



1. Identificación del Responsable del Tratamiento

Razón social	SETAS DE LA COSTA S.A.S.
NIT	901.797.519-1
Domicilio	Carrera 16 # 24-06, Sincelejo, Sucre, Colombia
Correo electrónico	setasdelacosta@gmail.com
Teléfono / WhatsApp	+57 333 231 7296
Sitio web	www.setasdelacosta.com.co

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas concordantes, Setas de la Costa S.A.S. adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

2. Alcance

Esta política aplica a todos los datos personales que Setas de la Costa S.A.S. recolecta a través de:

- Su canal de atención por **WhatsApp Business**, incluida la asistente virtual «Sofi».
- Su **sitio web** y formularios de contacto.
- Su **portal de clientes** y aplicaciones asociadas.
- Visitas comerciales, llamadas telefónicas y correo electrónico.
- Documentos comerciales derivados de la relación contractual.

3. Atención automatizada por WhatsApp

Setas de la Costa S.A.S. utiliza una **asistente virtual denominada «Sofi»** para atender consultas comerciales por WhatsApp.

El titular debe saber que:

- **Sofi es un sistema automatizado**, no una persona natural. Así se identifica al inicio de cada conversación.
- En cualquier momento el titular puede solicitar ser atendido por un asesor comercial humano, y su solicitud será atendida.
- Las conversaciones son **registradas y almacenadas** con fines de trazabilidad, atención comercial y mejora del servicio.
- Para generar respuestas, el contenido de los mensajes es procesado por **servicios de inteligencia artificial de terceros** (ver sección 8).
- Sofi **no toma decisiones automatizadas** que produzcan efectos jurídicos sobre el titular. Las decisiones sobre crédito, cupo, condiciones comerciales y despacho son tomadas por personal de la empresa.

4. Datos personales que se recolectan

Según el tipo de relación, se pueden recolectar:

DE PROSPECTOS Y CONTACTOS COMERCIALES

- Nombre de la persona de contacto
- Nombre del establecimiento o razón social
- Número de teléfono / WhatsApp
- Ciudad y ubicación del negocio
- Tipo de negocio (restaurante, hotel, panadería, cafetería, institucional, otro)

- Productos de interés
- Contenido de las conversaciones sostenidas por WhatsApp

DE CLIENTES ACTIVOS

Todo lo anterior, además de:

- Identificación tributaria (NIT o cédula) y datos de facturación
- Dirección de entrega
- Historial de pedidos, despachos y facturación
- Estado de cartera y comportamiento de pago
- Comprobantes de pago que el titular remita voluntariamente

Datos sensibles: Setas de la Costa S.A.S. **no solicita datos sensibles** (salud, biométricos, origen étnico, convicciones religiosas o políticas, orientación sexual, afiliación sindical). Si un titular los remite voluntariamente, no serán utilizados y se eliminarán.

Menores de edad: los servicios están dirigidos exclusivamente a personas mayores de edad en el marco de relaciones comerciales entre empresas.

5. Finalidades del tratamiento

Los datos personales se tratan para:

1. Atender solicitudes de información sobre productos, precios y disponibilidad.
2. Gestionar la vinculación de nuevos clientes.
3. Recibir, procesar, confirmar y despachar pedidos.
4. Programar rutas de entrega y coordinar la logística de despacho.
5. Emitir facturas y cumplir obligaciones tributarias y contables.
6. Gestionar cartera, cobranza y conciliación de pagos.
7. Atender peticiones, quejas, reclamos, garantías y devoluciones.
8. Enviar recordatorios operativos relacionados con los días de ruta y recepción de pedidos, **cuando el titular lo haya autorizado expresamente.**
9. Realizar análisis estadísticos internos y mejorar la calidad del servicio.
10. Cumplir obligaciones legales y requerimientos de autoridades competentes.

Comunicaciones comerciales: el envío de promociones u ofertas requiere autorización previa, expresa e informada del titular, quien podrá revocarla en cualquier momento escribiendo a los canales indicados en esta política.

