

	POLÍTICA TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	FECHA	2/01/2026
		VERSIÓN	0
		CÓDIGO	URL-POL-06

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Elaborado	Revisado	Aprobado
Oficial de seguridad	Representante Legal	CEO

	POLÍTICA TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	FECHA	2/01/2026
		VERSIÓN	0
		CÓDIGO	URL-POL-06

INTRODUCCIÓN

En sus operaciones comerciales y provisión de infraestructura tecnológica, URL PRO utiliza una variedad de datos sobre personas identificables, incluyendo:

- Empleados actuales, pasados y potenciales
- Clientes corporativos y usuarios de la plataforma CPaaS
- Usuarios de sus sitios web y servicios de comunicación omnicanal
- Otras partes interesadas

Al recopilar, almacenar, transmitir y utilizar estos datos, URL PRO está sujeta a la legislación colombiana que regula cómo se pueden llevar a cabo tales actividades y las salvaguardas que deben establecerse para proteger la información. El propósito de esta política es establecer los lineamientos legales pertinentes y describir los pasos técnicos y organizativos que URL PRO toma para garantizar su cumplimiento. Este control se aplica a todos los sistemas, personas y procesos que constituyen la infraestructura de URL PRO, incluidos directores, empleados, proveedores y terceros que tienen acceso a nuestras plataformas.

DEFINICIONES

DATO PERSONAL: Cualquier información relacionada con una persona física que permita identificarla o hacerla identificable, directa o indirectamente.. Esto incluye nombre, documentos de identidad, ubicación, datos biométricos, correos electrónicos, número de teléfono o información económica. Estos datos pertenecen a su titular y están protegidos por ley.

PARTES INTERESADAS: Individuos, grupos u organizaciones que pueden afectar, verse afectados o percibirse como afectados por las decisiones, actividades o resultados de una empresa o proyecto. Incluyen actores internos (empleados, socios) y externos (clientes, proveedores, gobierno, comunidad) que influyen en la sostenibilidad y reputación.

LINEAMIENTOS LEGALES: Se emiten cuando se requiere particularizar o detallar acciones que derivan de un ordenamiento de mayor jerarquía como una Ley, un Código, un Reglamento, un Decreto, entre otros

MARCO LEGAL (LEY 1581 DE 2012)

El tratamiento de datos personales en URL PRO se rige principalmente por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto 1074 de 2015) y las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia. Adicionalmente, dado el alcance

	POLÍTICA TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	FECHA	2/01/2026
		VERSIÓN	0
		CÓDIGO	URL-POL-06

global de los servicios en la nube, URL PRO adopta buenas prácticas inspiradas en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) , garantizando un nivel de protección robusto para la información individual. La estrategia de URL PRO es asegurar que nuestra coherencia normativa sea clara y verificable de forma continua.

3. CONCEPTOS FUNDAMENTALES

Para comprender correctamente el tratamiento de datos dentro de nuestra plataforma CPaaS, se definen los siguientes conceptos:

- Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos. (URL PRO actúa como Responsable frente a los datos de sus propios empleados y clientes directos).
- Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable. (URL PRO actúa en gran medida como Encargado cuando procesa flujos de comunicación, mensajes y datos de usuarios finales a través de su infraestructura omnicanal en nombre de sus clientes corporativos).

4. PRINCIPIOS RELATIVOS AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Según la legislación colombiana, URL PRO rige el tratamiento de datos bajo los siguientes principios:

- Legalidad y Finalidad: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.
- Libertad y Consentimiento: El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- Veracidad o Calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Transparencia: Se debe garantizar el derecho del titular a obtener en cualquier momento información sobre la existencia de datos que le conciernan.
- Acceso y Circulación Restringida: Los datos personales no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido.
- Seguridad y Confidencialidad: La información se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta o acceso no autorizado.

