

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

PAQUETEX

Versión: 1.0

Fecha de Vigencia: Noviembre 2025

Última Actualización: Noviembre 2025

1. INTRODUCCIÓN

PAQUETEX, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se compromete a proteger la privacidad y los datos personales de sus usuarios. Esta política describe cómo recopilamos, usamos, almacenamos y protegemos su información personal.

2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón Social: PAPYRUS SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S.

NIT: 901210008

Dirección: Cra. 91 #54-120, Local 12 - El Club Apartamentos, Cartagena, Colombia

Teléfono: (333) 400-4007

Email: paquetex@papyrus.com.co

Sitio Web: <https://paquetex.papyrus.com.co>

3. DATOS PERSONALES RECOPIRADOS

3.1 Datos Básicos

- Nombre completo
- Número de documento de identidad (solo para verificación en entrega)
- Número de teléfono celular
- Dirección de email (opcional)
- Dirección física (opcional)
- Conjunto Residencial (opcional)
- Torre (opcional)
- Apartamento (opcional)

3.2 Datos del Servicio

- Código de seguimiento o código de consulta de paquetes (4 caracteres alfanuméricos)
- Número de guía del transportador
- Historial de paquetes anunciados y recibidos
- Fotografías de los paquetes (exterior únicamente, no del contenido)
- Fecha y hora de anuncio, recepción y entrega
- Montos pagados
- Posición física de almacenamiento
- Estado del paquete en tiempo real

3.3 Datos Técnicos

- Dirección IP
 - Tipo de navegador
 - Sistema operativo
 - Fecha y hora de acceso al sitio web
 - Páginas visitadas
 - Cookies (ver sección específica)
-

4. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

Los datos personales se utilizan para:

4.1 Finalidades Principales

- Gestionar el anuncio, recepción, almacenamiento y entrega de paquetes
- Enviar notificaciones automáticas sobre el estado de los paquetes por SMS, Email o WhatsApp
- Verificar la identidad del destinatario o código de consulta al momento de la entrega
- Procesar pagos y emitir comprobantes digitales
- Mantener registro fotográfico y de transacciones
- Permitir seguimiento en línea 24/7 del estado del paquete
- Gestionar consultas y reclamaciones

4.2 Finalidades Secundarias

- Mejorar la calidad del servicio
- Realizar análisis estadísticos
- Enviar información sobre cambios en el servicio (tarifas, horarios, etc.)
- Responder consultas y reclamaciones
- Cumplir con obligaciones legales
- Contactar al destinatario en caso de paquetes no reclamados (después de 30 días)
- Gestionar autorizaciones para entrega a terceros

4.3 Finalidades que Requieren Autorización Adicional

- Envío de publicidad y promociones (requiere opt-in)
- Compartir datos con terceros para fines comerciales (requiere consentimiento expreso)
- Uso de datos para estudios de mercado (requiere autorización)

5. DERECHOS DEL TITULAR

Como titular de datos personales, usted tiene derecho a:

5.1 Derecho de Acceso

- Conocer qué datos personales tenemos sobre usted
- Solicitar copia de sus datos
- Conocer el uso que se les ha dado

5.2 Derecho de Rectificación

- Actualizar datos inexactos o incompletos
- Modificar información desactualizada

5.3 Derecho de Supresión

- Solicitar la eliminación de sus datos (sujeto a obligaciones legales)
- Revocar la autorización de tratamiento

5.4 Derecho de Oposición

- Oponerse al tratamiento de sus datos para fines específicos
- Solicitar cesar el envío de comunicaciones comerciales

5.5 Derecho a Presentar Quejas

- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio
 - Solicitar investigación sobre el tratamiento de sus datos
-

6. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER DERECHOS

6.1 Solicitud

Enviar solicitud por escrito a:

- **Email:** paquetex@papyrus.com.co
- **Dirección física:** Cra. 91 #54-120, Local 12, El Club Apartamentos, Cartagena
- **Formulario web:** <https://paquetex.papyrus.com.co> (página de consultas)
- **Asunto:** "Ejercicio de Derechos - Protección de Datos"

6.2 Información Requerida

- Nombre completo
- Documento de identidad
- Dirección de contacto
- Teléfono y email
- Descripción clara del derecho que desea ejercer
- Documentos que soporten la solicitud (si aplica)

6.3 Plazo de Respuesta

- **Máximo 15 días hábiles** desde la recepción de la solicitud completa
 - Si se requiere información adicional, se solicitará dentro de los primeros 5 días
 - El plazo se suspende hasta recibir la información solicitada
-

7. MEDIDAS DE SEGURIDAD

7.1 Medidas Técnicas

- Encriptación de datos sensibles (SSL/TLS)
- Firewalls y sistemas de detección de intrusos
- Respaldos periódicos de información
- Acceso restringido mediante autenticación
- Monitoreo de accesos y actividades

