



POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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

Versión: 1.0	Fecha de emisión: 22/04/2026
Aplicabilidad: Todas las bases de datos y archivos con datos personales tratados por Soul Voice AI	Próxima revisión: 22/04/2027

1. ALCANCE Y APLICABILIDAD

Esta Política aplica a todas las bases de datos y archivos que contengan datos personales tratados por MONTECHELO INVERSIONES SAS — Soul Voice AI, ya sea como responsable o encargado del tratamiento, en los términos de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y sus normas concordantes en Colombia, así como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR — Reglamento UE 2016/679) para operaciones con residentes de la Unión Europea.

2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

MONTECHELO INVERSIONES SAS

NIT: 901.036.104-1

Dirección: Carrera 67 # 7-37, Bogotá D.C., Colombia

Teléfono: +57 (60) 744 1527

Correo: privacidad@soul-voice.ai

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

3. PRINCIPIOS RECTORES

El tratamiento de datos en Soul Voice AI se rige por los siguientes principios establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 5 del GDPR:

- Legalidad:** el tratamiento se realiza conforme a las normas legales vigentes y aplicables.
- Finalidad:** el tratamiento responde a una finalidad legítima, explícita y determinada, informada al titular.
- Libertad:** el tratamiento solo se lleva a cabo con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- Veracidad o calidad:** la información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.
- Transparencia:** el titular debe ser informado sobre el tratamiento de sus datos en todo momento.
- Acceso y circulación restringida:** los datos solo pueden ser compartidos con los encargados autorizados.
- Seguridad:** se implementan medidas técnicas y organizativas para proteger los datos.
- Confidencialidad:** quienes intervengan en el tratamiento están obligados a guardar reserva.



- **Minimización:** solo se recaban los datos estrictamente necesarios para la finalidad declarada.

4. BASES DE DATOS TRATADAS

Soul Voice AI gestiona las siguientes bases de datos:

- **Clientes corporativos:** empresas que contratan los servicios de call center con IA.
- **Usuarios finales:** personas naturales que interactúan con el sistema de voz automatizado.
- **Colaboradores:** empleados y contratistas de Soul Voice AI.
- **Prospectos y leads comerciales:** contactos en proceso de vinculación comercial.

5. TRATAMIENTO DE DATOS DE VOZ

Dado el carácter sensible de los datos de voz, Soul Voice AI adopta las siguientes medidas específicas:

- Las grabaciones de llamadas se almacenan cifradas con AES-256.
- El acceso a grabaciones está restringido a personal autorizado con necesidad legítima.
- Los modelos de IA no retienen datos de voz fuera del procesamiento en tiempo real, salvo autorización.
- Las grabaciones son eliminadas de forma segura al vencimiento del plazo de retención.

La voz constituye un dato biométrico conforme al artículo 5 de la Ley 1581/2012 y requiere autorización expresa del titular para su tratamiento.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES (ARCO+PL)

Los titulares de datos pueden ejercer los siguientes derechos ante Soul Voice AI:

- **Acceso (A):** conocer los datos personales que se tratan sobre ellos.
- **Rectificación (R):** corregir datos inexactos, incompletos o desactualizados.
- **Cancelación/Supresión (C):** solicitar la eliminación de datos cuando no exista obligación de conservación.
- **Oposición (O):** oponerse al tratamiento por motivos legítimos.
- **Portabilidad (P):** recibir datos en formato electrónico estructurado.
- **Limitación (L):** restringir el tratamiento en determinadas circunstancias.

Canal de ejercicio de derechos: privacidad@soul-voice.ai — Plazo de respuesta: 10 días hábiles para consultas, 15 días hábiles para reclamos.

7. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Soul Voice AI implementa las siguientes medidas de seguridad de la información:

- Cifrado en tránsito (TLS 1.3) y en reposo (AES-256).
- Control de acceso basado en roles (RBAC) y principio de mínimo privilegio.
- Autenticación multifactor (MFA) para accesos críticos.
- Monitoreo continuo de amenazas y respuesta a incidentes (SIEM).
- Auditorías de seguridad periódicas y pruebas de penetración.
- Plan de continuidad del negocio y recuperación ante desastres (BCP/DRP).



8. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

Las transferencias internacionales de datos personales se realizan únicamente a países o entidades que ofrezcan niveles adecuados de protección, o bajo mecanismos legales apropiados como cláusulas contractuales tipo o certificaciones reconocidas (e.g., Marco de Privacidad de Datos UE-EE.UU.).

9. NOTIFICACIÓN DE BRECHAS DE SEGURIDAD

En caso de brecha de seguridad que afecte datos personales, Soul Voice AI notificará a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y, cuando corresponda, a los titulares afectados, en el plazo máximo de 72 horas desde el conocimiento del incidente, conforme al GDPR y las directrices de la SIC.

10. VIGENCIA Y ACTUALIZACIONES

Esta política rige a partir de su fecha de emisión. Soul Voice AI se reserva el derecho de modificarla, notificando a los titulares mediante publicación en www.soul-voice.ai con antelación mínima de 10 días hábiles antes de su entrada en vigor.

Revisado y aprobado por:

Oficial de Cumplimiento

MONTECHELO INVERSIONES SAS — Soul Voice AI

Representante Legal / Legal Representative

Fecha: 22/04/2026