

QVOX TECHNOLOGY SAS

Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales

Identificación del Responsable del Tratamiento

Razón social	QVOX TECHNOLOGY SAS
NIT	900.906.223-1
Domicilio	Bogotá D.C., Colombia
Dirección	Carrera 49 D No. 91-84, Bogotá D.C.
Correo electrónico	gerencia@qvox.com.co
Teléfonos	(+57) 318 837 2494 / (+57) 300 354 7094
Sitio web	www.qvox.com.co
Representante Legal	Andrés Mauricio Bolívar Arias

Contenido

1. Introducción y marco legal	3
2. Identificación del Responsable	3
3. Objetivo	4
4. Alcance y ámbito de aplicación	4
5. Definiciones.....	4
6. Principios rectores	5
7. Tratamiento de datos sensibles y de menores de edad.....	6
7.1. Datos sensibles.....	6
7.2. Datos de niños, niñas y adolescentes	6
8. Derechos de los Titulares	6
9. Autorización del Titular y aviso de privacidad	7
9.1. Eventos en los que no se requiere autorización	7
10. Deberes de QVOX.....	7
11. Finalidades específicas por tipo de Titular	8
11.1. Empleados	8
11.2. Accionistas	8
11.3. Clientes y usuarios.....	9
11.4. Proveedores y contratistas	9
11.5. Visitantes (control de ingreso)	9
11.6. Videovigilancia (datos biométricos).....	10
12. Transferencia y transmisión internacional de datos	10
13. Medidas de seguridad y responsabilidad demostrada.....	10
14. Atención de consultas, reclamos y peticiones.....	11
14.1. Consultas	11
14.2. Reclamos	11
14.3. Requisito de procedibilidad.....	11
14.4. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato.....	11
15. Vigencia y modificación de la Política	12

1. Introducción y marco legal

QVOX TECHNOLOGY SAS (en adelante “**QVOX**” o “la Compañía”), sociedad comercial identificada con NIT 900.906.223-1 y domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., en su condición de Responsable del Tratamiento de datos personales, adopta la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, compilado en el Capítulo 25 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, así como de las demás normas que los adicionen, modifiquen o complementen.

Mediante esta Política se establecen las directrices generales que rigen la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia y supresión de los datos personales tratados por QVOX, y se informa a los Titulares sobre las finalidades del Tratamiento, sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.

Nota sobre la naturaleza de QVOX

QVOX desarrolla soluciones tecnológicas, de software, analítica de datos, inteligencia artificial, ciberseguridad, biometría e identidad digital. En razón de su objeto social, QVOX puede actuar tanto como **Responsable del Tratamiento** (respecto de los datos de sus empleados, accionistas, proveedores, clientes y visitantes) como en calidad de **Encargado del Tratamiento**, cuando trata datos personales por cuenta de sus clientes en el marco de la prestación de sus servicios. En este último caso, el Tratamiento se sujeta a las instrucciones del respectivo Responsable y al contrato de transmisión de datos correspondiente.

2. Identificación del Responsable

Los datos de contacto del Responsable del Tratamiento, ante quien los Titulares podrán ejercer sus derechos, son los siguientes:

Razón social	QVOX TECHNOLOGY SAS
NIT	900.906.223-1
Domicilio principal	Bogotá D.C., Colombia
Dirección física	Carrera 49 D No. 91-84, Bogotá D.C.
Correo electrónico	gerencia@qvox.com.co
Teléfonos	(+57) 318 837 2494 / (+57) 300 354 7094
Sitio web	www.qvox.com.co
Área responsable	Área Administrativa / Oficial de Protección de Datos

3. Objetivo

Establecer las directrices generales para la protección y el Tratamiento de datos personales al interior de QVOX, fortaleciendo la confianza entre la Compañía y los Titulares, informando las finalidades y las eventuales transferencias y transmisiones a que son sometidos sus datos personales, y dando a conocer los mecanismos y formas para el ejercicio de sus derechos.

