

Política de Privacidad de Kalliom SAS

1. Introducción

En Kalliom SAS reconocemos que la protección de la información personal constituye un elemento fundamental para la confianza de nuestros clientes, usuarios y aliados comerciales.

La presente Política de Privacidad describe la forma en que recopilamos, utilizamos, almacenamos, protegemos y, cuando resulte procedente, compartimos los datos personales obtenidos a través de nuestros productos, servicios, sitio web, aplicaciones, plataformas tecnológicas y canales de comunicación.

Nuestro compromiso es tratar la información personal de manera transparente, responsable y conforme a la legislación vigente de la República de Colombia, implementando medidas técnicas y organizacionales orientadas a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos bajo nuestra responsabilidad.

Al utilizar cualquiera de los servicios ofrecidos por Kalliom, el usuario declara haber leído y comprendido esta Política de Privacidad.

2. Alcance

La presente Política de Privacidad aplica al tratamiento de datos personales realizado por Kalliom SAS en relación con:

- Visitantes del sitio web institucional.
- Clientes actuales y potenciales.
- Usuarios registrados en nuestras plataformas.
- Personas que interactúan con nuestros agentes virtuales.
- Usuarios que se comunican mediante WhatsApp Business.
- Personas que utilizan formularios de contacto.
- Empresas que contratan nuestros servicios tecnológicos.
- Usuarios autorizados para acceder a dashboards y plataformas desarrolladas por Kalliom.

Esta política aplica independientemente del dispositivo utilizado para acceder a nuestros servicios, incluyendo computadores, dispositivos móviles y cualquier otro medio compatible.

3. Responsable del Tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos personales es:

Kalliom SAS

NIT: **902077740**

Bogotá D.C., Colombia

Correo electrónico:

info@kalliom.com

Sitio web:

<https://kalliom.com>

Kalliom es responsable de garantizar que el tratamiento de los datos personales se realice conforme a los principios establecidos en la legislación colombiana y en las políticas internas de la empresa.

4. Marco Normativo

La presente Política de Privacidad se fundamenta principalmente en las siguientes disposiciones de la legislación colombiana:

- Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1377 de 2013.
- Decreto 1074 de 2015.
- Demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Asimismo, Kalliom procura que sus procesos internos sean compatibles con buenas prácticas internacionales en materia de protección de datos personales y seguridad de la información.

5. Definiciones

Para efectos de esta Política de Privacidad se adoptan las siguientes definiciones:

Dato Personal

Cualquier información que permita identificar o hacer identificable a una persona natural.

Titular

Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de Kalliom.

Tratamiento

Cualquier operación realizada sobre datos personales, incluyendo su recolección, almacenamiento, organización, consulta, actualización, uso, circulación o eliminación.

Responsable del Tratamiento

Persona jurídica que decide sobre la finalidad y los medios mediante los cuales se realiza el tratamiento de los datos personales.

Encargado del Tratamiento

Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable.

Autorización

Consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el titular para el tratamiento de sus datos personales, cuando la legislación aplicable así lo requiera.

6. Principios Aplicables al Tratamiento de Datos

Kalliom desarrolla todas sus actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales conforme a los siguientes principios:

Legalidad: el tratamiento se realiza dentro del marco jurídico aplicable.

Finalidad: los datos son utilizados únicamente para las finalidades previamente informadas al titular.

Libertad: el tratamiento se realiza con autorización del titular cuando esta sea requerida por la legislación.

Transparencia: los titulares podrán conocer el tratamiento realizado sobre su información.

Acceso y circulación restringida: únicamente el personal autorizado podrá acceder a los datos personales cuando ello resulte necesario para la prestación del servicio.

Seguridad: se implementan medidas técnicas, administrativas y organizacionales orientadas a proteger la información.

Confidencialidad: todas las personas que intervienen en el tratamiento de datos personales están obligadas a preservar la reserva de dicha información incluso después de finalizar su relación con Kalliom.

7. Datos Personales que Recopilamos

Dependiendo del servicio utilizado, Kalliom podrá recopilar las siguientes categorías de información:

Información suministrada mediante formularios

Cuando un usuario diligencia formularios disponibles en nuestro sitio web, podremos recopilar:

- Nombre completo.
- Nombre de la empresa.
- Dirección de correo electrónico.
- Número telefónico.
- Información incluida voluntariamente en el mensaje enviado.

