

Política de Tratamiento de la Información y Protección de Datos Personales

Esta Política describe cómo FRONTER S.A.S. recolecta, usa, almacena, transmite y protege los datos personales, y cómo los titulares pueden ejercer sus derechos, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

Versión: 1.1 **Vigente desde:** [fecha de publicación]

Vigencia de las bases de datos: mientras subsistan las finalidades

1. Responsable del Tratamiento

Razón social	FRONTER S.A.S.
NIT	901.425.341-1
Domicilio	Carrera 7 A # 134B-50, Oficina 3, Bogotá D.C., Colombia
Canal de atención al titular	soporte@frontersas.com
Teléfono	+57 317 692 2522
Sitio web	www.frontersas.com
Área responsable	Dirección Administrativa, que atiende las peticiones, consultas y reclamos de los titulares.

2. Alcance y marco normativo

2.1. Esta Política aplica a todos los datos personales registrados en las bases de datos de FRONTER S.A.S., respecto de los cuales la sociedad actúa como Responsable del Tratamiento, y se rige por la [Ley Estatutaria 1581 de 2012](#), por el Decreto 1074 de 2015 —que compiló el Decreto 1377 de 2013— y, en lo pertinente a información financiera y crediticia, por la Ley 1266 de 2008.

2.2. Esta Política **no aplica** a los datos personales que los clientes de FRONTER incorporen a la plataforma FRONVE respecto de sus propios clientes, proveedores o empleados. Frente a esa información, el cliente es el Responsable del Tratamiento y FRONTER actúa como **Encargado**, conforme a la Cláusula 9 de esta Política.

3. Definiciones

Titular	Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.
Dato personal	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Dato sensible	El que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación.
Responsable	Quien decide sobre la base de datos y el Tratamiento.
Encargado	Quien realiza el Tratamiento por cuenta del Responsable.
Tratamiento	Cualquier operación sobre datos personales: recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para el Tratamiento.
Aviso de Privacidad	Comunicación dirigida al Titular con la información sobre el Tratamiento y el modo de acceder a esta Política.

4. Principios

FRONTER aplica los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, en los términos de la ley.

5. Bases de datos, titulares y finalidades

5.1. Clientes, contactos y usuarios de la plataforma

Datos de identificación y contacto de representantes legales, contactos comerciales, enlaces técnicos y usuarios autorizados de la plataforma FRONVE. Finalidades:

- Ejecutar el contrato de prestación de servicios y prestar los servicios contratados.
- Crear, administrar y dar de baja las cuentas de usuario, y controlar el acceso.
- Atender solicitudes de soporte, capacitación e implementación.
- Facturar, gestionar la cartera y realizar el cobro de las obligaciones.
- Remitir comunicaciones operativas: avisos de mantenimiento, incidentes, cambios de términos y actualizaciones del servicio.
- Cumplir obligaciones legales, contables y tributarias, y atender requerimientos de autoridades competentes.
- Consultar y reportar el comportamiento de pago ante operadores de información financiera y centrales de riesgo, cuando la contratación sea a crédito y medie autorización expresa.
- Realizar encuestas de satisfacción y análisis estadísticos con fines de mejora del servicio.

5.2. Prospectos y contactos comerciales

Datos de contacto de personas que solicitan información, agendan demostraciones o son contactadas comercialmente. Finalidades: atender la solicitud, remitir información comercial de los productos y servicios de FRONTER, y realizar seguimiento comercial. El Titular puede solicitar en cualquier momento la supresión de sus datos de esta base.

5.3. Proveedores y aliados

Datos de contacto de personas naturales proveedoras y de los contactos de personas jurídicas proveedoras y aliadas. Finalidades: gestionar la relación contractual, realizar pagos, cumplir obligaciones tributarias y adelantar los procesos de conocimiento del tercero y de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

5.4. Candidatos, empleados y contratistas

Datos de personas que participan en procesos de selección y de quienes mantienen vínculo laboral o contractual con FRONTER. Finalidades: adelantar procesos de selección, administrar la relación laboral o contractual, y cumplir las obligaciones legales en materia laboral, de seguridad social y tributaria.

6. Datos sensibles y datos de niños, niñas y adolescentes

6.1. FRONTER no recolecta datos sensibles para el desarrollo de su objeto social. Cuando excepcionalmente deba tratarlos —por ejemplo, en el marco de la relación laboral—, informará al Titular que no está obligado a autorizar su Tratamiento y obtendrá autorización explícita, salvo en los casos en que la ley no la exija.

