POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Industria de Software de Colombia SAS · Sigla INSOFT S.A.S. · NIT 900.053.094-4
Versión 1 · Vigente desde el 10 de noviembre de 2026

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Dato	Información
Razón social	Industria de Software de Colombia SAS
Sigla	INSOFT S.A.S.
NIT	900.053.094-4
Domicilio y dirección	Neiva, Huila. Calle 24 # 40-108, Torre 8, Apto 303, barrio El Tesoro
Correo para datos personales	info@sirweb.com.co
Teléfonos	(608) 857 2001 y 321 890 8212
Página web	sirweb.com.co
Área responsable de atender solicitudes	Subgerencia

En esta política, Industria de Software de Colombia SAS (sigla INSOFT S.A.S.) se denomina SIRWEB, por la marca con la que presta sus servicios. La Subgerencia recibe y responde las consultas y reclamos de los titulares, y vela por que esta política se cumpla dentro de la empresa.

Esta política se complementa con tres documentos que SIRWEB firma o acepta con cada cliente: el contrato de prestación de servicios, los Términos de uso de la plataforma y el contrato de transmisión de datos personales.

2. MARCO LEGAL Y DEFINICIONES

Esta política se rige por el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto Único 1074 de 2015), el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y las normas que los modifiquen. Cuando se traten datos de salud también aplican la Ley 23 de 1981, la Resolución 1995 de 1999, la Resolución 839 de 2017 y la Ley 2015 de 2020. Para información financiera y crediticia aplica la Ley 1266 de 2008.

- **Dato personal:** información que identifica o puede identificar a una persona natural.
- **Dato sensible:** el que afecta la intimidad de la persona o puede usarse para discriminarla, como los datos de salud, la afiliación sindical o los datos biométricos.
- **Titular:** la persona natural a quien pertenecen los datos.
- **Responsable:** quien decide para qué y cómo se usan los datos.
- **Encargado:** quien trata los datos por cuenta de un responsable.
- **Tratamiento:** cualquier operación con los datos: recogerlos, guardarlos, usarlos, enviarlos o eliminarlos.
- **Autorización:** el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- **Transmisión:** envío de datos a un encargado, que los trata por cuenta del responsable.
- **Transferencia:** envío de datos a otro responsable, dentro o fuera del país.

SIRWEB aplica los principios de la Ley 1581: legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

3. LOS DOS PAPELES DE SIRWEB

SIRWEB cumple dos papeles distintos. Esta política los separa para que cada titular sepa ante quién ejercer sus derechos:

- **Como responsable** (secciones 4 y 5): trata los datos de sus propios clientes, prospectos, equipo de trabajo, proveedores, usuarios de la plataforma y visitantes de su sitio web.
- **Como encargado** (sección 6): trata los datos que las empresas clientes guardan en la plataforma SIRWEB, como historias clínicas, nómina, contabilidad y facturación. Frente a esos datos, la empresa cliente es la responsable.

4. DATOS QUE SIRWEB TRATA COMO RESPONSABLE

SIRWEB usa estos datos solo para las finalidades de la tabla y por el tiempo indicado.

Grupo	Datos	Finalidades	Tiempo que se guardan
Clientes: representantes legales y contactos de las empresas que contratan SIRWEB	Nombre, cargo, documento, correo, teléfono, datos de facturación y los que figuran en el certificado de Cámara de Comercio.	Celebrar y firmar el contrato, prestar el servicio, dar soporte y capacitación, facturar y cobrar, informar cambios del software y enviar	Mientras dure la relación comercial. El contrato firmado y la prueba de la firma se guardan 10 años desde su terminación (artículo 60 del Código de