Información asociada al uso de nuestros servicios

Cuando un cliente utiliza nuestras plataformas tecnológicas, podremos tratar información necesaria para la prestación del servicio, incluyendo:

- Dirección de correo electrónico utilizada para autenticación.
- Credenciales protegidas mediante mecanismos de cifrado.
- Configuración de la cuenta.
- Información técnica relacionada con el acceso a la plataforma.

Información obtenida mediante WhatsApp Business

Cuando un usuario interactúa voluntariamente con un agente virtual implementado por Kalliom a través de WhatsApp Business, podremos tratar la información estrictamente necesaria para atender la solicitud realizada.

Dependiendo de la naturaleza del servicio, dicha información podrá incluir:

- Nombre del usuario.
- Dirección de correo electrónico cuando sea suministrada voluntariamente.
- Fecha y hora de una cita cuando el usuario solicite agendarla.

Las conversaciones procesadas por nuestros agentes de inteligencia artificial se conservan únicamente durante el tiempo estrictamente necesario para garantizar la continuidad técnica del servicio. Conforme a la configuración actual de nuestra plataforma, dichas conversaciones permanecen almacenadas durante un período aproximado de diez (10) minutos y posteriormente son eliminadas, salvo que exista una obligación legal que justifique un tratamiento diferente.

Información técnica

Con el propósito de proteger la seguridad y disponibilidad de nuestros servicios, también podremos recopilar información técnica relacionada con el funcionamiento de la plataforma, incluyendo registros de autenticación, eventos de seguridad y datos operativos necesarios para la administración de la infraestructura.

8. Finalidades del Tratamiento de los Datos Personales

Kalliom tratará los datos personales únicamente para fines legítimos, específicos y previamente informados al titular, de conformidad con la legislación colombiana aplicable.

Dependiendo del servicio utilizado, los datos personales podrán ser tratados para una o varias de las siguientes finalidades:

8.1 Prestación de los Servicios

Utilizar la información necesaria para ejecutar los servicios contratados por el cliente, incluyendo el desarrollo de software, automatización de procesos, implementación de agentes conversacionales, desarrollo de aplicaciones web y móviles, consultoría tecnológica e integración con plataformas de terceros.

8.2 Atención de Solicitudes

Responder consultas, solicitudes de información, cotizaciones, requerimientos comerciales y comunicaciones enviadas por los usuarios a través del sitio web, formularios de contacto, correo electrónico, WhatsApp Business u otros canales oficiales.

8.3 Gestión de Cuentas

Crear, administrar y mantener las cuentas de usuario necesarias para acceder a los servicios contratados, verificar la identidad de los usuarios autorizados y administrar los permisos correspondientes.

8.4 Automatización de Procesos

Ejecutar procesos automatizados previamente autorizados por el cliente, incluyendo la programación de citas, actualización de registros, integración con calendarios, hojas de cálculo, sistemas CRM y demás plataformas compatibles.

8.5 Soporte Técnico

Brindar asistencia técnica relacionada con el funcionamiento de los servicios, resolver incidentes, atender solicitudes de soporte y mejorar la experiencia del usuario.

8.6 Facturación y Gestión Administrativa

Emitir cotizaciones, contratos, facturas, comprobantes de pago y demás documentos necesarios para la correcta ejecución de la relación comercial con nuestros clientes.

8.7 Analítica y Estadísticas

Generar estadísticas agregadas sobre el uso de nuestros servicios con el propósito de identificar oportunidades de mejora, optimizar el rendimiento de nuestras plataformas y comprender el comportamiento general de los usuarios.

Cuando sea posible, esta información será utilizada de forma anonimizada o agregada, evitando la identificación individual de los titulares.

8.8 Seguridad de la Plataforma

Prevenir accesos no autorizados, detectar actividades fraudulentas, proteger la infraestructura tecnológica de Kalliom, administrar registros de seguridad y garantizar la continuidad operativa de nuestros servicios.

8.9 Cumplimiento de Obligaciones Legales

Dar cumplimiento a obligaciones legales, regulatorias, tributarias, contractuales y requerimientos emitidos por autoridades competentes cuando así lo exija la legislación aplicable.

9. Bases Jurídicas para el Tratamiento

El tratamiento de los datos personales por parte de Kalliom se fundamenta en una o varias de las siguientes bases legales, según corresponda:

- La autorización otorgada por el titular cuando sea requerida por la legislación.
- La ejecución de un contrato celebrado entre Kalliom y el cliente.
- El cumplimiento de obligaciones legales aplicables.
- La protección de intereses legítimos de Kalliom, siempre que dichos intereses no prevalezcan sobre los derechos y libertades fundamentales del titular.
- La atención de solicitudes iniciadas voluntariamente por el propio usuario.