4. Alcance y ámbito de aplicación

Esta Política aplica a todas las bases de datos y/o archivos, físicos o digitales, que incluyan datos personales que sean objeto de Tratamiento por parte de QVOX como Responsable del Tratamiento, y, en lo pertinente, a aquellos que la Compañía trate en calidad de Encargado por cuenta de terceros. Aplica a todos los administradores, empleados, contratistas y terceros que, en desarrollo de sus funciones o relaciones con QVOX, accedan o traten datos personales.

5. Definiciones

Para los efectos de la presente Política, conforme al artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y al artículo 3 del Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto 1074 de 2015), se adoptan las siguientes definiciones:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular, mediante la cual se le informa sobre la existencia de las políticas de Tratamiento aplicables, la forma de acceder a ellas y las finalidades del Tratamiento.
- **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 público:** Dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil, a la profesión u oficio y a la calidad de comerciante o de servidor público.
- **Dato semiprivado:** Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública, y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar tanto a su titular como a un grupo determinado de personas.
- **Dato privado:** Dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el Titular.
- **Datos sensibles:** Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los que revelen origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales o de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

- **Dato biométrico:** Dato sensible derivado de las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona que permite su identificación o verificación (por ejemplo, imágenes de videovigilancia, huella o rostro).
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** Tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor que, a su vez, es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio nacional cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- **Habeas Data:** Derecho de toda persona a conocer, actualizar y rectificar la información recogida sobre ella en bancos de datos de naturaleza pública o privada.
- **Causahabiente:** Persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra.

6. Principios rectores

En el Tratamiento de datos personales QVOX aplicará los siguientes principios rectores establecidos en la Ley 1581 de 2012:

- **Principio de legalidad:** El Tratamiento es una actividad reglada que se sujeta a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** El Tratamiento obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual es informada al Titular.
- **Principio de libertad:** El Tratamiento solo se ejerce con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular, salvo mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible; se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** Se garantiza el derecho del Titular a obtener, en cualquier momento y sin restricciones, información sobre la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites derivados de la naturaleza de los datos; salvo la información pública, los datos no estarán disponibles en Internet u otros medios de divulgación masiva, salvo acceso técnicamente controlable.

- **Principio de seguridad:** La información se maneja con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con dichas labores.

7. Tratamiento de datos sensibles y de menores de edad

7.1. Datos sensibles

El Tratamiento de datos sensibles está prohibido, salvo en los casos previstos en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 (entre otros, cuando el Titular ha otorgado su autorización explícita, cuando el Tratamiento es necesario para salvaguardar un interés vital del Titular, o cuando se refiere a datos necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial). Cuando QVOX trate datos sensibles informará al Titular que no está obligado a autorizar dicho Tratamiento y cuáles datos son de carácter sensible. QVOX adoptará medidas reforzadas de seguridad y reserva para estos datos, los cuales solo serán usados para las finalidades expresamente informadas.

En particular, QVOX puede tratar **datos biométricos** (por ejemplo, imágenes de videovigilancia y, en el marco de sus servicios tecnológicos, datos de verificación de identidad), los cuales tienen el carácter de datos sensibles y se someten a las medidas y exigencias señaladas en este numeral.

7.2. Datos de niños, niñas y adolescentes

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, salvo cuando se trate de datos de naturaleza pública y cuando dicho Tratamiento atienda y respete el interés superior del menor y sus derechos fundamentales. QVOX no realiza de forma directa el Tratamiento de datos de menores en el marco de su actividad comercial; no obstante, cuando recolecte datos de los hijos menores de edad de sus trabajadores (por ejemplo, para afiliaciones a seguridad social y parafiscales), recabará la autorización del representante legal del menor y velará por el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

8. Derechos de los Titulares

Conforme al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable o Encargado del Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la ley, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante QVOX.

-
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
 - Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Estos derechos podrán ser ejercidos por el Titular, sus causahabientes (acreditando tal calidad), su representante o apoderado (acreditando la representación) y por quien resulte de una estipulación a favor de otro. Los derechos de los menores se ejercerán por las personas facultadas para representarlos.

9. Autorización del Titular y aviso de privacidad

Por regla general, QVOX recolectará la autorización previa, expresa e informada del Titular para el Tratamiento de sus datos personales, la cual podrá obtenerse por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior (físico, electrónico, verbal o mediante conductas inequívocas). QVOX conservará prueba de la autorización otorgada.

