P R O V E N N C E

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE PARA NEGOCIOS

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión 1.0 · Vigente desde [FECHA] · República de Colombia

DOCUMENTO MODELO — NO ES LA VERSIÓN DEFINITIVA
Este texto es una plantilla de referencia. Los campos entre corchetes deben completarse y el documento debe ser revisado por un abogado antes de su publicación o uso con clientes.

CONTENIDO

1. Identificación del Responsable
2. Marco legal aplicable
3. Definiciones
4. Datos que se recolectan
5. Finalidades del tratamiento
6. Tratamiento por cuenta de terceros
7. Derechos del titular
8. Procedimiento de consultas y reclamos
9. Autorización
10. Seguridad de la información
11. Transferencias internacionales
12. Conservación
13. Vigencia y modificaciones

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social	[RAZÓN SOCIAL]
NIT	[NIT]
Matrícula mercantil	[MATRÍCULA — Cámara de Comercio]
Domicilio	[DIRECCIÓN], Colombia
Correo de contacto	[CORREO]
Teléfono	[TELÉFONO]
Sitio web	provennce.co
Área responsable	Atención al Titular de Datos Personales

2. MARCO LEGAL APLICABLE

La presente Política se adopta en cumplimiento de la normativa colombiana vigente en materia de protección de datos personales, en particular:

- **Ley 1581 de 2012** — Régimen general de protección de datos personales.
- **Decreto 1377 de 2013** — Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- **Decreto 1074 de 2015** — Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.
- **Ley 1266 de 2008** — Habeas Data financiero y crediticio, cuando resulte aplicable.
- **Ley 2300 de 2023** — Protección del derecho a la intimidad del consumidor frente a gestiones de cobranza y comunicaciones comerciales.
- **Artículo 15 de la Constitución Política** — Derecho a la intimidad y al habeas data.

3. DEFINICIONES

- **Titular:** persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Responsable del Tratamiento:** quien decide sobre la base de datos y el tratamiento de los datos.
- **Encargado del Tratamiento:** quien realiza el tratamiento por cuenta del Responsable.
- **Dato sensible:** aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (salud, origen étnico, datos biométricos, entre otros).
- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular.
- **Aviso de privacidad:** comunicación que informa al Titular sobre la existencia de esta Política.

4. DATOS PERSONALES QUE SE RECOLECTAN

Categoría	Datos	Origen
Identificación	Nombre, apellidos, documento de identidad	Formularios, chat, llamada
Contacto	Teléfono, correo electrónico, dirección	Formularios, WhatsApp, llamada
Comerciales	Empresa, cargo, sector, historial de servicios	Relación contractual
Interacción	Transcripciones de conversaciones y llamadas, fecha y hora	Canales automatizados
Técnicos	Dirección IP, tipo de navegador, cookies	Navegación en el sitio

Datos sensibles. PROVENNCE no solicita datos sensibles como parte ordinaria de su operación. Cuando la prestación del servicio a un cliente del sector salud implique el tratamiento incidental de datos relativos a la salud, dicho tratamiento se realizará únicamente en calidad de Encargado, bajo instrucción documentada del Responsable, con autorización expresa del Titular y con medidas de seguridad reforzadas. El Titular no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles.

Menores de edad. Los servicios no se dirigen a menores de edad. El tratamiento de datos de menores es de naturaleza excepcional, procede únicamente cuando responde al interés superior del menor y requiere autorización del representante legal.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales recolectados serán tratados para las siguientes finalidades:

- Atender solicitudes, cotizaciones y consultas realizadas por el Titular.
- Ejecutar la relación contractual, incluida la prestación, soporte y facturación de los servicios.
- Gestionar agendamiento, confirmación y recordatorio de citas.
- Operar los canales de atención automatizada (WhatsApp, chat web y telefonía con IA).
- Remitir comunicaciones comerciales, cuando exista autorización previa y expresa del Titular.
- Elaborar estadísticas y métricas agregadas de uso, sin identificación individual.
- Cumplir obligaciones legales, contables y tributarias.

No se realizarán tratamientos incompatibles con las finalidades aquí señaladas sin autorización previa.

