



AVISO DE PRIVACIDAD

Soul Voice AI | MONTECHELO INVERSIONES SAS — NIT 901.036.104-1

Versión: 1.0	Fecha de emisión: 22/04/2026
Aplicabilidad: Clientes, usuarios y titulares de datos que interactúan con los servicios de Soul Voice AI	Próxima revisión: 22/04/2027

1. IDENTIDAD DEL RESPONSABLE

MONTECHELO INVERSIONES SAS, sociedad identificada con NIT 901.036.104-1, domiciliada en Bogotá D.C., Carrera 67 # 7-37, correo electrónico: privacidad@soul-voice.ai, es el Responsable del tratamiento de los datos personales recopilados a través de la plataforma Soul Voice AI.

2. DATOS PERSONALES RECOPIADOS

Soul Voice AI recopila las siguientes categorías de datos personales:

- Datos de identificación:** nombre completo, número de identificación, correo electrónico, número de teléfono.
- Datos de voz y biométricos:** grabaciones de llamadas, patrones de voz procesados por inteligencia artificial.
- Datos de uso:** registros de interacción con el servicio, duración de llamadas, preferencias del usuario.
- Datos contractuales:** información de facturación, historial de servicios contratados.

3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales serán tratados para las siguientes finalidades:

- Prestación de los servicios de call center con inteligencia artificial contratados.
- Mejora y entrenamiento de modelos de inteligencia artificial (con autorización expresa).
- Gestión administrativa, contractual y de facturación.
- Atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos (PQRS).
- Cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables.
- Envío de comunicaciones comerciales y actualizaciones del servicio (con autorización).

4. DERECHOS DEL TITULAR

De conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el GDPR (Reglamento UE 2016/679), el titular de los datos tiene derecho a:

- Acceso:** conocer qué datos personales posee Soul Voice AI sobre usted.
- Rectificación:** corregir datos inexactos o desactualizados.
- Supresión:** solicitar la eliminación de sus datos cuando no exista obligación legal de conservarlos.
- Oposición:** oponerse al tratamiento de sus datos para finalidades específicas.



- **Portabilidad:** recibir sus datos en formato estructurado y legible por máquina.
- **Revocación del consentimiento:** retirar la autorización otorgada en cualquier momento.

Para ejercer sus derechos, envíe solicitud a: privacidad@soul-voice.ai o Carrera 67 # 7-37, Bogotá D.C. Tiempo de respuesta: 10 días hábiles.

5. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS

Soul Voice AI puede transferir datos personales a proveedores de servicios en la nube ubicados fuera de Colombia (incluyendo Google Cloud Platform — Estados Unidos), garantizando que dichas transferencias cumplen con los estándares de protección exigidos por la Ley 1581 de 2012 y las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Para transferencias hacia la Unión Europea, se aplican las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea.

6. DATOS DE VOZ Y USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Soul Voice AI procesa grabaciones de voz para la prestación del servicio de call center automatizado. Las grabaciones son:

- Procesadas en tiempo real por modelos de lenguaje (LLM) y de voz.
- Almacenadas durante un período máximo de 5 años, salvo requerimiento legal superior.
- Utilizadas para entrenamiento de IA únicamente con consentimiento explícito y documentado del titular.

No se realizará perfilamiento automatizado con efectos jurídicos sin intervención humana, salvo autorización expresa del titular.

7. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Soul Voice AI implementa medidas técnicas y organizativas para proteger los datos personales, incluyendo: cifrado TLS/AES-256, control de acceso basado en roles (RBAC), autenticación multifactor, auditorías periódicas de seguridad y cumplimiento con ISO/IEC 27001.

8. POLÍTICA DE RETENCIÓN

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades del tratamiento y las obligaciones legales aplicables. Transcurrido dicho período, los datos serán eliminados de forma segura o anonimizados.

9. CONTACTO Y RECLAMACIONES

Delegado de Protección de Datos (DPO): privacidad@soul-voice.ai

Autoridad de control en Colombia: Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) — www.sic.gov.co

Vigencia: Este aviso de privacidad rige a partir de su fecha de emisión y podrá ser modificado por Soul Voice AI, notificando los cambios al titular.



SOUL VOICE AI

AI-Powered Call Center Solutions
soul-voice.ai | support@soul-voice.ai

VERSIÓN 1.0
FECHA 22/04/2026
PÁGINA 3

Revisado y aprobado por:

Oficial de Cumplimiento

MONTECHELO INVERSIONES SAS — Soul Voice AI

Representante Legal / Legal Representative

Fecha: 22/04/2026