6. Autorización del titular

La autorización puede otorgarse por escrito, de forma verbal o mediante conductas inequívocas, entre ellas:

- Iniciar una conversación por WhatsApp con la asistente virtual Sofi.
- Diligenciar formularios de contacto en el sitio web.
- Suministrar datos a un asesor comercial durante una visita.
- Registrarse en el portal de clientes.

Cuando el titular sea contactado a través de la asistente virtual, se le informará sobre esta política y el enlace donde puede consultarla.

7. Derechos del titular

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular tiene derecho a:

- **Conocer, actualizar y rectificar** sus datos personales.

- **Solicitar prueba** de la autorización otorgada.
- **Ser informado** sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- **Presentar quejas** ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- **Revocar la autorización** y solicitar la supresión de sus datos, cuando no exista un deber legal o contractual que lo impida.
- **Acceder gratuitamente** a sus datos personales.

8. Encargados del tratamiento y transferencia internacional

Para operar sus canales digitales, Setas de la Costa S.A.S. utiliza servicios de terceros que actúan como encargados del tratamiento y que pueden implicar **transferencia y transmisión internacional de datos**:

Proveedor	Servicio	Finalidad
Meta Platforms, Inc.	WhatsApp Business Platform	Canal de mensajería
Google LLC	Google Workspace, Sheets, Apps Script	Almacenamiento y procesamiento
Anthropic PBC	API de inteligencia artificial	Generación de respuestas de la asistente virtual

Estos proveedores cuentan con políticas de privacidad y estándares de seguridad propios. Al utilizar los canales digitales de Setas de la Costa S.A.S., el titular autoriza expresamente dicha transferencia internacional, conforme al artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

Adicionalmente, los datos pueden ser compartidos con:

- Operadores logísticos y de transporte, para efectos de entrega.
- Entidades financieras, para la gestión de pagos.
- Autoridades competentes, cuando exista requerimiento legal.
- Asesores contables y tributarios, bajo acuerdos de confidencialidad.

9. Procedimiento para ejercer sus derechos

Correo electrónico	setasdelacosta@gmail.com
WhatsApp	+57 333 231 7296
Dirección física	Carrera 16 # 24-06, Sincelejo, Sucre

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

1. Nombre completo e identificación del titular.
2. Descripción clara de los hechos y de la petición.
3. Dirección de notificación (física o electrónica).
4. Documentos que soporten la solicitud, si aplica.

TÉRMINOS DE RESPUESTA

- **Consultas:** máximo diez (10) días hábiles, prorrogables por cinco (5) más.
- **Reclamos:** máximo quince (15) días hábiles, prorrogables por ocho (8) más.

Si la solicitud se presenta ante quien no es competente, se dará traslado al responsable en un término máximo de dos (2) días hábiles.

10. Seguridad de la información

Setas de la Costa S.A.S. adopta medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos personales contra acceso no autorizado, pérdida, alteración o uso indebido, incluyendo control de acceso por roles, almacenamiento de credenciales en repositorios cifrados, autenticación de dos factores en cuentas administrativas y registros de auditoría de las operaciones.

Limitación en canales de mensajería: por razones de seguridad, la asistente virtual **no revela por WhatsApp montos de cartera, saldos, ni documentos financieros detallados**. Esa información se entrega por canales autenticados o directamente por un asesor.

11. Vigencia de los datos

Los datos se conservarán mientras subsista la relación comercial y, posteriormente, durante los términos exigidos por la legislación comercial, contable y tributaria colombiana (que en general contempla la conservación de soportes contables por diez años, según el Código de Comercio y el Estatuto Tributario), o mientras persista un deber legal de conservación.

Cumplidos dichos términos, y salvo obligación legal en contrario, los datos serán suprimidos o anonimizados.

12. Vigencia de la política y modificaciones

La presente política rige a partir de su publicación y permanecerá vigente mientras Setas de la Costa S.A.S. desarrolle su objeto social.

Cualquier modificación sustancial será comunicada a través del sitio web y los canales de atención con antelación razonable a su entrada en vigencia.

Documento elaborado para publicación en el sitio web de Setas de la Costa S.A.S. y como requisito para la operación de sus canales digitales.