Grupo	Datos	Finalidades	Tiempo que se guardan
	Al firmar el contrato: la fecha y el medio por el que firmó	ofertas de SIRWEB si el titular lo autorizó	Comercio)
Prospectos: personas que piden información, una demostración o descargan material	Nombre, empresa, cargo, correo, teléfono, ciudad	Responder su solicitud, agendar demostraciones y enviar información comercial y contenido sobre SIRWEB y temas contables y tributarios	Hasta que el titular pida ser retirado, o hasta 2 años sin contacto
Equipo de trabajo: empleados, contratistas, ex empleados y candidatos	Identificación, contacto, hoja de vida, datos laborales, de seguridad social y bancarios, dependientes cuando la ley lo exige, exámenes médicos ocupacionales	Selección, cumplimiento del contrato y de las obligaciones laborales, de seguridad social y del SG-SST	Candidatos no contratados: 1 año. Empleados y ex empleados: el tiempo que exijan las normas laborales y de seguridad social
Proveedores	Nombre o razón social, documento, contacto, datos bancarios	Contratar, pagar y cumplir obligaciones contables y tributarias	El tiempo que exijan las normas contables y tributarias
Usuarios de la plataforma: personas de las empresas clientes que entran al sistema	Usuario, nombre, correo, cargo, registros de auditoría de los documentos (qué usuario hace cada acción sobre los documentos (realizarlos, modificarlos, anularlos, reversar una anulación, renumerarlos, cambiarles la fecha o eliminarlos), con fecha y hora) y mensajes del chat interno	Dar acceso seguro, controlar permisos, prevenir fraude, atender soporte, probar el uso del servicio contratado y cumplir las auditorías que exige la ley	Mientras la empresa cliente tenga el servicio. Cuando un usuario deja de trabajar con el cliente, el administrador designado por el cliente lo inhabilita: la persona ya no puede ingresar, pero sus registros siguen en la base de datos porque el cliente debe conservarlos. Los registros se eliminan con la base de datos cuando el cliente se retira, según los plazos de la sección 6.3
Visitantes del sitio web	Datos de los formularios de contacto y cookies técnicas. El sitio no usa	Responder solicitudes y hacer funcionar el sitio	Hasta cumplir la finalidad; las cookies técnicas, según la configuración del

Grupo	Datos	Finalidades	Tiempo que se guardan
	cookies de estadísticas ni de publicidad (ver Política de cookies)		navegador
Soporte y atención	Datos que el cliente comparte por llamada, correo, WhatsApp o conexión remota	Resolver el caso reportado	Hasta cerrar el caso y 6 meses más como evidencia

SIRWEB no vende ni alquila datos personales, y no envía publicidad a quien no lo haya autorizado.

5. AUTORIZACIÓN, DATOS SENSIBLES Y MENORES

Autorización. SIRWEB pide la autorización del titular antes de tratar sus datos: por escrito, en un formulario web con casilla de aceptación o por WhatsApp. El representante legal de cada cliente da su autorización al firmar el contrato, y SIRWEB guarda la fecha y la versión de la política que aceptó.

No se necesita autorización en los casos del artículo 10 de la Ley 1581: información que pida una autoridad en ejercicio de sus funciones, datos de naturaleza pública, urgencia médica o sanitaria, tratamiento autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos, y datos del registro civil.

Que un dato sea público, como los del registro mercantil, no autoriza a usarlo para enviar publicidad. SIRWEB solo envía información comercial a quien lo autorizó.

Datos sensibles. SIRWEB no pide datos sensibles para sus propios fines, salvo los de salud y seguridad social de su equipo que exige la ley laboral, como los exámenes médicos ocupacionales y las incapacidades. Responder preguntas sobre datos sensibles es siempre opcional, y SIRWEB lo informa al titular.

Niños, niñas y adolescentes. SIRWEB no recoge datos de menores para sus propios fines. Si un cliente guarda datos de menores en la plataforma, por ejemplo pacientes, estudiantes o dependientes en la nómina, lo hace como responsable, respetando el interés superior del menor y con la autorización de su representante legal.

