

## Política de Tratamiento de Datos Personales

**AVYA\_S.A.S.**

**Fecha de entrada en vigor: 5 de diciembre de 2025**

---

### 1. Identificación del responsable del Tratamiento

**Razón social:** AVYA S.A.S.

**NIT:** 901464390-7

**Domicilio:** Bogotá D.C., Colombia

**Teléfono:** 316 479 3369

**Correo electrónico:** [contacto@avyacol.com](mailto:contacto@avyacol.com)

**Página web:** [www.avyacol.com](http://www.avyacol.com)

AVYA S.A.S. (en adelante, “AVYA”) es una empresa dedicada a ofrecer soluciones de automatización, inteligencia artificial y servicios tecnológicos (SaaS) para micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs) en Colombia.

Esta política se adopta en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas aplicables en materia de protección de datos personales.

---

### 2. Objetivo de la Política

Definir los lineamientos bajo los cuales AVYA realiza la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, análisis y supresión de los datos personales, garantizando los derechos de los titulares y el cumplimiento del régimen de Habeas Data.

---

### 3. Alcance

La presente política aplica a:

- Datos personales recolectados a través del sitio web, plataformas SaaS, herramientas automatizadas, formularios, consultorías, procesos comerciales y canales digitales de AVYA.
  - Datos de clientes MiPyME, usuarios finales, prospectos comerciales, proveedores, aliados estratégicos, empleados y candidatos.
  - Datos operacionales derivados del uso de las herramientas tecnológicas de AVYA.
- 

### 4. Principios Rectores del Tratamiento

AVYA realizará el tratamiento de datos personales bajo los siguientes principios establecidos en la Ley 1581 de 2012:

- **Legalidad**
  - **Finalidad**
  - **Libertad**
  - **Veracidad y calidad de los datos**
  - **Transparencia**
  - **Acceso y circulación restringida**
  - **Seguridad**
  - **Confidencialidad**
  - **Responsabilidad demostrada (Accountability)**
- 

## **5. Categorías de Datos Tratados**

AVYA puede recolectar y tratar las siguientes categorías de información:

### **a) Datos personales generales**

Nombre, identificación, cargo, teléfono, correo electrónico, información comercial o empresarial, ubicación.

### **b) Datos técnicos y operacionales (SaaS)**

Datos generados por el uso de las plataformas y herramientas AVYA, tales como:

- Contactos de chatbot o mensajería automatizada
- Datos de interacción con flujos automatizados
- Datos de facturación o información operacional de la MiPyME
- Métricas de uso, logs, trazabilidad de eventos, reportes de actividad
- Datos necesarios para el funcionamiento de integraciones tecnológicas

### **c) Datos laborales**

Hoja de vida, experiencia, datos contractuales, afiliaciones, información necesaria para procesos de selección y gestión de talento.

### **d) Datos sensibles**

AVYA **no solicita datos sensibles**, salvo cuando sea estrictamente necesario y con autorización expresa del titular.

---

## **6. Finalidades del Tratamiento**

Los datos personales recolectados por AVYA serán utilizados de acuerdo con las siguientes finalidades específicas:

---

#### **A. Finalidades para Clientes (MiPyMEs)**

1. **Comercial, precontractual y contractual:** Gestión de cotizaciones, diagnósticos, propuestas, prestación de servicios de automatización con IA, implementación, soporte y facturación.
  2. **Comunicaciones comerciales e informativas:** Enviar notificaciones sobre nuevos productos, actualizaciones, mejoras, promociones, invitaciones a eventos, contenido educativo y mensajes relacionados con el servicio SaaS contratado.
  3. **Acceso a datos operacionales para funcionamiento, análisis y mejora (SaaS):**
    - AVYA tendrá acceso a los datos operativos de la MiPyME indispensables para el funcionamiento de la plataforma (p. ej., contactos integrados, información operacional, datos de interacción con bots, registros automatizados, integraciones, etc.).
    - Estos datos podrán ser utilizados para realizar análisis estadísticos, métricas de uso, telemetría, estudios internos de rendimiento y toma de decisiones para mejora del producto.
    - **Compromiso:** AVYA realizará estos análisis de forma agregada o anonimizada siempre que sea técnicamente posible, protegiendo la identidad de los titulares.
  4. **Soporte técnico y acompañamiento** durante la implementación y operación del servicio.
- 

#### **B. Finalidades para Empleados y Candidatos**

1. Procesos de selección, contratación y administración de personal.
  2. Gestión de nómina, afiliaciones, beneficios y cumplimiento de obligaciones laborales.
  3. Procesos internos de recursos humanos, automatización de solicitudes, controles internos y auditorías.
- 

#### **C. Finalidades Administrativas, Legales y de Cumplimiento**

- Cumplimiento de normas contables, contractuales y regulatorias.
- Atención de requerimientos de autoridades competentes.

