POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SONORO AV SAS — Plataforma ESCALA

Versión 1.1 — Noviembre 2026

NIT 901.641.013-4

1. Identificación del Responsable

Razón social	SONORO AV SAS
NIT	901.641.013-4
Domicilio	Cra. 18 #29 Norte-10, Armenia, Quindío, Colombia
Correo institucional	contabilidad@sonoro.com.co
Teléfono	314 446 0990
Oficial de Protección de Datos (OPD)	Julián Andrés Carmona Serrato
Correo OPD	desarrollo@sonoro.com.co
Teléfono OPD	315 316 5533

2. Marco normativo

La presente Política se fundamenta en la siguiente normativa colombiana, citada como marco de referencia:

- Constitución Política de Colombia, artículo 15 — derecho a la intimidad y al habeas data.
- Ley 1581 de 2012 — Régimen General de Protección de Datos Personales.
- Decreto 1377 de 2013 — Reglamentación parcial de la Ley 1581.
- Decreto 1074 de 2015 — Decreto Único Reglamentario, sector Comercio, Industria y Turismo (Título 2, Parte 2, Libro 2).
- Decreto 255 de 2022 — Disposiciones complementarias sobre protección de datos personales.
- Instrucciones y circulares de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Las buenas prácticas de la norma ISO/IEC 27001 se toman como referencia de gestión en materia de seguridad de la información. Esto no implica certificación vigente bajo dicha norma.

3. Definiciones

Dato personal	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Dato sensible	Dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso puede generar discriminación (origen racial, estado de salud, vida sexual, etc.).
Titular	Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Responsable	Persona natural o jurídica que decide sobre la finalidad y el tratamiento de los datos.
Encargado	Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos por cuenta del Responsable.
Tratamiento	Cualquier operación sobre datos personales: recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, etc.
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del titular para realizar el tratamiento de sus datos.
Aviso de Privacidad	Comunicación verbal o escrita dirigida al titular para informarle sobre la existencia de la Política de Tratamiento.
Transmisión	Comunicación de datos entre Responsable y Encargado en el marco de un contrato.
SIC	Superintendencia de Industria y Comercio — autoridad nacional de protección de datos personales en Colombia.
RNBD	Registro Nacional de Bases de Datos, administrado por la SIC.

4. Rol de SONORO AV SAS en el tratamiento de datos

SONORO AV SAS actúa en dos roles diferenciados según el contexto del tratamiento:

Como Responsable del Tratamiento:

Respecto a los datos personales de sus propios colaboradores, contratistas y proveedores (personal interno), SONORO determina la finalidad y los medios del tratamiento y es el único responsable ante los titulares.

Como Encargado del Tratamiento:

En particular, SONORO actúa como Encargado del tratamiento de los datos personales en el marco del contrato de servicio suscrito con la Caja de Compensación Familiar de Fenalco Comfenalco Quindío, quien en su calidad de Responsable del tratamiento ha contratado a SONORO para desarrollar y operar la plataforma ESCALA.

El flujo de datos en este contexto opera de la siguiente manera:

- Los afiliados, beneficiarios y usuarios de Comfenalco Quindío son inscritos directamente por Comfenalco en sus propios sistemas y remitidos a la plataforma ESCALA mediante integración vía API. SONORO recibe estos datos ya recolectados y autorizados por Comfenalco; no los recolecta directamente ni interviene en el proceso de obtención de la autorización del titular.
- Los operadores o contratistas que Comfenalco Quindío designe para la ejecución de sus programas (en adelante «Operadores Designados») pueden crear en la plataforma ESCALA usuarios correspondientes a sus propios empleados o consultores. Dichos Operadores Designados actúan en virtud de su relación contractual con Comfenalco Quindío, y no tienen vínculo contractual directo con SONORO. Al ingresar datos a la plataforma, los Operadores Designados actúan bajo la autorización y responsabilidad de Comfenalco Quindío como Responsable del tratamiento.