Cuando los datos se recolecten a través de avisos de privacidad o medios electrónicos, QVOX informará al Titular, como mínimo, la identidad y datos de contacto del Responsable, el Tratamiento al que serán sometidos los datos y su finalidad, los derechos que le asisten y los medios para conocer la presente Política.

9.1. Eventos en los que no se requiere autorización

De conformidad con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

10. Deberes de QVOX

En su condición de Responsable del Tratamiento, QVOX cumplirá los deberes establecidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, entre ellos:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.
- Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.

- Conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Tramitar las consultas y reclamos en los términos señalados en la ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de la ley y la atención de consultas y reclamos.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando QVOX actúe como **Encargado del Tratamiento**, cumplirá adicionalmente los deberes del artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, tratando los datos únicamente conforme a las instrucciones del Responsable, garantizando su seguridad y confidencialidad, y absteniéndose de circular o usar la información para finalidades distintas a las contratadas.

11. Finalidades específicas por tipo de Titular

Las bases de datos administradas por QVOX son calificadas como de reserva y solo serán reveladas con la autorización expresa del Titular o cuando una autoridad competente lo solicite. A continuación se describen las finalidades por tipo de Titular:

11.1. Empleados

- Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley laboral colombiana y a las órdenes de las autoridades competentes.
- Emitir certificaciones relativas a la relación del Titular con la Compañía.
- Cumplir con las obligaciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- Gestionar las funciones desarrolladas por los trabajadores, procesos disciplinarios y de bienestar.
- Contactar a familiares en casos de emergencia.

Término de conservación – Empleados

La información no será objeto de Tratamiento por un período superior a veinte (20) años contados a partir de la terminación de la relación laboral, salvo que circunstancias legales o contractuales exijan un período distinto.

11.2. Accionistas

- Permitir el ejercicio de los deberes y derechos derivados de la calidad de accionista.
- Enviar invitaciones a eventos y, en general, contactar al accionista.
- Emitir certificaciones relativas a su relación con la Sociedad.

Término de conservación – Accionistas

Mientras la persona ostente la calidad de accionista y el tiempo adicional que exijan las circunstancias legales o contractuales, conforme al Código de Comercio.

11.3. Clientes y usuarios

- Adelantar gestiones de las etapas precontractual, contractual y poscontractual.
- Prestar, soportar y mantener los servicios y soluciones tecnológicas contratadas (software, licenciamiento, analítica, ciberseguridad, identidad digital, entre otros).
- Facturación, recaudo y cumplimiento de obligaciones tributarias y contables.
- Atender requerimientos, garantías y soporte derivados del contrato celebrado.
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones de las partes.
- Realizar actividades de vinculación, fidelización y mercadeo de servicios propios.

Término de conservación – Clientes y usuarios

Durante la vigencia de la relación con la Compañía y el tiempo adicional que exijan las circunstancias legales o contractuales.

11.4. Proveedores y contratistas

- Enviar invitaciones a contratar y adelantar gestiones precontractuales, contractuales y poscontractuales.
- Verificar la idoneidad y competencia, realizar pagos y cumplir obligaciones tributarias.
- Gestionar obligaciones de seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo cuando corresponda.

Término de conservación – Proveedores

Durante la vigencia de la relación con la Compañía y el tiempo adicional que exijan las circunstancias legales o contractuales.

11.5. Visitantes (control de ingreso)

- Asegurar el ingreso autorizado a las instalaciones y restringir el acceso no autorizado.
- Garantizar la seguridad en los ambientes vigilados.

Término de conservación – Visitantes

No superior a un (1) año contado a partir de su recolección, salvo que circunstancias legales o contractuales exijan un período distinto.

11.6. Videovigilancia (datos biométricos)

- Garantizar la seguridad en los ambientes laborales y de las instalaciones.
- Controlar el ingreso, permanencia y salida de empleados, contratistas y visitantes.

QVOX implementará avisos de privacidad en las zonas donde se realice captura de imágenes que impliquen Tratamiento de datos personales.

Término de conservación – Videovigilancia

No superior a treinta (30) días contados a partir de su recolección, salvo que circunstancias legales o contractuales exijan un período distinto.