7.2 Medidas Organizativas

- Políticas internas de seguridad de la información
- Capacitación del personal en protección de datos
- Acuerdos de confidencialidad con empleados
- Control de acceso físico a instalaciones
- Procedimientos de respuesta a incidentes

7.3 Medidas Administrativas

- Designación de responsable de protección de datos
- Auditorías periódicas de seguridad
- Actualización constante de sistemas
- Registro de tratamiento de datos
- Evaluación de riesgos

8. COMPARTIR INFORMACIÓN CON TERCEROS

8.1 Casos en que Compartimos Datos

8.1.1 Con Consentimiento:

- Empresas de mensajería SMS para envío de notificaciones
- Proveedores de servicios de email
- Proveedores de servicios de WhatsApp Business
- Procesadores de pago (Nequi, Daviplata, Bancolombia)

8.1.2 Sin Consentimiento (Obligación Legal):

- Autoridades judiciales o administrativas
- Entidades de control y vigilancia
- Casos de investigación criminal

8.1.3 Nunca Compartimos:

- Datos con fines comerciales sin autorización
- Información con competidores
- Datos para spam o publicidad no autorizada

8.2 Transferencias Internacionales

Actualmente NO realizamos transferencias internacionales de datos. Si esto cambia:

- Se solicitará autorización expresa
- Se garantizará nivel adecuado de protección
- Se informará sobre el país de destino

9. RETENCIÓN DE DATOS

9.1 Plazos de Conservación

Tipo de Dato	Plazo de Retención	Justificación
Datos de contacto	Mientras exista relación comercial + 5 años	Obligaciones legales y fiscales
Historial de paquetes	5 años	Fines probatorios y contables
Fotografías de paquetes	30 días después de entrega	Resolución de reclamaciones
Datos de pago	5 años	Obligaciones tributarias
Logs de acceso	6 meses	Seguridad y auditoría
Código de seguimiento	Permanente (anonimizado después de 5 años)	Estadísticas y mejora del servicio

9.2 Eliminación de Datos

Transcurridos los plazos:

- Los datos se eliminarán de forma segura
- Se realizará borrado irreversible
- Se mantendrá solo información anonimizada para estadísticas

10. COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

10.1 Qué son las Cookies

Las cookies son pequeños archivos de texto que se almacenan en su dispositivo cuando visita nuestro sitio web.

10.2 Tipos de Cookies que Usamos

10.2.1 Cookies Esenciales (No requieren consentimiento):

- Cookies de sesión para mantener su login
- Cookies de seguridad
- Cookies de funcionalidad básica

10.2.2 Cookies de Análisis (Requieren consentimiento):

- Google Analytics (si aplica)
- Estadísticas de uso del sitio
- Métricas de rendimiento

10.2.3 Cookies de Terceros:

Actualmente no usamos cookies de terceros para publicidad.

10.3 Gestión de Cookies

Puede:

- Aceptar o rechazar cookies no esenciales
- Configurar su navegador para bloquear cookies
- Eliminar cookies existentes

Nota: Rechazar cookies esenciales puede afectar la funcionalidad del sitio.

11. MENORES DE EDAD

11.1 Política General

Nuestro servicio está dirigido a personas mayores de 18 años.

11.2 Datos de Menores

- NO recopilamos intencionalmente datos de menores de 18 años
- Si un menor recibe un paquete, debe ser recogido por un adulto responsable
- Si detectamos datos de menores, los eliminaremos inmediatamente

11.3 Responsabilidad de Padres/Tutores

Los padres o tutores son responsables de:

- Supervisar el uso del servicio por menores
- Autorizar la recepción de paquetes a nombre de menores
- Recoger los paquetes en representación del menor

12. CAMBIOS EN LA POLÍTICA

12.1 Notificación de Cambios

Cualquier cambio en esta política será notificado:

- Con **30 días de anticipación**
- Publicación en el sitio web
- Notificación por email (si está registrado)
- SMS a usuarios activos

12.2 Aceptación de Cambios

- El uso continuado del servicio implica aceptación
- Puede solicitar eliminación de datos si no está de acuerdo
- Los cambios no afectarán datos ya recopilados sin nueva autorización

13. CONTACTO - PROTECCIÓN DE DATOS

13.1 Oficial de Protección de Datos

Email: paquetex@papyrus.com.co

Teléfono: (333) 400-4007

Dirección: Cra. 91 #54-120, Local 12, El Club Apartamentos, Cartagena, Colombia

13.2 Horario de Atención

Lunes a Viernes: 9:30 AM - 7:00 PM

13.3 Superintendencia de Industria y Comercio

Si no está satisfecho con nuestra respuesta, puede contactar:

