Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales

Última actualización: 22 de septiembre de 2026

Este documento describe cómo Muro trata los datos personales conforme a la **Ley 1581 de 2012**, el **Decreto 1074 de 2015** y el derecho fundamental de *habeas data* (art. 15 de la Constitución Política de Colombia).

1. Responsable del tratamiento

Responsable	Manejo Unificado de Recursos para Obras S.A.S.
NIT	902.097.453-1
Domicilio	Candelaria, Valle del Cauca, Colombia
Contacto y habeas data	contacto@muroerp.com · 324 772 8641 · muroerp.com

El correo contacto@muroerp.com es el canal oficial para el ejercicio de los derechos de habeas data.

2. Marco legal y principios

El tratamiento se rige por la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las normas que las modifiquen o complementen, con sujeción a los principios de **legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad**. El tratamiento se limita a lo necesario, pertinente y adecuado a las finalidades informadas.

3. Alcance (Responsable y Encargado)

Esta política aplica a los datos personales que Muro trata como **Responsable**: los de quienes visitan muroerp.com, prospectos comerciales, proveedores, colaboradores y los datos de contacto y facturación de sus clientes.

Respecto de los datos que una empresa cliente carga en la plataforma sobre *sus* empleados, contratistas o terceros, **la empresa cliente es el Responsable** y Muro actúa únicamente como **Encargado**: trata esa información siguiendo las instrucciones del cliente y solo para prestarle el servicio, absteniéndose de usarla para finalidades propias. Cada empresa cliente debe contar con su propia autorización y política frente a sus titulares.

4. Datos que recolectamos

- **De la cuenta y los usuarios:** nombre, documento de identidad, correo, teléfono, cargo y credenciales de acceso.
- **De la operación cargada por el cliente:** información de obras, empleados, contratistas, nómina, afiliaciones, compras, facturación y demás datos que el cliente gestiona (tratados como Encargado, ver punto 3).
- **De facturación y pago:** datos necesarios para gestionar la suscripción y los pagos.
- **De navegación y analítica:** dirección IP, tipo de dispositivo/navegador y páginas visitadas (ver la Política de Cookies).

Por regla general no solicitamos **datos sensibles ni de menores de edad**, salvo cuando resulte indispensable para prestar el servicio o para la gestión laboral; en tales casos su suministro es **facultativo** y se solicitará autorización expresa, aplicando medidas de seguridad reforzadas.

5. Finalidades del tratamiento

- Crear y administrar la cuenta y permitir el acceso a la plataforma.
- Prestar, operar, mantener y mejorar el servicio, incluida la facturación electrónica.
- Gestionar la suscripción, la facturación, el pago y el soporte.
- Enviar comunicaciones sobre el servicio (avisos, cambios, seguridad) y, previa autorización, información comercial.
- Medir el uso del sitio y del producto con fines estadísticos y de mejora.
- Cumplir obligaciones legales, contables y fiscales, y atender requerimientos de autoridades.

Muro **no comercializa ni vende** los datos personales de sus usuarios.

6. Clasificación de las bases de datos

- **Clientes y usuarios (SaaS):** prestación del servicio, soporte y cumplimiento contractual, contable y fiscal.
- **Prospectos comerciales:** gestión comercial y envío de información sobre los servicios.
- **Colaboradores y selección:** gestión de talento humano, seguridad social, nómina y cumplimiento laboral.
- **Proveedores:** gestión de pagos y cumplimiento de obligaciones mercantiles y tributarias.

7. Derechos del titular

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos, y acceder a ellos de forma gratuita.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informado del uso que se ha dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por infracciones.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, cuando no exista un deber legal o contractual de conservarlos.

8. Cómo ejercer sus derechos (consultas y reclamos)

Puede ejercer sus derechos escribiendo a contacto@muroerp.com, indicando su nombre, documento, la solicitud concreta y un medio de contacto; para prevenir suplantaciones, podrá requerirse acreditación de identidad.

- **Consultas:** plazo máximo de **diez (10) días hábiles**; si no es posible, se informará el motivo y la fecha de atención (a más tardar cinco días hábiles después).
- **Reclamos:** plazo máximo de **quince (15) días hábiles**; si no es posible, se informará el motivo y la nueva fecha (a más tardar ocho días hábiles después).

9. Autorización

Al registrarse, usar la plataforma o suministrar sus datos, el titular autoriza el tratamiento aquí descrito. La autorización se obtiene por medios que permiten su consulta posterior. El titular podrá revocarla en cualquier momento, de forma **total o parcial**; la revocatoria sobre datos indispensables para el servicio o para el cumplimiento de obligaciones legales (p. ej. facturación electrónica) podrá implicar la imposibilidad de continuar prestándolo, lo que se informará previamente.

10. Encargados, transmisiones y transferencias internacionales

Para operar, Muro se apoya en proveedores tecnológicos (alojamiento/*hosting*, correo, analítica, facturación electrónica y pasarelas de pago), que actúan como **Encargados** bajo compromisos contractuales de confidencialidad y seguridad (contrato de transmisión, art. 25 del Decreto 1074 de 2015), y solo tratan los datos para prestar sus servicios.

Cuando el tratamiento implique **transmisión o transferencia internacional** a servidores o proveedores fuera de Colombia (por ejemplo, infraestructura en la nube), Muro adoptará las garantías de los artículos 26 y 27 de la Ley 1581 de 2012, procurando destinos con niveles adecuados de protección conforme a los estándares de la SIC, o soportando la operación en la autorización del titular o en las excepciones legales.

11. Seguridad e incidentes

Muro aplica medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger la información contra pérdida, alteración, acceso no autorizado o uso indebido, y exige a sus proveedores estándares equivalentes. Ninguna medida es infalible; Muro no garantiza seguridad absoluta.

Ante un incidente de seguridad que comprometa datos personales, Muro activará sus protocolos de contención y remediación e informará a los afectados y a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), cuando sea procedente, sin dilación indebida.

12. Autoridad de control y registro de bases de datos (RNBD)

La autoridad de control es la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**, a través de su Delegatura para la Protección de Datos Personales. Conforme al Decreto 090 de 2018, la obligación de inscribir bases de datos en el **Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)** recae sobre sociedades con activos superiores a 100.000 UVT; Muro atenderá dicha inscripción cuando la ley se lo exija, sin perjuicio del cumplimiento íntegro de la Ley 1581 de 2012.

13. Conservación

Los datos se conservan mientras exista la relación con el usuario o cliente y, finalizada esta, durante los plazos que exijan las obligaciones legales, contables y fiscales —que para la información contable y de facturación pueden alcanzar **diez (10) años**— y para la defensa ante eventuales reclamaciones. Vencidos, los datos se suprimen o anonimizan de forma segura.

14. Vigencia y cambios

Esta política rige desde su publicación y puede actualizarse. Los cambios relevantes se informarán a través de muroerp.com. La fecha de la última actualización aparece al inicio del documento.