6. SIRWEB COMO ENCARGADO: DATOS QUE LOS CLIENTES GUARDAN EN LA PLATAFORMA

6.1 QUÉ DATOS PUEDE HABER EN LA PLATAFORMA

SIRWEB ofrece siete software. Cada cliente contrata uno de ellos y escoge sus módulos, y la plataforma solo contiene los datos de los módulos contratados:

Software	Para quién	Datos personales que puede contener
SIRWEB Financiero	Empresas del sector privado	Clientes, proveedores y terceros: identificación, contacto, datos bancarios, saldos, retenciones y documentos electrónicos. Empleados y sus dependientes, si el cliente usa nómina
SIRWEB Oficial	Entidades del sector oficial	Lo mismo de SIRWEB Financiero, más presupuesto y contratación: contratistas y supervisores, con el objeto, valor y plazo de cada contrato, sus garantías y sus pagos. Los documentos del proceso contractual los maneja la entidad en el SECOP
SIRWEB Clínico	IPS públicas y privadas de todos los niveles de atención	Pacientes y acompañantes: historia clínica, atenciones, diagnósticos, órdenes, consentimientos, firma, odontología, imágenes diagnósticas (DICOM) e informes, resultados, portal del paciente y de la EPS, RIPS y resumen digital de atención. También los datos contables, de facturación y de nómina de la IPS
SIRWEB Académico	Instituciones educativas públicas y privadas	Estudiantes: identificación, fecha de nacimiento, dirección, EPS, grado, asignaturas, calificaciones, asistencia, observaciones de comportamiento, necesidades educativas especiales, boletines y certificados. Acudientes y docentes:

Software	Para quién	Datos personales que puede contener
		identificación y contacto
SIRWEB Técnico	Institutos de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Los mismos datos de SIRWEB Académico, para los estudiantes de sus programas
SIRWEB Loterías	Loterías	Distribuidores y loteros: identificación, contacto, datos bancarios, billetes y fracciones facturados, devoluciones y saldos. Ganadores de premios: identificación, contacto, datos bancarios, valor del premio y retención. También los datos contables y presupuestales de la lotería
SIRWEB SETP	Entes gestores de los Sistemas Estratégicos de Transporte Público	Lo mismo de SIRWEB Oficial, incluidos los propietarios de predios a quienes el ente gestor les paga

En todos los software la plataforma guarda además los datos de los **usuarios** del cliente (usuario, correo, cargo y registros de auditoría de los documentos) y los **documentos adjuntos** que el cliente agregue a sus documentos, como soportes de pago o copias de documentos de identidad.

Datos que requieren más cuidado. Son datos sensibles los de salud (SIRWEB Clínico y nómina), las necesidades educativas especiales, las observaciones de comportamiento y la EPS de los estudiantes (SIRWEB Académico y Técnico) y la afiliación sindical (nómina). Hay datos de menores de edad en los pacientes, los estudiantes y los dependientes de la nómina. Los datos de los ganadores de premios no son sensibles por ley, pero su uso indebido puede causar daño. Para todos ellos, el cliente debe limitar la consulta a los usuarios que los necesiten, con los permisos por cargo de la plataforma.

6.2 QUÉ HACE Y QUÉ NO HACE SIRWEB CON ESOS DATOS

- Los trata solo para prestar el servicio contratado y según las instrucciones del cliente, bajo el contrato de transmisión de datos personales firmado con cada cliente.
- No los usa para fines propios, no los comparte con terceros distintos de los proveedores de la sección 9 y no los usa para enviar publicidad.

- Aplica las medidas de seguridad de la sección 8, con cuidado especial en las historias clínicas y las imágenes diagnósticas.
- Accede a ellos solo cuando el cliente lo pide, por ejemplo durante un soporte o una conexión remota, salvo lo necesario para el funcionamiento y mantenimiento de la plataforma.
- No restaura copias de las bases del cliente en equipos de pruebas o desarrollo sin autorización escrita del cliente. Si la recibe, usa la copia solo para la tarea indicada y la borra al terminarla.
- El cliente puede exportar desde la plataforma, en el momento en que lo necesite, su información en archivos CSV (uno por cada año de movimientos y uno por cada catálogo, para abrir en Excel o llevar a otro sistema) y guardarla como respaldo propio. Esta exportación no es una copia restaurable de la base de datos; las copias de seguridad las hace SIRWEB.
- El cliente administra sus usuarios por medio del administrador que designe: crea los usuarios, asigna permisos e inhabilita a quien ya no deba ingresar. SIRWEB no inhabilita ni borra usuarios por su cuenta, salvo que el cliente lo pida.
- Algunas funciones usan cuentas y credenciales que el cliente suministra y SIRWEB configura en el sistema: el correo donde el cliente recibe las facturas de sus proveedores, el correo desde el que envía sus notificaciones electrónicas (facturas, nómina y demás documentos), el certificado digital para firmar documentos electrónicos, que el cliente adquiere por medio de SIRWEB o con otro proveedor, y las cuentas de mensajería. El proveedor de esos correos lo escoge y contrata el cliente. SIRWEB guarda las credenciales protegidas, las usa solo para esa función y las elimina cuando termina el servicio. El certificado digital se elimina el mismo día en que el retiro surte efecto.

