

SICAP S.A.S.
NIT 901.063.265-3

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
KaiLiving — Plataforma de Gestión de Propiedad Horizontal

Versión	1.0 (2026)
Fecha de última actualización	Mayo de 2026
Responsable del tratamiento	SICAP S.A.S. — NIT 901.063.265-3
Domicilio del Responsable	Santiago de Cali, Colombia
Plataforma	kailiving.app
Correo de datos personales	contacto@kailiving.app
Normativa aplicable	Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015, Ley 675 de 2001

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

SICAP S.A.S., sociedad comercial identificada con NIT 901.063.265-3 y matrícula mercantil No. 980345-16, domiciliada en Santiago de Cali, Colombia, es la **Responsable del Tratamiento** de los datos personales recopilados a través de la plataforma KaiLiving (<https://kailiving.app>) y sus aplicaciones móviles asociadas.

En el marco del modelo SaaS de KaiLiving, las copropiedades y administradores de propiedad horizontal que contratan el servicio actúan como **Responsables del Tratamiento** respecto de los datos personales de sus residentes, propietarios, visitantes y empleados que ingresan a la plataforma. En dicha relación, SICAP actúa como **Encargado del Tratamiento** conforme a los artículos 3 y 17 de la Ley 1581 de 2012 y al Contrato de Uso KaiLiving SaaS suscrito entre las partes.

Para los datos personales que SICAP recopila directamente en su calidad de Responsable —como los datos de los administradores y representantes legales de las copropiedades cliente— aplica íntegramente la presente política.

2. MARCO NORMATIVO

La presente política se rige por las siguientes disposiciones del ordenamiento jurídico colombiano:

- a) **Ley 1581 de 2012** — Régimen general de protección de datos personales en Colombia.
- b) **Decreto 1074 de 2015** (Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio), Libro 2, Parte 2, Título 2, Capítulo 25 — Reglamentación de la Ley 1581 de 2012.
- c) **Ley 675 de 2001** — Régimen de Propiedad Horizontal. Determina las obligaciones del administrador de copropiedad en materia de información de residentes y propietarios, que condicionan las finalidades del tratamiento en KaiLiving.
- d) **Ley 527 de 1999** — Comercio electrónico. Aplica a la recopilación de datos a través de la plataforma web y aplicaciones móviles.
- e) **Circular Externa 002 de 2015 de la SIC** — Instrucciones sobre el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) y políticas de tratamiento.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política aplica a todos los datos personales tratados por SICAP S.A.S. en el contexto de la plataforma KaiLiving, incluyendo:

- a) Los datos personales de los representantes legales, administradores de copropiedad y usuarios administradores que contratan o utilizan KaiLiving SaaS.
- b) Los datos personales de residentes, propietarios, visitantes y empleados de las copropiedades cliente, en la medida en que son ingresados a la plataforma por el administrador de la copropiedad, quien actúa como Responsable del Tratamiento.
- c) Los datos personales tratados a través de los módulos de KaiLiving activos, incluyendo el módulo contable, App Residente, control de acceso, CMMS, ECM, módulo de asambleas, comunicaciones y Agente WhatsApp IA.

4. CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES TRATADOS

KaiLiving trata las siguientes categorías de datos personales, según el módulo y las funcionalidades habilitadas para cada copropiedad cliente:

Categoría de dato	Ejemplos	Finalidad principal	Base legal (Ley 1581)
Datos de identificación y contacto	Nombre, número de identificación, correo electrónico, teléfono, dirección.	Registro de usuarios, gestión de la cuenta, comunicaciones operativas.	Ejecución de contrato (art. 6, lit. b).
Datos de la copropiedad y unidad	Número de apartamento o unidad, coeficiente de copropiedad, tipo de inmueble, estado de arrendamiento.	Gestión contable, emisión de estados de cuenta, cobro de cuotas ordinarias y extraordinarias.	Ejecución de contrato y cumplimiento de obligación legal (Ley 675/2001).
Datos financieros de la copropiedad	Estado de cuenta, saldo de cartera, pagos realizados, paz y salvo.	Gestión contable.	Obligación legal (Ley 675/2001, Decreto 2420/2015).
Datos de acceso e ingreso	Registro de visitas, placa de vehículo, fecha y hora de ingreso/salida, nombre del visitante.	Control de acceso a la copropiedad, seguridad del conjunto.	Interés legítimo del administrador de copropiedad (art. 6, lit. d).
Datos de comunicaciones y PQRS	Contenido de solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias; correspondencia; comunicados de administración.	Gestión de comunicaciones entre la administración y los residentes.	Ejecución de contrato y obligación legal (Ley 675/2001, art. 51).
Datos de mantenimiento y activos	Órdenes de trabajo, descripción de fallas, historial de mantenimiento, datos de contratistas.	Gestión del CMMS y plan de mantenimiento preventivo de la copropiedad.	Ejecución de contrato.
Datos de asambleas	Asistencia, representaciones, poderes, decisiones adoptadas, actas.	Gestión de asambleas ordinarias y extraordinarias conforme a Ley 675/2001.	Obligación legal (Ley 675/2001, arts. 38–53).
Datos de conversaciones con el Agente WhatsApp IA	Número de teléfono, contenido de la conversación, historial de interacción.	Atención de consultas de residentes; escalamiento a asesor humano con contexto de la conversación.	Ejecución de contrato y consentimiento (art. 6, lits. a y b).
Datos de inicio de sesión y uso de la plataforma	Dirección IP, dispositivo, navegador, fecha y hora de acceso, acciones realizadas en la plataforma.	Seguridad de la plataforma, auditoría, mejora del servicio.	Interés legítimo de SICAP (art. 6, lit. d).