SONORO no determina las finalidades del tratamiento de ninguno de estos datos, no es propietario de los mismos y no los utilizará para fines distintos a los estipulados en el contrato con Comfenalco Quindío. SONORO no es responsable de verificar las autorizaciones que Comfenalco Quindío o sus Operadores Designados hayan obtenido de los titulares previamente

al ingreso de los datos a la plataforma; dicha responsabilidad recae exclusivamente en el Responsable del tratamiento.

5. Descripción de la plataforma ESCALA y datos tratados

ESCALA es una plataforma SaaS (Software as a Service) desarrollada por SONORO AV SAS para la gestión de procesos empresariales de sus clientes. Opera sobre infraestructura provista por Kuasar Colombia SAS (NIT 901406759-3) en centros de datos ubicados en Colombia.

En el marco del servicio, SONORO puede tratar las siguientes categorías de datos personales:

- Datos de identificación: nombre, número de documento, fecha de nacimiento.
- Datos de contacto: dirección, correo electrónico, teléfono.
- Datos laborales: cargo, empresa, área, contrato, rol en la plataforma.
- Datos financieros: información de pagos, facturación y transacciones, según el módulo contratado.

SONORO no recolecta ni trata datos sensibles según el artículo 5° de la Ley 1581 de 2012, salvo autorización expresa del titular y cuando la ley lo permita.

6. Finalidades del tratamiento

Los datos personales son tratados exclusivamente para las siguientes finalidades:

- Atender y gestionar solicitudes, consultas, reclamaciones y peticiones de los titulares.
- Gestionar relaciones laborales, contractuales y comerciales con colaboradores, contratistas y proveedores.
- Prestar, operar, mantener, mejorar y evolucionar la plataforma ESCALA y los servicios tecnológicos asociados.
- Dar cumplimiento a obligaciones legales, tributarias, contables y regulatorias vigentes en Colombia.
- Enviar comunicaciones institucionales, actualizaciones de servicio e información relevante vinculada a la relación contractual.
- Garantizar la seguridad, disponibilidad e integridad de la información y los sistemas.

7. Principios que rigen el tratamiento

SONORO aplica los principios establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012:

- Legalidad: el tratamiento se sujeta a las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.
- Finalidad: el tratamiento responde a finalidades legítimas, informadas al titular.
- Libertad: el tratamiento solo se realiza con la autorización previa, expresa e informada del titular.
- Veracidad o calidad: los datos deben ser verídicos, completos, exactos, actualizados y comprobables.
- Transparencia: el titular puede conocer en cualquier momento la información que SONORO trata sobre él.

- Acceso y circulación restringida: los datos solo son accesibles por personas autorizadas y no pueden divulgarse sin autorización del titular, salvo disposición legal.
- Seguridad: se adoptan medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger los datos contra pérdida, consulta, uso o alteración no autorizados.
- Confidencialidad: quienes intervienen en el tratamiento están obligados a guardar reserva sobre los datos.

8. Derechos de los titulares

Los titulares de datos personales tienen los siguientes derechos, que pueden ejercerse en cualquier momento:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informado sobre el uso que se da a sus datos.
- Presentar quejas ante la SIC por infracciones a la normativa de protección de datos.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, cuando no exista obligación legal de conservarlos.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales tratados por SONORO.

8.1 Mecanismo para el ejercicio de derechos

El titular o su representante puede ejercer sus derechos mediante comunicación escrita dirigida al Oficial de Protección de Datos:

- Correo electrónico: desarrollo@sonoro.com.co
- Teléfono: 315 316 5533
- Horario de atención: lunes a viernes, 8:00 a.m. – 6:00 p.m.

Los plazos de respuesta son los establecidos por la Ley 1581 de 2012:

- Consultas: 10 días hábiles, prorrogables por 5 días hábiles adicionales con notificación al interesado.
- Reclamos: 15 días hábiles, prorrogables por 8 días hábiles adicionales con notificación al interesado.

9. Obligaciones de SONORO como Encargado del tratamiento

En su calidad de Encargado, SONORO se obliga a:

- Tratar los datos personales únicamente conforme a las instrucciones impartidas por el Responsable y los contratos de servicio.
- Garantizar la confidencialidad de los datos y no divulgarlos a terceros no autorizados.
- Implementar medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas adecuadas para proteger la información.
- Dar aviso oportuno al Responsable ante incidentes de seguridad que afecten los datos personales.
- Abstenerse de compartir, ceder o transmitir los datos a terceros sin autorización expresa del Responsable.