Cuando el tratamiento requiera autorización previa del titular, Kalliom implementará mecanismos que permitan obtener dicho consentimiento de manera libre, específica, informada e inequívoca.

10. Conservación de la Información

Kalliom conservará los datos personales únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas en esta Política de Privacidad o durante el período exigido por la legislación aplicable.

En términos generales:

- La información relacionada con clientes activos será conservada mientras exista una relación comercial vigente.
- Una vez finalizada la relación contractual, la información que no deba conservarse por obligación legal será eliminada de nuestros sistemas dentro de un plazo aproximado de treinta (30) días.
- La información que deba conservarse para atender obligaciones legales, tributarias, contables o contractuales permanecerá almacenada durante el tiempo exigido por la normativa correspondiente.
- Las conversaciones procesadas por nuestros agentes de inteligencia artificial se almacenan únicamente durante un período aproximado de diez (10) minutos para garantizar la continuidad técnica del servicio y posteriormente son eliminadas de nuestros sistemas, salvo obligación legal en contrario.

Una vez finalizado el período de conservación correspondiente, los datos serán eliminados o anonimizados utilizando procedimientos razonables de seguridad.

11. Compartición de Información con Terceros

Kalliom no comercializa ni vende los datos personales de sus usuarios.

No obstante, para prestar determinados servicios tecnológicos puede ser necesario compartir información con proveedores especializados que actúan como encargados del tratamiento o prestadores de infraestructura tecnológica.

Entre dichos proveedores pueden encontrarse:

- Plataformas de alojamiento e infraestructura en la nube.
- Servicios de autenticación.
- Servicios de bases de datos.
- Plataformas de inteligencia artificial.
- Servicios de correo electrónico.
- Plataformas de mensajería empresarial.
- Herramientas de desarrollo y despliegue de software.

Cada proveedor únicamente recibirá la información estrictamente necesaria para la prestación del servicio correspondiente y deberá tratarla conforme a sus propias obligaciones legales y contractuales.

Kalliom procura seleccionar proveedores que implementen medidas adecuadas de seguridad y protección de la información.

12. Proveedores Tecnológicos Utilizados

Para la prestación de nuestros servicios, Kalliom podrá utilizar infraestructura o herramientas proporcionadas por terceros, incluyendo, entre otros:

- Cloudflare.
- Railway.
- Supabase.
- Meta Platforms (WhatsApp Business Platform).
- Google.

- Gemini.
- DeepSeek.
- GitHub.

La utilización de estos servicios puede implicar el tratamiento de información estrictamente necesaria para el funcionamiento de las soluciones contratadas.

Cada uno de estos proveedores opera conforme a sus propias políticas de privacidad y condiciones de servicio.

Kalliom recomienda a los usuarios consultar dichas políticas cuando deseen conocer en mayor detalle el tratamiento realizado directamente por dichos proveedores.

13. Transferencias Internacionales de Datos

Debido a la naturaleza de los servicios tecnológicos utilizados por Kalliom, algunos datos personales podrán ser procesados o almacenados en infraestructura ubicada fuera del territorio colombiano.

Cuando ello ocurra, Kalliom procurará que dichas transferencias se realicen utilizando proveedores reconocidos que implementen medidas razonables de seguridad y protección de la información.

En todo caso, las transferencias internacionales únicamente se realizarán cuando resulten necesarias para la prestación de los servicios contratados, el funcionamiento de nuestras plataformas o el cumplimiento de obligaciones legales.

La utilización de servicios tecnológicos internacionales no modifica los compromisos asumidos por Kalliom respecto a la protección de los datos personales de sus clientes.

14. Inteligencia Artificial y Automatización

Kalliom desarrolla soluciones que incorporan tecnologías de inteligencia artificial para asistir a sus clientes en la automatización de procesos empresariales.

En este contexto:

- Los prompts enviados por los usuarios no son almacenados permanentemente por Kalliom.
- Las conversaciones procesadas por nuestros agentes se conservan únicamente durante el tiempo estrictamente necesario para garantizar la continuidad técnica del servicio.
- La información procesada por nuestros agentes no se utiliza para entrenar modelos propios de inteligencia artificial.
- Las respuestas generadas mediante inteligencia artificial constituyen resultados automatizados que deben ser revisados por el usuario antes de ser utilizados para la toma de decisiones críticas.

Cuando el cliente configure agentes capaces de interactuar con servicios externos, como calendarios, hojas de cálculo u otras plataformas empresariales, dichas acciones únicamente serán ejecutadas conforme a la configuración autorizada por el propio cliente.