PARÁGRAFO 1 — Datos biométricos. KaiLiving no recopila ni trata datos biométricos de ningún tipo. El módulo de control de acceso no utiliza reconocimiento facial, dactilar ni ninguna otra modalidad biométrica.

PARÁGRAFO 2 — Citofonía virtual. Las llamadas realizadas a través del módulo de citofonía virtual (WebRTC) son enrutadas en tiempo real y no son grabadas ni almacenadas por SICAP.

PARÁGRAFO 3 — Datos sensibles. KaiLiving no recopila datos sensibles en los términos del artículo 5 de la Ley 1581 de 2012 (datos de salud, orientación sexual, origen racial o étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas o filosóficas, datos biométricos para identificación única). En caso de que en el futuro se incorporen funcionalidades que impliquen el tratamiento de datos sensibles, SICAP actualizará la presente política y obtendrá la autorización expresa e informada del titular conforme a la ley.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

SICAP trata los datos personales para las siguientes finalidades, todas ellas determinadas, explícitas y legítimas conforme al artículo 4, literal b) de la Ley 1581 de 2012:

- a) **Prestación del servicio contratado.** Habilitar y mantener el acceso del CLIENTE y sus USUARIOS a los módulos de KaiLiving suscritos, incluyendo el módulo contable, App Residente, control de acceso, CMMS, ECM, asambleas y comunicaciones.
- b) **Gestión contable de la copropiedad.** Registro y procesamiento de la información contable.
- c) **Control de acceso e ingreso.** Registro y gestión del ingreso y salida de residentes, visitantes y vehículos a la copropiedad.
- d) **Comunicaciones entre administración y residentes.** Envío de comunicados, circulares, estados de cuenta, correspondencia y gestión de PQRS.
- e) **Atención mediante el Agente WhatsApp IA.** Atención de consultas de residentes a través del canal de WhatsApp y almacenamiento del historial de conversación para permitir el escalamiento contextualizado a un asesor humano cuando sea necesario.
- f) **Gestión de asambleas.** Registro de convocatorias, asistencia, representaciones y actas conforme a la Ley 675 de 2001.
- g) **Gestión documental.** Almacenamiento, organización y control de versiones de documentos de la copropiedad y carpetas de residentes.
- h) **Gestión de mantenimiento.** Registro de órdenes de trabajo, activos, contratistas y planes de mantenimiento preventivo.
- i) **Seguridad y auditoría de la plataforma.** Registro de accesos a la plataforma, detección de actividades anómalas y auditoría interna.
- j) **Cumplimiento de obligaciones legales.** Atención de requerimientos de autoridades competentes conforme a la legislación colombiana aplicable.
- k) **Mejora del servicio.** Análisis agregado y anonimizado del uso de la plataforma para mejorar sus funcionalidades. En ningún caso este análisis implica la identificación individual de los titulares.

6. BASE LEGAL DEL TRATAMIENTO

Conforme al artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, el tratamiento de datos personales en KaiLiving se sustenta en las siguientes bases legales:

- a) **Autorización del titular (art. 6, lit. a).** Para las finalidades que requieren consentimiento expreso, como el envío de comunicaciones comerciales o de marketing.
- b) **Ejecución de una relación contractual (art. 6, lit. b).** Para los tratamientos necesarios para la prestación del servicio KaiLiving SaaS contratado por la copropiedad.
- c) **Obligación legal (art. 6, lit. c).** Para los tratamientos derivados de obligaciones impuestas por la Ley 675 de 2001, el Decreto 2420 de 2015 y demás normas del régimen de propiedad horizontal colombiano.
- d) **Interés legítimo (art. 6, lit. d).** Para los tratamientos necesarios para la seguridad y auditoría de la plataforma, y para el control de acceso a la copropiedad, en la medida en que dicho interés no prevalezca sobre los derechos y libertades fundamentales del titular.