6.2. FRONTER no recolecta datos de niños, niñas y adolescentes, salvo cuando se trate de datos de naturaleza pública o cuando la ley lo permita, atendiendo el interés superior del menor y el respeto de sus derechos fundamentales.

7. Autorización

7.1. FRONTER obtiene la autorización previa, expresa e informada del Titular por medios físicos, electrónicos o cualquier otro que permita su posterior consulta, incluidos formularios web, la aceptación en línea de sus términos y la suscripción de contratos y órdenes de servicio. FRONTER conserva prueba de la autorización.

7.2. No se requiere autorización cuando se trate de: información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; datos de naturaleza pública; casos de urgencia médica o sanitaria; Tratamiento autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

8. Derechos de los Titulares y procedimiento

8.1. El Titular tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos; a solicitar prueba de la autorización; a ser informado sobre el uso dado a sus datos; a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio; a revocar la autorización o solicitar la supresión del dato cuando no proceda un deber legal o contractual de conservarlo; y a acceder gratuitamente a sus datos.

8.2. Canal. Las consultas y reclamos se presentan al correo soporte@fronteras.com o por escrito a la dirección indicada en la Cláusula 1, indicando el nombre e identificación del Titular, la descripción concreta de la solicitud, la dirección de notificación y los documentos que se quieran hacer valer.

8.3. Consultas. Se atienden en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados desde su recibo. Cuando no sea posible atenderlas dentro de ese término, se informará al interesado la razón y la fecha de respuesta, que no superará los **cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer plazo.

8.4. Reclamos. Se atienden en un término máximo de **quince (15) días hábiles** contados desde el día siguiente a su recibo. Cuando no sea posible atenderlos dentro de ese término, se informará al interesado la razón y la fecha de respuesta, que no superará los **ocho (8) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer plazo. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes; transcurridos dos (2) meses sin que presente la información requerida, se entenderá desistido.

8.5. Mientras el reclamo esté en trámite, FRONTER incluirá en la base de datos la leyenda «reclamo en trámite» y el motivo del mismo.

8.6. El Titular solo podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante FRONTER.

9. FRONTER como Encargado del Tratamiento

9.1. Respecto de los datos personales que los clientes incorporan a la plataforma FRONVE — los de sus propios clientes, proveedores, empleados y terceros—, **el cliente es el Responsable del Tratamiento y FRONTER actúa exclusivamente como Encargado.**

9.2. En esa condición, FRONTER trata esos datos únicamente conforme a las instrucciones del cliente y para las finalidades del contrato; no los utiliza para finalidades propias; no los comercializa; adopta las medidas de seguridad de la Cláusula 11; y devuelve o suprime la información en los términos pactados.

9.3. Obtener la autorización de los titulares de esa información, informarles las finalidades y atender sus consultas y reclamos corresponde al cliente, en su condición de Responsable. Cuando un titular se dirija directamente a FRONTER respecto de esos datos, FRONTER trasladará la solicitud al cliente e informará al titular de ese traslado.

9.4. El deber de inscribir las bases de datos en el **Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)** de la Superintendencia de Industria y Comercio corresponde al **Responsable** del Tratamiento y no al Encargado. En consecuencia, la inscripción de las bases de datos que el cliente incorpora a la plataforma FRONVE le corresponde a él, cuando resulte obligado conforme a la normatividad aplicable.

10. Encargados, transmisión y transferencia de datos

10.1. Transmisión a Encargados

FRONTER se apoya en terceros que actúan como **Encargados del Tratamiento** y que tratan los datos por su cuenta y bajo sus instrucciones: proveedores de infraestructura en la nube, alojamiento, respaldo, correo electrónico, comunicaciones y servicios profesionales. El envío de datos a estos terceros constituye **transmisión**, y se ampara en contratos que les imponen las obligaciones de seguridad y confidencialidad exigidas por la ley y les prohíben usar la información para finalidades propias.

Algunos de estos proveedores tienen centros de datos **fuera del territorio colombiano**, por lo que la transmisión es internacional. Al autorizar el Tratamiento, el Titular autoriza esta transmisión para las finalidades descritas en esta Política.

10.2. Transferencia a otros Responsables

El envío de datos a la **DIAN** y al **proveedor tecnológico autorizado por la DIAN**, en el marco de la emisión de documentos electrónicos tributarios, constituye **transferencia**: estos destinatarios determinan sus propias finalidades y actúan como Responsables independientes. La transferencia se sustenta en el cumplimiento de un deber legal y en la autorización de los titulares. El tratamiento que realicen dichos destinatarios se rige por sus propias políticas de privacidad.

FRONTER también podrá transferir datos a autoridades competentes cuando medie requerimiento legal, y a sus asesores en el marco de la defensa de sus derechos.