12. Transferencia y transmisión internacional de datos

QVOX puede realizar transmisión internacional de datos personales en la medida en que algunas de sus bases de datos o las de sus clientes se almacenen en servidores ubicados en el exterior, a cargo de terceros (por ejemplo, servicios en la nube). Para ello, además de informar al Titular y contar con su autorización cuando proceda, QVOX se asegurará de que la operación esté regulada por un contrato de transmisión de datos que contemple los requisitos exigidos por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

De conformidad con el Título VIII de la Ley 1581 de 2012, se prohíbe la transferencia de datos a países que no proporcionen niveles adecuados de protección, salvo en los casos exceptuados por la ley (entre otros, autorización expresa e inequívoca del Titular; transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable; o transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público o de un derecho en un proceso judicial). Las transmisiones entre Responsable y Encargado para que este realice el Tratamiento por cuenta de aquel no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento, siempre que exista un contrato de transmisión de datos personales.

13. Medidas de seguridad y responsabilidad demostrada

En cumplimiento del principio de seguridad (artículo 4, literal g, de la Ley 1581 de 2012), QVOX ha implementado medidas técnicas, humanas y administrativas razonables y proporcionales para proteger los datos personales frente a su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, entre ellas:

- Control de acceso restringido a la información según las funciones de cada usuario y gestión de credenciales.

-
- Cifrado y/o protección de la información sensible y de los canales de transmisión.
 - Procedimientos de respaldo, recuperación y gestión de incidentes de seguridad.
 - Suscripción de contratos de transmisión y cláusulas de confidencialidad con encargados y terceros.
 - Capacitación del personal y divulgación de las consecuencias del incumplimiento.

En el marco del principio de **responsabilidad demostrada (accountability)**, QVOX adopta medidas apropiadas y verificables para evidenciar el cumplimiento de la normativa, incluyendo la designación de un responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos, la conservación de las autorizaciones, la atención de los derechos de los Titulares y, cuando resulte obligatorio, la inscripción y actualización de sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) de la Superintendencia de Industria y Comercio.

14. Atención de consultas, reclamos y peticiones

El Titular, sus causahabientes, su representante o apoderado podrán ejercer sus derechos mediante comunicación dirigida al Área Administrativa de QVOX, al correo electrónico gerencia@qvox.com.co, o por escrito en la Carrera 49 D No. 91-84 de la ciudad de Bogotá D.C.

14.1. Consultas

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlas dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la nueva fecha de atención, que en ningún caso superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

14.2. Reclamos

El reclamo se formulará por escrito con la identificación del Titular, la descripción de los hechos, la dirección y los documentos de soporte. Si resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes para subsanarlo; transcurridos dos (2) meses sin respuesta se entenderá que ha desistido. Recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” dentro de los dos (2) días hábiles siguientes. El reclamo se atenderá en un término máximo de quince (15) días hábiles, prorrogable por ocho (8) días hábiles adicionales, informando al Titular.

14.3. Requisito de procedibilidad

El Titular o causahabiente solo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez agotado el trámite de consulta o reclamo directamente ante QVOX.

14.4. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato

El Titular podrá revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos cuando no exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, cuando los datos hayan dejado de ser necesarios para la finalidad o cuando el Tratamiento no se ajuste a la normativa. El derecho de supresión no es absoluto y QVOX podrá negarlo en los casos previstos en la ley.

15. Vigencia y modificación de la Política

La presente Política rige a partir del 1 de junio de 2026 y deja sin efecto las versiones anteriores. Las bases de datos administradas por QVOX serán objeto de Tratamiento durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas y mientras subsistan obligaciones legales o contractuales que justifiquen su conservación.

QVOX se reserva el derecho de modificar esta Política en cualquier momento. Toda modificación será comunicada oportunamente a los Titulares a través de los medios habituales de contacto. Cuando el cambio sea sustancial y se refiera a la identificación del Responsable o a la finalidad del Tratamiento, se comunicará antes de su implementación y, cuando corresponda, se solicitará nueva autorización al Titular.

Andrés Mauricio Bolívar Arias

Representante Legal
QVOX TECHNOLOGY SAS