

Política de Tratamiento de Datos Personales

Política general para Colombia conforme a la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias aplicables.

IMPORTANTE

Este documento es un borrador de publicación preparado para ProspectaTeam. Debe completarse con la información corporativa y operativa real indicada entre corchetes y someterse a revisión jurídica antes de publicarse o aceptarse contractualmente.

Fecha del borrador: 12 de septiembre de 2026

Información obligatoria que debe completarse antes de publicar

[POR COMPLETAR] Razón social, NIT y domicilio del Responsable del Tratamiento.

[POR COMPLETAR] Dirección física y correo para consultas/reclamos.

[POR COMPLETAR] Teléfono/canal alternativo si se ofrecerá.

[POR COMPLETAR] Área o cargo responsable de atender derechos de titulares.

[POR COMPLETAR] Vigencia de bases de datos y política concreta de retención.

1. Responsable del tratamiento

[RAZÓN SOCIAL], identificada con [NIT/ID], con domicilio en [CIUDAD, PAÍS], operadora de ProspectaTeam, actuará como Responsable del Tratamiento respecto de los datos personales sobre los que determine finalidades y medios. En los casos en que trate información por cuenta de una organización usuaria, podrá actuar como Encargado del Tratamiento conforme al contrato aplicable.

2. Objeto y ámbito

La presente Política establece los lineamientos para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización, rectificación, supresión y demás operaciones de tratamiento de datos personales realizadas por ProspectaTeam cuando resulte aplicable el régimen colombiano de protección de datos personales.

3. Principios

- Legalidad.
- Finalidad.
- Libertad y autorización cuando corresponda.
- Veracidad o calidad.
- Transparencia.
- Acceso y circulación restringida.
- Seguridad.
- Confidencialidad.
- Responsabilidad demostrada y minimización como buenas prácticas complementarias.

4. Datos tratados

Tipo	Ejemplos
Usuarios y cuentas	Nombre, email, teléfono, empresa, cargo, perfil y preferencias.
Información comercial	Clientes, prospectos, oportunidades, productos, notas, tareas, comisiones y objetivos.
Datos técnicos	Dirección IP, logs, navegador, dispositivo, eventos de seguridad y uso.
Facturación	Información de plan, estado de suscripción, datos fiscales permitidos y referencias del proveedor de pagos.
Soporte	Comunicaciones, solicitudes, feedback e incidencias.

5. Finalidades

- Crear y administrar cuentas y organizaciones.
- Prestar las funciones contratadas o utilizadas del servicio.
- Gestionar autenticación, seguridad, soporte y continuidad.
- Permitir colaboración entre usuarios autorizados.

- Procesar pagos y obligaciones administrativas cuando aplique.
- Generar métricas, reportes y mejoras técnicas del producto.
- Atender consultas, reclamos y solicitudes de titulares.
- Cumplir obligaciones legales y requerimientos de autoridad competente.
- Enviar comunicaciones comerciales cuando exista autorización o base legal aplicable.

6. Derechos de los titulares

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización cuando proceda.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, después de agotar el trámite de consulta o reclamo cuando corresponda.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión cuando proceda y no exista un deber legal o contractual que impida la eliminación.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales objeto de tratamiento en los términos legales.

7. Autorización

Cuando la autorización sea requerida, ProspectaTeam la obtendrá por medios que permitan consulta posterior y suministrará información suficiente sobre las finalidades. La autorización podrá recabarse por medios escritos, electrónicos, conductas inequívocas permitidas por la ley u otros mecanismos válidos.

8. Datos sensibles y datos de menores

ProspectaTeam no está diseñado para solicitar categorías sensibles de datos como parte ordinaria de un CRM. Si excepcionalmente una organización decide cargar datos sensibles, deberá contar con la base legal necesaria y aplicar medidas reforzadas. El tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes solo se realizará cuando sea jurídicamente procedente y respetando sus derechos prevalentes.

9. Consultas

Las consultas de titulares o causahabientes serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde su recibo. Si no fuere posible responder dentro de ese término, se informarán los motivos y la nueva fecha, que no excederá cinco (5) días hábiles adicionales, conforme al artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

10. Reclamos

Los reclamos sobre corrección, actualización, supresión o presunto incumplimiento deberán identificar al titular, describir los hechos, indicar un canal de respuesta y acompañar los documentos que se pretendan hacer valer. Si el reclamo está incompleto, se requerirá la información faltante conforme a la ley.

El término máximo para atender un reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recibo. Si no fuere posible atenderlo dentro de ese término, se informarán los motivos y la nueva fecha, que no excederá ocho (8) días hábiles adicionales, conforme al artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

11. Canal para ejercer derechos

[POR COMPLETAR] Correo de privacidad: [●] | Formulario web: [●] | Dirección: [●] | Área responsable: [●]

12. Transmisiones y transferencias

ProspectaTeam podrá transmitir o transferir información a proveedores y afiliados necesarios para la operación, seguridad, almacenamiento, correo, pagos, analítica o IA. Cuando la operación tenga alcance internacional, se

aplicarán las reglas colombianas sobre transmisión y transferencia de datos y los mecanismos contractuales o legales que correspondan.

13. Encargados y proveedores

Los terceros que traten datos por cuenta de ProspectaTeam deberán estar sujetos a instrucciones, deberes de confidencialidad y medidas de seguridad razonables, según la naturaleza del servicio y los requisitos legales aplicables.

14. Seguridad de la información

ProspectaTeam aplicará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para reducir riesgos de pérdida, acceso no autorizado, uso indebido, alteración o divulgación. ProspectaShield agrupa los controles y prácticas de seguridad. La seguridad absoluta no puede garantizarse, por lo que los controles serán revisados de forma continua.

15. Vigencia y conservación

Las bases de datos tendrán vigencia mientras exista una finalidad legítima y se mantengan obligaciones legales, contractuales o de seguridad que justifiquen el tratamiento. Los plazos específicos deberán definirse en el inventario de datos y en la Política de Privacidad.

[POR COMPLETAR] Definir cronograma real de retención y supresión por categorías.

16. Cambios

Las modificaciones sustanciales serán comunicadas por medios apropiados antes de su entrada en vigor cuando así lo exija la ley. La versión vigente estará disponible públicamente.

Marco normativo de referencia

Este documento se ha estructurado tomando como referencia, entre otros, los siguientes marcos. La aplicabilidad concreta depende de la operación, ubicación, usuarios, clientes y flujos de datos de ProspectaTeam.

- Ley 1581 de 2012 de Colombia, arts. 8, 9, 12, 14, 15, 17 y 18, entre otros.
- Decreto 1074 de 2015, régimen reglamentario aplicable a protección de datos personales.
- Lineamientos y guías de la Superintendencia de Industria y Comercio sobre protección de datos y responsabilidad demostrada.