7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Conforme al artículo 9 de la Ley 1581 de 2012, el tratamiento de datos personales requiere la autorización previa, expresa e informada del titular, salvo en los casos expresamente exceptuados por la ley (art. 10).

7.1. Mecanismo de obtención. La autorización del titular se obtiene:

- (i) En el caso de los administradores y representantes legales de la copropiedad: mediante la aceptación expresa del Contrato de Uso KaiLiving SaaS al momento del registro.
- (ii) En el caso de los residentes y propietarios: a través del administrador de la copropiedad, quien en su calidad de Responsable del Tratamiento es el obligado a obtener las autorizaciones de los titulares cuyos datos ingresa a la plataforma, conforme al artículo 7 del Decreto 1074 de 2015.
- (iii) En el caso de los visitantes: mediante los mecanismos de registro habilitados en el módulo de control de acceso, donde se informa al visitante sobre el tratamiento de sus datos con fines de control de ingreso.

7.2. Conservación de la autorización. La autorización del titular se conserva en los registros de la plataforma conforme a lo exigido por el artículo 12 de la Ley 1581 de 2012.

7.3. Excepciones. No se requiere autorización del titular para el tratamiento de datos que sean de naturaleza pública, para el cumplimiento de obligaciones legales, ni para los casos previstos en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

8. TRATAMIENTO DE DATOS EN EL AGENTE WHATSAPP IA

El Agente WhatsApp IA de KaiLiving permite la atención automatizada de consultas de residentes a través del canal de WhatsApp. En el marco de este módulo, SICAP trata los siguientes datos: número de teléfono del residente (utilizado para identificarlo como usuario registrado de la copropiedad) y el contenido de las conversaciones mantenidas con el agente.

8.1. Almacenamiento del historial. Las conversaciones son procesadas a través de la infraestructura de automatización de SICAP y almacenadas con la finalidad exclusiva de permitir el **escalamiento contextualizado** de la consulta a un asesor humano cuando la situación lo requiera, ya sea por la complejidad de la solicitud, por requerimiento comercial o por soporte técnico. El historial almacenado no es utilizado para perfilar al residente ni para finalidades distintas a las aquí descritas.

8.2. Conservación. El historial de conversaciones se conserva durante el tiempo necesario para la gestión de la consulta y durante el período en que el residente mantenga su condición de usuario activo de la copropiedad. Una vez que el residente deja de ser usuario activo o la copropiedad termina su relación contractual con KaiLiving, el historial se elimina conforme a la política de retención de datos descrita en la cláusula 10.

8.3. Uso de terceros. El procesamiento de mensajes de WhatsApp involucra la infraestructura de WhatsApp (Meta Platforms Ireland Limited), cuyas condiciones de uso son independientes de la presente política. SICAP procesa los contenidos de los mensajes exclusivamente a través de su propia infraestructura de automatización.

9. TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES INTERNACIONALES DE DATOS

Para la prestación del servicio KaiLiving, SICAP utiliza proveedores de infraestructura tecnológica cuyos servidores pueden estar ubicados fuera del territorio colombiano. Esto constituye una **transferencia o transmisión internacional de datos personales** en los términos del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 y el Capítulo 26 del Decreto 1074 de 2015.

Los proveedores de infraestructura que pueden implicar transferencia internacional de datos son los siguientes:

Proveedor	Rol	Finalidad en KaiLiving	Garantía aplicable
Amazon Web Services (AWS)	Encargado	Infraestructura de servidores, almacenamiento (S3), IoT Core.	Cláusulas contractuales estándar y certificaciones de cumplimiento de AWS.
Pusher (Sinch)	Encargado	Notificaciones en tiempo real dentro de la plataforma.	Términos de servicio y políticas de privacidad del proveedor.
Twilio Inc.	Encargado	Enrutamiento de citofonía virtual (WebRTC/PSTN) y enmascaramiento de números.	Cláusulas contractuales estándar y certificaciones de cumplimiento de Twilio.
Meta Platforms (WhatsApp Business API)	Encargado	Canal de mensajería del Agente WhatsApp IA.	Condiciones de uso de la API de WhatsApp Business.