10.3. Límite

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

11. Seguridad de la información

FRONTER adopta medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger la información contra acceso no autorizado, pérdida, alteración o uso fraudulento, entre ellas: cifrado de las comunicaciones, control de acceso por usuario y perfil, segregación de ambientes, copias de respaldo periódicas, registro de eventos y compromisos de confidencialidad con su personal y sus proveedores. Ninguna medida de seguridad es infalible; FRONTER no garantiza la inviolabilidad absoluta de los sistemas, y ante un incidente actuará conforme a sus procedimientos internos y a la ley.

12. Incidentes de seguridad

12.1. FRONTER cuenta con procedimientos internos para detectar, contener y documentar los incidentes que afecten la seguridad de los datos personales bajo su custodia.

12.2. Cuando se presente un incidente que afecte datos de los que FRONTER es **Responsable**, informará a los titulares afectados sin dilación injustificada desde que tenga conocimiento, indicando la naturaleza del incidente, los datos comprometidos, las medidas adoptadas y las recomendaciones aplicables.

12.3. Cuando el incidente afecte datos de los que FRONTER es **Encargado**, informará al cliente Responsable sin dilación injustificada, con la información disponible para que este cumpla sus propios deberes de notificación. La comunicación a los titulares y a las autoridades corresponde al cliente en su condición de Responsable.

12.4. Si FRONTER llegare a resultar obligada a inscribir sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos, reportará los incidentes por el canal que la Superintendencia de Industria y Comercio disponga para el efecto, en los términos y plazos aplicables.

13. Conservación de la información

13.1. Los datos personales se conservan mientras subsistan las finalidades que motivaron su recolección y mientras exista un deber legal o contractual de conservación. Vencidos esos términos, la información se suprime o se somete a un proceso de anonimización irreversible.

TIPO DE INFORMACIÓN	TÉRMINO DE CONSERVACIÓN
Clientes y usuarios de la plataforma — datos de la relación contractual y de facturación	Durante la vigencia del contrato y, en adelante, por el término que impongan los deberes legales de conservación de los libros, comprobantes y documentos del comerciante, y los términos de firmeza en materia tributaria.
Prospectos y contactos comerciales que no llegaron a contratar	Seis (6) años contados desde el último contacto, para fines de seguimiento comercial.
Proveedores y aliados	Durante la vigencia de la relación y, en adelante, por el término de los deberes legales de conservación aplicables.
Registros de aceptación de términos y de autorizaciones	Mientras subsista la relación y por el término de prescripción de las acciones derivadas de ella.

13.2. Estos términos son los plazos máximos de conservación de FRONTER y **no limitan el derecho del Titular** a solicitar en cualquier momento la supresión de sus datos, la cual se atenderá conforme a la Cláusula 8, salvo que exista un deber legal o contractual de conservarlos.

14. Cookies y tecnologías similares

14.1. El sitio web de FRONTER utiliza **cookies técnicas propias**, necesarias para el funcionamiento del sitio y para recordar preferencias básicas de navegación. Estas cookies no se utilizan con fines publicitarios ni de elaboración de perfiles.

14.2. El sitio incorpora **contenido de video alojado en YouTube** (Google). Al cargarse ese contenido, el proveedor puede recibir la dirección IP del visitante e instalar cookies propias, conforme a su política de privacidad, sobre la cual FRONTER no tiene control.

14.3. FRONTER **no utiliza** en su sitio web herramientas de analítica de terceros, píxeles publicitarios ni etiquetas de seguimiento con fines de mercadeo.

14.4. El Titular puede configurar su navegador para bloquear o eliminar cookies. El bloqueo de las cookies técnicas puede afectar el funcionamiento del sitio.

15. Vigencia

15.1. Esta Política rige desde [fecha de publicación]. Las bases de datos se conservarán mientras subsistan las finalidades que motivaron su recolección y mientras exista un deber legal o contractual de conservación.

15.2. FRONTER podrá modificar esta Política. Los cambios sustanciales se comunicarán por los canales habituales y se publicarán en www.fronterasas.com antes de su entrada en vigor.

Registro Nacional de Bases de Datos. Conforme al Decreto 90 de 2018, la inscripción en el RNBD corresponde a las sociedades con **activos totales superiores a 100.000 UVT**. FRONTER S.A.S. no supera actualmente ese umbral y, por tanto, no está obligada a inscribir sus bases de datos, sin perjuicio del cumplimiento de todos los demás deberes del régimen de protección de datos personales, que le aplican en su integridad.

Los apartes resaltados corresponden a datos que deben confirmarse antes de publicar.