

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – FIXI

Última actualización: 16/02/2026

Esta Política describe cómo se tratan los datos personales relacionados con el uso de Fixi, incluyendo el servicio de notificaciones y consulta de datos a través de WhatsApp (Meta/WhatsApp Business Platform), cuando Fixi es contratado y administrado por empresas cliente (en adelante, el “Responsable”).

1. Publicación oficial y actualizaciones

La promulgación y publicación oficial de esta Política se realiza a través del sitio web de Fixi: www.teky.com.co. Cualquier actualización, modificación o versión posterior se publicará y entrará en vigencia a partir de su divulgación en el mismo sitio web, salvo que se indique una fecha de vigencia diferente en la respectiva actualización.

2. Identificación del Encargado del Tratamiento

Encargado del Tratamiento: TEKY S.A.S., NIT 901.532.779-1.

Dirección: Calle 6 # 27-20.

Medio de reclamaciones (celular): 3206388367.

Correo: administracion@teky.com.co.

3. Roles en el tratamiento (Responsable vs. Encargado)

En la prestación del servicio Fixi, por regla general TEKY S.A.S. actúa como ENCARGADO del tratamiento, esto es, trata datos personales por cuenta e instrucciones del Responsable. El Responsable es la empresa cliente que define las finalidades y medios del tratamiento de los datos de sus usuarios (empleados, contratistas u otras personas autorizadas) y determina qué información se gestiona en Fixi.

Cuando, de manera excepcional, TEKY S.A.S. trate datos en calidad de Responsable para finalidades propias (por ejemplo, gestión de prospectos o comunicaciones comerciales directas de TEKY), lo informará de forma específica y aplicará una política correspondiente a ese tratamiento.

4. Marco normativo aplicable

Esta Política se expide en cumplimiento del régimen colombiano de protección de datos personales, en particular la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, así como las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

5. Datos personales que puede tratar Fixi

Dependiendo de la configuración definida por el Responsable y del uso de la plataforma, Fixi puede tratar, entre otros, los siguientes datos:

5.1. Datos de identificación y contacto

- Nombres y apellidos; correo electrónico; número de teléfono; cargo/rol; empresa/área; identificadores de usuario.
- Credenciales de acceso (almacenadas/gestionadas con medidas de seguridad).

5.2. Datos operativos y evidencias

- Registros de solicitudes/avisos, órdenes de trabajo, bitácoras, comentarios, responsables, tiempos, estados y trazabilidad.
- Movimientos de inventario, consumos de repuestos, ubicaciones internas y demás información operativa del Responsable.
- Archivos adjuntos y evidencias (p. ej., fotografías, documentos, videos) cargados por usuarios autorizados.

5.3. Datos técnicos y de seguridad

- Dirección IP, registros (logs) de acceso y auditoría, fecha y hora, eventos de uso.
- Información básica del dispositivo o navegador necesaria para operación y seguridad.

5.4. Datos tratados mediante WhatsApp (notificaciones y consultas)

Si el Responsable habilita el canal de WhatsApp, Fixi puede tratar:

- Número de teléfono y otros identificadores asociados a la mensajería.
- Contenido de mensajes enviados/recibidos, incluyendo consultas del usuario y respuestas del servicio.
- Metadatos de mensajería (p. ej., fecha/hora, estado de entrega, plantillas utilizadas cuando aplique) y registros necesarios para trazabilidad y soporte.

5.5. Geolocalización (opcional)

Fixi solo tratará datos de ubicación si el Responsable habilita esa funcionalidad y el usuario otorga permisos en su dispositivo.

5.6. Datos sensibles

Fixi no está diseñada para solicitar datos sensibles (p. ej., salud, biometría, orientación sexual, creencias). Si el Responsable incorpora datos sensibles a través de campos, adjuntos o evidencias, el Responsable deberá garantizar la base legal y autorizaciones reforzadas exigidas por la ley. TEKY S.A.S. los tratará únicamente bajo instrucción del Responsable y con medidas de seguridad reforzadas cuando aplique.