- Suprimir o devolver los datos al Responsable una vez concluida la relación contractual, salvo obligación legal de conservarlos.
- Cooperar con la SIC en las investigaciones que se adelanten sobre el tratamiento de datos.
- Registrar las bases de datos ante el RNBD cuando corresponda.

10. Medidas de seguridad de la información

SONORO implementa un conjunto de medidas técnicas, administrativas y físicas para proteger los datos personales que trata:

10.1 Medidas técnicas

- Cifrado de comunicaciones mediante protocolo HTTPS/TLS en todas las interfaces de la plataforma ESCALA.
- Autenticación de usuarios con credenciales únicas y control de acceso basado en roles (RBAC).
- Copias de seguridad automáticas diarias (02:00 h): volcado SQL de base de datos y archivo comprimido de archivos adjuntos.
- Infraestructura de hosting provista por Kuasar Colombia SAS, con respaldos incrementales cada 4 horas, RPO máximo de 4 horas y RTO máximo de 5 horas.
- Monitoreo de disponibilidad con SLA del 99.8 % garantizado contractualmente por Kuasar.

10.2 Medidas administrativas

- Política de Seguridad de la Información documentada y vigente.
- Acuerdos de confidencialidad firmados por colaboradores y terceros con acceso a datos personales.
- Protocolo de respuesta ante incidentes de seguridad de la información.
- Protocolo ARCO para la atención de solicitudes de titulares.
- Inventario actualizado de bases de datos con datos personales.

10.3 Medidas físicas

- Acceso restringido a servidores y equipos de procesamiento de datos.
- Centros de datos de Kuasar Colombia SAS con controles de acceso físico.

11. Transmisión y transferencia de datos personales

SONORO puede transmitir datos personales a proveedores de infraestructura (como Kuasar Colombia SAS) en el marco de contratos que garantizan la confidencialidad y la adopción de medidas de seguridad equivalentes a las de esta Política.

SONORO no realiza transferencias internacionales de datos personales. En caso de que esto fuera necesario en el futuro, se cumplirá con los requisitos establecidos en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 y las instrucciones de la SIC.

SONORO no vende, arrienda ni cede datos personales a terceros con fines comerciales propios.

12. Vigencia de la Política y conservación de datos

Esta Política tiene vigencia indefinida a partir de su adopción formal. Podrá ser modificada en cualquier momento para adecuarse a cambios normativos o a la evolución de los procesos de SONORO. Toda modificación será comunicada a través del sitio web institucional y de los canales disponibles al titular.

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas en esta Política y las obligaciones legales aplicables. Una vez vencidos dichos términos, los datos serán eliminados de forma segura e irreversible.

13. Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)

SONORO AV SAS cumplirá con la obligación de inscribir sus bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en los términos y condiciones establecidos por la normativa vigente.

14. Oficial de Protección de Datos (OPD)

SONORO ha designado un Oficial de Protección de Datos responsable de velar por el cumplimiento de esta Política, atender las solicitudes de los titulares y coordinar las acciones necesarias para la protección de datos personales:

Nombre	Julián Andrés Carmona Serrato
Cargo	Oficial de Protección de Datos (OPD)
Correo electrónico	desarrollo@sonoro.com.co
Teléfono	315 316 5533
Horario de atención	Lunes a viernes, 8:00 a.m. – 6:00 p.m.

15. Aceptación de la Política

El uso de la plataforma ESCALA y la prestación de servicios por parte de SONORO AV SAS implican la aceptación de esta Política de Tratamiento de Datos Personales. SONORO obtendrá la autorización de los titulares de forma previa, expresa e informada a través de los mecanismos establecidos en cada proceso de recolección de datos.

El titular que no esté de acuerdo con esta Política podrá ejercer su derecho de supresión o revocar su autorización a través de los canales indicados en el numeral 8 de este documento.