Conforme al artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, las transferencias a terceros países se realizan bajo la adopción de medidas contractuales adecuadas para garantizar el nivel de protección de los datos personales. SICAP exige a sus proveedores de infraestructura el cumplimiento de estándares de seguridad y protección de datos compatibles con la normativa colombiana.

10. PLAZO DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Los datos personales tratados por SICAP se conservan durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad que motivó su recopilación, y en todo caso durante el tiempo que la relación contractual con la copropiedad cliente se encuentre vigente. Los criterios de conservación aplicables son los siguientes:

- a) **Durante la vigencia del contrato.** Todos los datos ingresados a la plataforma se conservan mientras el Contrato de Uso KaiLiving SaaS se encuentre vigente y la copropiedad mantenga su suscripción activa.
- b) **Posterior a la terminación del contrato.** Tras la terminación del contrato, los datos se conservan por un período máximo de un (1) año para permitir la exportación por parte del CLIENTE conforme al Contrato de Uso KaiLiving SaaS. Vencido dicho plazo, los datos son eliminados de manera segura.
- c) **Obligaciones legales de conservación.** Cuando una norma legal exija la conservación de determinados datos por un plazo específico —como los libros de contabilidad conforme al Código de Comercio o las actas de asamblea conforme a la Ley 675 de 2001— los datos se conservarán por el plazo legalmente exigido, aun cuando el contrato haya terminado.
- d) **Historial del Agente WhatsApp IA.** El historial de conversaciones se conserva durante el tiempo en que el residente mantenga su condición de usuario activo. Terminada esta condición, el historial se elimina en el siguiente ciclo de depuración.
- e) **Registros de control de acceso.** Los registros de ingreso y salida se conservan por el período que defina el administrador de la copropiedad conforme a sus políticas internas y a la normativa aplicable, sin que SICAP pueda establecer plazos que superen los razonablemente necesarios para la finalidad de seguridad que los sustenta.

11. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Conforme al artículo 17, literal d) de la Ley 1581 de 2012, SICAP adopta las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.

Entre las medidas implementadas se encuentran:

- a) Cifrado de datos en tránsito mediante protocolos seguros (HTTPS/TLS).
- b) Almacenamiento en infraestructura de nube con controles de acceso y cifrado en reposo, a través de proveedores certificados (AWS).
- c) Control de acceso por roles y permisos dentro de la plataforma, con separación por copropiedad (arquitectura multitenant con proyecto_id).
- d) Monitoreo permanente de la red y los sistemas para la detección de anomalías.
- e) Procedimientos de respaldo y recuperación con RPO de 24 horas y RTO de 4 horas.
- f) Gestión de incidentes de seguridad con notificación al titular dentro de las 72 horas siguientes a la detección, conforme a la cláusula de notificación de incidentes del Contrato de Uso KaiLiving SaaS.

PARÁGRAFO. Las medidas de seguridad descritas no garantizan la invulnerabilidad absoluta del sistema frente a ataques externos sofisticados, fuerza mayor o actos de terceros. El USUARIO es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso.

12. DERECHOS DE LOS TITULARES

Conforme al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los titulares de datos personales tienen los siguientes derechos frente a SICAP en su calidad de Responsable o Encargado del Tratamiento:

Derecho	En qué consiste	Cómo ejercerlo en KaiLiving
Conocer	Saber qué datos personales trata SICAP sobre usted.	Solicitud escrita al correo de datos personales de SICAP o a través de los canales de soporte habilitados en la plataforma.
Actualizar y rectificar	Corregir datos inexactos o desactualizados.	Solicitud al administrador de su copropiedad (quien actúa como Responsable) o directamente a SICAP.
Suprimir	Solicitar la eliminación de sus datos cuando no existe obligación legal de conservarlos.	Solicitud escrita. SICAP evaluará si existe obligación legal de conservación. La supresión puede implicar la pérdida de acceso a la plataforma.
Revocar autorización	Retirar el consentimiento otorgado para finalidades que lo requieran, sin efectos retroactivos.	Solicitud escrita. La revocación no afecta tratamientos basados en obligación legal o contractual.
Acceder	Obtener copia de sus datos personales tratados por SICAP.	Solicitud escrita. SICAP responderá dentro de los plazos legales previstos en la Ley 1581 de 2012.
Presentar quejas	Elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) si considera que sus derechos han sido vulnerados.	www.sic.gov.co . Puede ejercerse una vez agotado el trámite ante SICAP.