6. Finalidades del tratamiento (TEKY como Encargado)

TEKY S.A.S. trata datos personales exclusivamente para prestar y operar Fixi por cuenta del Responsable, incluyendo:

- Prestación del servicio Fixi: autenticación, administración de usuarios, ejecución de funcionalidades y trazabilidad.
- Operación de notificaciones y consultas por WhatsApp y demás canales configurados por el Responsable (transaccionales u operativas).
- Soporte, atención de incidentes, capacitación y acompañamiento.
- Seguridad de la información: prevención de fraude, monitoreo, control de accesos y auditoría.
- Mejoras técnicas del servicio (diagnóstico, correcciones, rendimiento), procurando minimización y/o agregación cuando sea posible.

- Cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, y atención de requerimientos de autoridad competente.

7. Autorización y bases de legitimación

La obtención de autorizaciones de los titulares y/o la definición de la base de legitimación correspondiente es responsabilidad del Responsable. TEKY S.A.S. actuará conforme a las instrucciones documentadas del Responsable, al contrato y, cuando aplique, al Acuerdo de Encargado / DPA.

8. Subencargados, circulación y transferencias

Para operar Fixi, TEKY S.A.S. puede apoyarse en proveedores que actúan como subencargados (p. ej., infraestructura en la nube, servicios de mensajería, monitoreo). En esos casos, TEKY S.A.S. exige obligaciones de confidencialidad, seguridad y tratamiento conforme a la ley.

Si por razones técnicas se realizan transferencias internacionales (por ejemplo, ubicación de infraestructura o subencargados), se aplicarán salvaguardas contractuales y técnicas razonables, manteniendo coherencia con las instrucciones del Responsable.

9. Seguridad de la información

TEKY S.A.S. implementa medidas administrativas, técnicas y organizacionales razonables para proteger los datos, tales como control de acceso por roles, cifrado en tránsito (TLS), segregación lógica por cliente cuando aplique, respaldos y monitoreo. No obstante, ningún sistema es absolutamente infalible. Ante incidentes relevantes, TEKY S.A.S. activará sus protocolos de gestión y notificará al Responsable conforme a la normativa aplicable y a lo pactado contractualmente.

10. Retención, conservación y eliminación

Los datos se conservarán por el tiempo necesario para cumplir las finalidades del servicio y las obligaciones legales y contractuales. Al finalizar la relación contractual con el Responsable, TEKY S.A.S. realizará devolución, exportación y/o eliminación segura conforme a lo pactado, salvo retención legal obligatoria.

11. Derechos de los titulares y atención de solicitudes

Los titulares pueden ejercer los derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir información, y revocar la autorización (cuando aplique), así como presentar quejas ante la SIC. Dado que TEKY S.A.S. actúa como Encargado, las solicitudes deben dirigirse preferiblemente al Responsable. Sin perjuicio de lo anterior, TEKY S.A.S. recibirá solicitudes y las remitirá al Responsable cuando corresponda.

Canales habilitados por TEKY S.A.S.:

- Correo: administracion@teky.com.co (asunto sugerido: "Habeas Data – Fixi / WhatsApp").
- Celular reclamaciones: 3206388367.
- Dirección: Calle 6 # 27-20.

12. Procedimiento de consultas y reclamos

La solicitud debe incluir: (i) identificación del titular; (ii) descripción clara de la solicitud; (iii) datos de contacto para respuesta; y (iv) soportes pertinentes. TEKY S.A.S. podrá solicitar información adicional para verificar identidad o precisar el alcance. Los tiempos de atención se ajustarán a los términos legales aplicables y a lo pactado con el Responsable.

13. Tratamiento de datos de menores de edad

Fixi no está dirigida a menores de edad. Si se identifica el tratamiento de datos de menores sin base legal, se restringirá y gestionará conforme a instrucciones del Responsable y normativa vigente.

14. Cambios a esta Política

TEKY S.A.S. podrá actualizar esta Política. La versión vigente se publicará con su fecha de actualización en www.teky.com.co. Cuando existan cambios sustanciales, se realizará la notificación por medio de la plataforma con el fin de que los usuarios puedan realizar la revisión y aceptación de la misma.