6.3 CUANDO EL CLIENTE DEJA EL SERVICIO

El cliente que no quiera renovar debe avisarlo por correo a ventas@sirweb.com.co. Si el aviso llega a más tardar el día 15 del mes, la fecha efectiva del retiro es el primer día del mes siguiente; si llega después del día 15, es el primer día del mes subsiguiente. Desde esa fecha corren estos plazos, contados en días calendario:

Etapa	Plazo	Qué pasa
Consulta y exportación	60 días desde la fecha efectiva del retiro	El cliente entra a su URL, consulta y exporta su información. El acceso para exportar se habilita cuando el cliente está a paz y salvo. Al día 60

Etapa	Plazo	Qué pasa
		la URL se inhabilita, salvo que el cliente haya contratado el servicio de solo consulta
URL inhabilitada	30 días	SIRWEB conserva la base de datos, sin acceso para el cliente
Copia de seguridad	180 días	SIRWEB guarda una copia de seguridad, sin acceso para el cliente
Eliminación	Al terminar los 180 días	Se eliminan la base de datos y todas sus copias, incluidas las copias de seguridad rotativas

Avisos al cliente. SIRWEB le envía dos correos al contacto registrado: uno al iniciar el retiro, con las fechas de cada etapa, incluida la fecha de eliminación; y otro el día 45, avisando que quedan 15 días para exportar. Estos correos quedan como constancia de que el cliente conoció los plazos.

Servicio de solo consulta. La URL del cliente queda habilitada únicamente durante los 60 días siguientes al retiro. Si el cliente quiere seguir consultando su información después de ese plazo, debe pedirlo por escrito a ventas@sirweb.com.co. Este servicio tiene un costo adicional, que SIRWEB informará al recibir la solicitud. El costo depende de cuándo lo pida: hasta el día 90 (los 60 días de consulta más los 30 de URL inhabilitada), SIRWEB vuelve a habilitar la URL y el cliente paga solo el servicio de consulta; entre los días 91 y 270, cuando solo queda la copia de seguridad, paga el servicio de consulta y, además, un cobro único por restaurar la copia de seguridad y habilitar de nuevo la URL. Después del día 270 la copia ya fue eliminada, y la información no se puede recuperar ni habilitar para consulta. Durante el servicio el cliente puede consultar y exportar, pero no registrar ni emitir documentos, y para contratarlo debe estar a paz y salvo. El servicio de solo consulta se cobra por mes o por el periodo que el cliente escoja, se paga por anticipado y termina al vencer el último periodo pagado, sea porque el cliente avisa que no continúa o porque no paga el periodo siguiente. Desde esa fecha empiezan a correr los 30 días de URL inhabilitada, los 180 días de copia de seguridad y la eliminación.

Si el cliente no está a paz y salvo. Los plazos corren igual. Si el cliente se pone a paz y salvo durante los 60 días de consulta, se le habilita la exportación por los días que falten. Si lo hace durante los 30 días de URL inhabilitada, SIRWEB le habilita la URL por 15 días calendario para exportar. Si lo hace durante los 180 días de copia de seguridad, también tiene 15 días calendario para exportar, y SIRWEB

cobra aparte el trabajo de restaurar la base de datos y configurar la URL. En ningún caso se reinician los plazos ni cambia la fecha de eliminación.

Lo que SIRWEB conserva. La eliminación se refiere a la base de datos del cliente. SIRWEB conserva sus propios documentos de la relación comercial: el contrato, sus anexos, la prueba de la firma, las facturas, el estado de cuenta y los registros de uso del servicio, durante 10 años desde la terminación del contrato (artículo 60 del Código de Comercio).

Constancia de eliminación. Si el cliente lo pide por escrito, SIRWEB le entrega una constancia con la fecha en que se eliminaron su base de datos y sus copias.

La conservación legal de la información es obligación del cliente. La historia clínica, los libros contables y los documentos laborales tienen plazos de conservación mucho mayores que los de esta tabla. El cliente debe exportar y guardar esa información antes de que venzan los 60 días; para eso puede usar también la opción de exportación de la plataforma. Si no alcanza, puede contratar el servicio de solo consulta en los plazos y con los costos indicados arriba; una vez eliminada la copia de seguridad, ya no hay forma de recuperarla.

6.4 DERECHOS DE LOS TITULARES SOBRE ESOS DATOS

Las personas cuyos datos guarda el cliente en la plataforma, como sus pacientes, empleados, clientes y proveedores, tienen sobre esos datos los mismos derechos de la sección 7: conocer, actualizar y corregir sus datos, pedir prueba de la autorización, pedir que se borren y revocar la autorización. Como el responsable de esos datos es la empresa cliente, deben ejercerlos ante ella. Por ejemplo, un paciente que quiere corregir su dirección debe pedirlo a su clínica, no a SIRWEB.

Si la solicitud llega a SIRWEB, la reenviará al cliente en máximo 2 días hábiles y le avisará al titular a quién se la envió.

7. DERECHOS DE LOS TITULARES Y CÓMO EJERCERLOS

Como titular, usted puede:

- Conocer, actualizar y corregir sus datos.
- Pedir prueba de la autorización que dio.
- Saber qué uso se ha dado a sus datos.

- Revocar la autorización o pedir que se borren sus datos, salvo que una ley o un contrato vigente obligue a conservarlos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, después de haber hecho su consulta o reclamo ante SIRWEB.
- Consultar gratis sus datos, al menos una vez cada mes calendario.

Cómo hacer una solicitud. Escriba a info@sirweb.com.co o envíe una carta a la Calle 24 # 40-108, Torre 8, Apto 303, barrio El Tesoro, Neiva. Incluya su nombre, documento, datos de contacto y lo que pide. Si pide corregir o borrar sus datos, adjunte los documentos que lo soportan.

Tipo de solicitud	Plazo	Prórroga posible
Consulta: conocer qué datos tenemos y cómo los usamos	10 días hábiles desde que la recibimos	Hasta 5 días hábiles más, avisando antes el motivo
Reclamo: corregir, actualizar, borrar o revocar la autorización	15 días hábiles desde el día siguiente a recibirlo	Hasta 8 días hábiles más, avisando antes el motivo

Si un reclamo llega incompleto, le pediremos dentro de los 5 días siguientes que lo complete. Si pasan 2 meses sin respuesta suya, se entenderá que desistió. Mientras el reclamo esté en trámite, marcaremos el dato con la leyenda "reclamo en trámite" en máximo 2 días hábiles.

8. SEGURIDAD E INCIDENTES

Seguridad. SIRWEB protege los datos con acceso por usuario y contraseña, permisos según el cargo, registros de auditoría, conexiones cifradas, copias de seguridad (una completa cada día a la medianoche y copias incrementales cada 6 horas) y bases de datos separadas para cada cliente. Solo el personal que necesita los datos para su trabajo puede verlos, con usuario personal, y firma un compromiso de confidencialidad que sigue vigente después de terminar su relación con SIRWEB.

Incidentes de seguridad. Si ocurre una violación de seguridad que afecte datos personales, SIRWEB la investiga y la contiene. Avisa por correo a los clientes afectados en máximo 48 horas desde que la conozca, con lo que se sepa hasta ese momento: qué ocurrió, qué datos se afectaron, qué medidas se tomaron y un contacto. Así el cliente puede cumplir su deber de reportar a la SIC y a los titulares. SIRWEB reporta a la SIC los incidentes que afecten sus propias bases de datos.

9. PROVEEDORES QUE TRATAN DATOS POR CUENTA DE SIRWEB

SIRWEB comparte con sus proveedores solo los datos necesarios para prestar el servicio y les exige proteger la información con obligaciones equivalentes a las de esta política. Si agrega o cambia un proveedor que trate datos de los clientes, lo avisará con anticipación según el contrato de transmisión.

Proveedor	Para qué	Datos	Ubicación
Servidores propios de SIRWEB	Plataforma y bases de datos de los clientes	Todos los módulos	Colombia
Colombia Hosting	Alojamiento del sitio web sirweb.com.co, sus formularios y el correo electrónico @sirweb.com.co	Datos de contacto, correos y documentos que SIRWEB envía y recibe	Colombia
Amazon Web Services (AWS)	Servidor de imágenes diagnósticas en la nube, solo para los clientes que usan ese servicio	Imágenes DICOM e informes	Estados Unidos (zona este)
Hablame	Mensajes de texto al paciente, solo si el cliente los activa	Celular y texto del mensaje	Colombia
Infobip	Mensajes de texto al paciente, solo si el cliente los activa	Celular y texto del mensaje	Reino Unido
WhatsApp Business	Contacto con clientes y prospectos	Celular y mensajes	Servidores de Meta, fuera de Colombia
Google (Google Drive)	Copia de seguridad diaria de los chats de WhatsApp de soporte	Celular, nombre y mensajes	Servidores de Google, principalmente en Estados Unidos

SIRWEB hace dos envíos automáticos, por instrucción del cliente y porque la ley los exige: a la DIAN, los documentos electrónicos (facturas, notas, documentos soporte, nómina electrónica y demás) en el momento en que el cliente los guarda en el sistema; y al Ministerio de Salud y Protección Social, el resumen digital de atención de cada paciente en el momento en que se cierra la historia clínica de la atención. Ese envío no hace pública la historia clínica, que conserva su reserva legal. Los informes para otras entidades, como el Ministerio de Transporte, la Superintendencia Nacional de Salud, la

Contaduría General de la Nación o la Contraloría General de la República, los genera el cliente en el sistema y los presenta él directamente.

10. TRANSMISIONES INTERNACIONALES

Los datos de la plataforma se almacenan en Colombia. Las excepciones son las imágenes diagnósticas de los clientes que usan el servidor en la nube, alojadas en Estados Unidos, los mensajes de texto que se envían por Infobip, con servidores en Reino Unido, los mensajes enviados por WhatsApp Business y la copia de seguridad diaria de esos chats, que se guarda en Google Drive.

Dos miembros del equipo directivo de SIRWEB acceden a la información de forma remota desde Canadá, solo para administrar y dar soporte a la plataforma, con usuario personal y conexión cifrada.

Estados Unidos y Reino Unido figuran en la lista de países con nivel adecuado de protección de la Circular Externa 005 de 2017 de la SIC. Canadá tiene nivel adecuado según la Comisión Europea, criterio que esa misma circular acoge. Cualquier acceso o envío desde el exterior se rige por esta política y por la Ley 1581.

11. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

SIRWEB no está obligada a inscribir sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos, porque sus activos totales son inferiores a 100.000 UVT (artículo 2.2.2.26.1.2 del Decreto 1074 de 2015). SIRWEB revisa esta condición cada año con sus estados financieros.

12. CAMBIOS, VIGENCIA Y VERSIONES

SIRWEB publicará cualquier cambio importante en sirweb.com.co y lo avisará por correo a los titulares cuyos datos tiene, antes de aplicarlo.

Vigencia. Esta política rige desde el 10 de noviembre de 2026. Las bases de datos estarán vigentes mientras se cumplan las finalidades de la sección 4.

Versión	Fecha	Cambio
1	10 de noviembre de 2026	Primera versión