5. RESPONSABILIDADES DE NUESTRO PERSONAL

Cualquier miembro del personal de URL PRO que participa en la recopilación, configuración de infraestructura, almacenamiento o procesamiento de datos tiene responsabilidades legales. Deben asegurarse de:

	POLÍTICA TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	FECHA	2/01/2026
		VERSIÓN	0
		CÓDIGO	URL-POL-06

- Obtener y procesar datos personales de manera lícita.
- Conservar dichos datos solo para los fines explícitos relacionados con la prestación del servicio CPaaS.
- Divulgar información únicamente de manera compatible con los fines autorizados.
- Mantener la infraestructura de comunicaciones segura y protegida.
- No retener datos por más tiempo del necesario o establecido en los acuerdos de nivel de servicio (SLA).

6. DERECHOS DEL INDIVIDUO (HÁBEAS DATA)

De conformidad con la Ley 1581 de 2012, el titular de los datos tiene derecho a:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a URL PRO.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
3. Ser informado sobre el uso que se le ha dado a sus datos.
4. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por infracciones a la ley.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios legales

Los plazos de respuesta en URL PRO, ajustados a la ley colombiana, son los siguientes:

Solicitud del titular de datos	Fecha límite legal (Colombia)
Consultas (Derecho a conocer/acceder)	Máximo diez (10) días hábiles. Prorrogables por cinco (5) días hábiles más si es necesario.
Reclamos (Derecho a rectificar, actualizar, suprimir o revocar)	Máximo quince (15) días hábiles. Prorrogables por ocho (8) días hábiles más si es necesario.

6. PRIVACIDAD Y SEGURIDAD POR DISEÑO

URL PRO ha adoptado el principio de privacidad por diseño y se asegurará de que la arquitectura y planificación de todos los nuevos canales, APIs de comunicación, integraciones omnicanales y bases de datos estén sujetos a una debida evaluación de impacto. Esto incluye:

- Evaluar cómo fluyen los datos a través de la infraestructura CPaaS.
- Implementar cifrado de extremo a extremo y protocolos seguros en las comunicaciones.
- Utilizar técnicas de minimización de logs y enmascaramiento de datos (seudonimización)

	POLÍTICA TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	FECHA	2/01/2026
		VERSIÓN	0
		CÓDIGO	URL-POL-06

para los historiales de mensajes.

7. OFICIAL / ÁREA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Para cumplir con la normativa, URL PRO designa un área interna o un Oficial de Seguridad que asumirá la función de tramitar las solicitudes de los titulares y garantizar el cumplimiento de esta política dentro de la compañía.

8. NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

En caso de presentarse vulneraciones a los códigos de seguridad o riesgos en la administración de la información de los titulares, URL PRO informará oportunamente a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) a través del Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la detección del incidente, así como a las partes afectadas y a nuestros clientes corporativos, activando nuestro Procedimiento de Respuesta a Incidentes.

9. NUESTRAS OBLIGACIONES COMO PROVEEDOR DE INFRAESTRUCTURA CPaaS Y SERVICIOS CLOUD

Además de mantener los datos corporativos propios, URL PRO almacena y procesa temporal o permanentemente los datos y flujos de comunicación de nuestros clientes corporativos en la nube. En nuestro rol de Encargado:

- Brindamos a nuestros clientes las herramientas y APIs necesarias para cumplir con sus obligaciones legales de acceso, rectificación y eliminación de la información de sus usuarios finales.
- Utilizamos la información enrutada a través de nuestra plataforma exclusivamente para los fines técnicos contratados por el cliente, no para propósitos comerciales propios.
- No divulgamos datos de tráfico o contenido de mensajes, a menos que exista un mandato legal vinculante por parte de las autoridades colombianas.
- Informamos de manera transparente a nuestros clientes sobre el uso de subcontratistas (redes de telecomunicaciones de terceros o proveedores cloud) necesarios para la operación de la plataforma.
- Notificamos de inmediato a nuestros clientes corporativos si su tráfico o información está sujeta a cualquier tipo de acceso no autorizado.

	POLÍTICA TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	FECHA	2/01/2026
		VERSIÓN	0
		CÓDIGO	URL-POL-06

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha aprobación	Descripción del cambio
0	2-01-2026	Política elaborada, revisada y aprobada para su difusión y publicación en la página web