6. TRATAMIENTO POR CUENTA DE TERCEROS (ENCARGADO)

En la prestación de servicios de automatización, PROVENNCE trata datos personales de los clientes de sus propios clientes. En estos supuestos PROVENNCE actúa como **Encargado del Tratamiento** y el cliente contratante conserva la condición de **Responsable**.

En tal calidad, PROVENNCE se obliga a:

- Tratar los datos únicamente conforme a las instrucciones documentadas del Responsable.
- Abstenerse de usar los datos para finalidades propias o distintas de las contratadas.
- Guardar reserva sobre la información, obligación que subsiste tras terminar la relación contractual.
- Adoptar las medidas de seguridad descritas en la cláusula 10.
- Informar al Responsable, sin dilación indebida, cualquier incidente de seguridad.
- Devolver o suprimir los datos al finalizar el contrato, según instrucción del Responsable.
- Permitir auditorías razonables sobre el cumplimiento de estas obligaciones.

Las condiciones específicas se formalizan en un **Contrato de Encargo de Tratamiento** suscrito entre las partes, de conformidad con el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012.

7. DERECHOS DEL TITULAR

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular tiene derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informado sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la ley.
- Revocar la autorización y solicitar la supresión de los datos, cuando no exista deber legal o contractual que justifique su conservación.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales.

8. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

El Titular podrá ejercer sus derechos escribiendo a [CORREO], indicando su nombre, documento de identidad, la solicitud concreta y un canal de respuesta.

Trámite	Término legal
Consulta	Diez (10) días hábiles, prorrogables por cinco (5) días hábiles más.
Reclamo	Quince (15) días hábiles, prorrogables por ocho (8) días hábiles más.
Reclamo incompleto	Se requiere al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes.

Conforme al artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, el Titular sólo podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable.

9. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

La autorización podrá constar por escrito, de forma verbal o mediante conductas inequívocas que permitan concluir razonablemente que fue otorgada. El uso de los canales de atención habilitados, incluidos el chat web, WhatsApp y la línea telefónica atendida por asistente virtual, constituye conducta inequívoca de autorización para las finalidades descritas en la cláusula 5.

En los canales de voz, el Titular es informado al inicio de la interacción sobre la naturaleza automatizada del servicio y sobre la existencia de esta Política.

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

PROVENNCE adopta medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos personales frente a acceso no autorizado, pérdida, alteración o uso fraudulento:

- Cifrado en tránsito mediante protocolo TLS.
- Control de acceso por roles y segregación lógica de la información de cada cliente.
- Almacenamiento en proveedores de infraestructura con estándares reconocidos de seguridad.
- Registro de eventos de acceso y modificación.
- Deber de confidencialidad del personal con acceso a la información.

11. TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES INTERNACIONALES

La operación de los servicios puede implicar el tratamiento de datos en servidores ubicados fuera del territorio colombiano, a través de proveedores de infraestructura tecnológica, procesamiento de lenguaje natural y telefonía. Dichas transmisiones se realizan con fundamento en la ejecución del contrato y bajo compromisos contractuales de confidencialidad y seguridad equivalentes a los previstos en esta Política, de conformidad con el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

12. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Los datos personales se conservarán durante la vigencia de la relación contractual y, con posterioridad, por el término necesario para atender obligaciones legales, contables y tributarias, o para la defensa de eventuales reclamaciones.

Cumplidos dichos términos, los datos serán suprimidos o anonimizados de forma segura.

13. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

La presente Política rige a partir del [FECHA]. Las bases de datos se conservarán durante el tiempo que resulte necesario para cumplir las finalidades descritas. Cualquier modificación sustancial será informada a través del sitio web provennce.co con antelación razonable a su entrada en vigencia.

Autoridad de control. Superintendencia de Industria y Comercio — Delegatura para la Protección de Datos Personales. Carrera 13 No. 27-00, Bogotá D.C., Colombia. www.sic.gov.co

ADOPCIÓN

La presente Política fue adoptada por el Representante Legal en la fecha indicada.

Firma del Representante Legal
[NOMBRE]
C.C. [NÚMERO]

Fecha de adopción
[FECHA]

Este documento constituye una plantilla de referencia y no sustituye la asesoría jurídica profesional.