidad de conservar los datos recolectados en virtud de la misma.

Cualquier modificación sustancial de esta política será informada a los usuarios a través del mismo sitio web, indicando la fecha de entrada en vigor de la nueva versión. Cuando los cambios impliquen nuevas finalidades de tratamiento o varíen de manera significativa las condiciones bajo las cuales fueron recolectados los datos, el Responsable solicitará nuevamente la autorización del titular, cuando así lo exija la normativa aplicable.