- **Sitio Web:** www.sic.gov.co
 - **Línea:** 018000 910165
 - **Dirección:** Carrera 13 No. 27 – 00, Bogotá
-

14. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO

14.1 Forma de Autorización

La autorización se obtiene mediante:

- Aceptación expresa al usar el servicio por primera vez
- Firma en formulario físico (si aplica)
- Aceptación de términos en el sitio web
- Confirmación por SMS o email

14.2 Contenido de la Autorización

Al autorizar, usted acepta:

- El tratamiento de sus datos según esta política
- El envío de notificaciones relacionadas con el servicio
- El almacenamiento de sus datos durante los plazos establecidos
- Las finalidades descritas en esta política

14.3 Revocación

Puede revocar la autorización en cualquier momento:

- Enviando solicitud escrita
- Sujeto a obligaciones legales que requieran conservar datos
- Sin efecto retroactivo

15. INCIDENTES DE SEGURIDAD

15.1 Notificación de Brechas

En caso de brecha de seguridad que afecte sus datos:

- Le notificaremos dentro de las **72 horas** siguientes
- Informaremos a la Superintendencia de Industria y Comercio
- Describiremos las medidas tomadas
- Recomendaremos acciones para protegerse

15.2 Medidas Correctivas

Implementaremos:

- Investigación inmediata del incidente
 - Medidas para contener la brecha
 - Mejoras en seguridad para prevenir futuros incidentes
 - Monitoreo continuo
-

16. TRANSFERENCIA DE NEGOCIO

En caso de fusión, adquisición o venta del negocio:

- Sus datos pueden ser transferidos al nuevo propietario
 - Se le notificará con anticipación
 - El nuevo propietario deberá cumplir esta política
 - Puede solicitar eliminación de datos antes de la transferencia
-

17. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta política se rige por:

- Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales)
 - Decreto 1377 de 2013
 - Ley 1266 de 2008 (Habeas Data)
 - Sentencias de la Corte Constitucional
 - Normativa de la Superintendencia de Industria y Comercio
-

18. GLOSARIO

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato Sensible: Datos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación (origen racial, orientación política, convicciones religiosas, datos de salud, etc.).

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica que decide sobre el tratamiento de datos personales.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación sobre datos personales (recopilación, almacenamiento, uso, circulación, supresión, etc.).

19. PREGUNTAS FRECUENTES

¿Puedo solicitar una copia de mis datos?

Sí, puede solicitar una copia completa de todos los datos que tenemos sobre usted.

¿Cuánto tiempo conservan mis datos?

Depende del tipo de dato. Ver sección 9 para plazos específicos. Las fotografías de paquetes se conservan 30 días después de la entrega.

¿Venden mis datos a terceros?

No. Nunca vendemos datos personales a terceros.

¿Puedo eliminar mi cuenta?

Sí, puede solicitar la eliminación de su cuenta y datos asociados, sujeto a obligaciones legales.

¿Cómo protegen mis datos?

Implementamos medidas técnicas, organizativas y administrativas. Ver sección 7.

¿Qué pasa si hay una brecha de seguridad?

Le notificaremos dentro de 72 horas y tomaremos medidas correctivas inmediatas.

¿Quién puede ver las fotografías de mi paquete?

Solo personal autorizado de PAQUETEX y usted como destinatario a través del sistema de seguimiento en línea.

¿Qué pasa con mis datos si no reclamo mi paquete?

Después de 30 días intentaremos contactarlo. Después de 45 días, el paquete se considera abandonado pero sus datos se conservan según los plazos legales establecidos.

¿Puedo actualizar mi número de teléfono?

Sí, es su responsabilidad mantener actualizado su número de teléfono. Puede actualizarlo contactándonos o a través del formulario en línea.

20. DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO

PAQUETES EL CLUB declara que:

- ✓ Cumple con la Ley 1581 de 2012 y normativa aplicable
- ✓ Ha implementado medidas de seguridad adecuadas
- ✓ Respeto los derechos de los titulares de datos
- ✓ Mantiene actualizada esta política de privacidad
- ✓ Capacita a su personal en protección de datos

- ✓ Responde oportunamente a solicitudes de titulares
 - ✓ Notifica incidentes de seguridad según la ley
-

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Noviembre 2025


VERSIÓN: 1.0

PRÓXIMA REVISIÓN: Junio 2026

© 2025-2026 PAQUETEX - PAPYRUS SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S. Todos los derechos reservados.

Para consultas sobre esta política de privacidad:

 paquetex@papyrus.com.co

 (333) 400-4007

 <https://paquetex.papyrus.com.co/privacy>

 Cra. 91 #54-120, Local 12, El Club Apartamentos, Cartagena, Colombia