- Evaluación de calidad del servicio y satisfacción del cliente.
  - Gestión de reclamos, consultas y solicitudes de Habeas Data.
- 

## **7. Tratamiento de Datos de Terceros Administrados por la MiPyME**

Dado que AVYA presta servicios de automatización y procesamiento para MiPyMEs, estas pueden suministrar datos personales de **sus propios clientes, proveedores o empleados**.

En estos casos:

1. La MiPyME actúa como **Responsable del Tratamiento** de dichos datos.
  2. AVYA actúa como **Encargado del Tratamiento**.
  3. La MiPyME debe garantizar que obtuvo la **autorización previa, expresa e informada** de sus titulares para permitir el uso, transmisión y tratamiento por parte de AVYA.
  4. AVYA únicamente tratará dichos datos conforme a la finalidad contratada y a las instrucciones de la MiPyME.
- 

## **8. Derechos de los Titulares**

Los titulares de datos personales pueden ejercer los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
  - Solicitar prueba de la autorización otorgada.
  - Ser informados sobre el uso de sus datos.
  - Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
  - Revocar la autorización o solicitar supresión del dato cuando no se respeten los principios y garantías constitucionales.
  - Acceso gratuito a sus datos.
- 

## **9. Deberes de AVYA como Responsable y Encargado del Tratamiento**

AVYA se compromete a:

- Tratar los datos conforme a la ley y a las finalidades informadas.
- Adoptar medidas de seguridad técnicas, humanas y administrativas.
- Mantener la confidencialidad de la información.
- Conservar la prueba de las autorizaciones.

- Atender consultas y reclamos dentro de los plazos legales.
  - Notificar incidentes de seguridad cuando corresponda.
  - Garantizar que los encargados o proveedores cumplan con estándares adecuados de protección.
- 

## **10. Transmisión y Transferencia Internacional de Datos**

AVYA podrá transmitir o transferir datos personales a proveedores tecnológicos, aliados o plataformas necesarias para la prestación del servicio.

Se garantizan:

- Acuerdos de confidencialidad.
  - Cumplimiento de estándares adecuados de protección.
  - Verificación de países con nivel adecuado de protección o uso de mecanismos permitidos por la ley colombiana.
- 

## **11. Seguridad de la Información**

AVYA implementa medidas robustas de seguridad, entre ellas:

- Cifrado de información cuando sea aplicable.
  - Control de acceso por roles.
  - Protocolos de autenticación segura.
  - Copias de respaldo y almacenamiento seguro.
  - Protocolos de respuesta a incidentes.
  - Separación técnica entre datos identificables y datos utilizados para análisis agregados.
- 

## **12. Vigencia, Conservación y Supresión de Datos**

Los datos personales serán conservados:

- Mientras subsista la relación comercial, contractual o laboral.
- Cuando exista obligación legal de conservación.
- Hasta el cumplimiento de las finalidades del tratamiento.

Una vez cumplidas dichas finalidades, los datos podrán ser:

- Eliminados.
  - Archivados bajo medidas de seguridad.
  - Anonimizados cuando corresponda.
- 

### **13. Procedimiento para Ejercicio de Derechos (Consultas y Reclamos)**

Los titulares podrán presentar consultas y reclamos enviando un correo a:

[contacto@avyacol.com](mailto:contacto@avyacol.com)

**Asunto:** "Solicitud de Habeas Data"

#### **Plazos legales:**

- **Consultas:** hasta 10 días hábiles.
  - **Reclamos:** hasta 15 días hábiles (con posibilidad de prórroga legal).
- 

### **14. Modificaciones de la Política**

Cualquier cambio a esta política será publicado en la página web [www.avyacol.com](http://www.avyacol.com). Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación.

---

### **15. Vigencia de la Política**

Esta política entra en vigor el **5 de diciembre de 2025** y permanecerá vigente mientras AVYA realice tratamiento de datos personales.

---

**AVYA S.A.S.**

Bogotá D.C., Colombia

[www.avyacol.com](http://www.avyacol.com)