PARÁGRAFO — Rol del administrador de la copropiedad. En los casos en que el administrador de la copropiedad actúa como Responsable del Tratamiento, los titulares (residentes, propietarios, visitantes) deben dirigir en primer lugar sus solicitudes al administrador. SICAP, en su calidad de Encargado, tramitará las solicitudes recibidas directamente cuando el administrador no haya dado respuesta en el plazo legal o cuando la solicitud esté relacionada con actuaciones directas de SICAP.

13. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS

13.1. Canal de atención. Las solicitudes de los titulares para el ejercicio de sus derechos deben ser presentadas por escrito al correo electrónico contacto@kailiving.app, o a través de los canales de soporte habilitados en la plataforma KaiLiving. La solicitud debe incluir:

- (i) Nombre completo e identificación del titular.
- (ii) Descripción clara y precisa del derecho que se desea ejercer.
- (iii) Documentos que acrediten la identidad del titular o del apoderado que actúa en su nombre.

13.2. Plazos de respuesta. SICAP dará respuesta a las solicitudes dentro de los siguientes plazos, conforme a los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012:

- **Consultas:** diez (10) días hábiles, prorrogables por cinco (5) días hábiles adicionales con notificación previa al titular.
- **Reclamos:** quince (15) días hábiles, prorrogables por ocho (8) días hábiles adicionales con notificación previa.

13.3. Recurso ante la SIC. Si el titular considera que SICAP no ha atendido adecuadamente su solicitud, podrá presentar queja o recurso ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), autoridad de protección de datos en Colombia, una vez agotado el trámite ante SICAP.

14. MENORES DE EDAD

KaiLiving no está diseñado para ser utilizado por menores de edad. La App Residente y los demás módulos de la plataforma están dirigidos exclusivamente a **propietarios y residentes titulares mayores de edad**. SICAP no recopila intencionalmente datos personales de menores de edad.

Si SICAP tiene conocimiento de que un menor de edad ha sido registrado como usuario de la plataforma sin la debida autorización de sus padres o representantes legales, procederá a **eliminar los datos correspondientes** de manera oportuna. El administrador de la copropiedad, en su calidad de Responsable del Tratamiento, es el responsable de asegurar que los usuarios registrados en la plataforma sean mayores de edad.

15. COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE RASTREO

El sitio web <https://kailiving.app> utiliza únicamente **cookies técnicas o estrictamente necesarias** para el funcionamiento de la plataforma, como las cookies de sesión que permiten mantener al usuario autenticado durante su navegación.

Cookies de terceros. En la actualidad, KaiLiving **no utiliza cookies de terceros** para analítica, publicidad, seguimiento de comportamiento ni ninguna otra finalidad que no sea estrictamente técnica. Si en el futuro se incorporan cookies de terceros, SICAP actualizará la presente política, informará a los usuarios y habilitará los mecanismos de consentimiento requeridos por la normativa aplicable.

16. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

Conforme a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 y la Circular Externa 002 de 2015 de la SIC, SICAP S.A.S. tiene inscritas o procederá a inscribir ante el **Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)** de la Superintendencia de Industria y Comercio las bases de datos de carácter personal que administra en el contexto de la plataforma KaiLiving, conforme a los plazos y procedimientos establecidos por dicha entidad.

17. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

SICAP podrá modificar la presente política en cualquier momento para reflejar cambios normativos, nuevas funcionalidades de la plataforma o ajustes en las prácticas de tratamiento de datos. Las modificaciones serán publicadas en <https://kailiving.app> con indicación de la fecha de actualización.

Cuando las modificaciones afecten de manera sustancial los derechos de los titulares o impliquen nuevas finalidades de tratamiento que requieran autorización, SICAP notificará a los titulares y, cuando corresponda, obtendrá una nueva autorización expresa antes de que los cambios entren en vigor.

18. VIGENCIA

La presente política entra en vigor a partir de su publicación en <https://kailiving.app> y permanecerá vigente hasta que sea reemplazada por una versión actualizada. Las bases de datos administradas por SICAP en el contexto de KaiLiving tendrán la vigencia que corresponda a la relación contractual con cada copropiedad cliente y a las obligaciones legales de conservación aplicables.

NOTA FINAL

La presente política fue elaborada con base en la información confirmada sobre las funcionalidades y la infraestructura de KaiLiving, ceñida a los principios y disposiciones de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y la Ley 675 de 2001. Se recomienda revisión por un abogado especialista en protección de datos personales y propiedad horizontal antes de su publicación definitiva y, en particular, antes de la inscripción en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD).