

Illumia Group

Vigencia y última actualización: 15 de marzo de 2025

1) Quiénes somos y cómo contactarnos

Illumia Group (“Illumia”, “nosotros”) es una compañía del Grupo Wertheim dedicada a diseñar y operar experiencias de cliente end-to-end, automatización inteligente con IA (incluida IA generativa) y servicios de BPO/omnicanalidad en Latinoamérica.

- Responsable del tratamiento (Data Controller): Illumia Group.
- Canales de contacto para privacidad y protección de datos:
 - Formulario de contacto del sitio: <https://illumiagroup.ai/contacto/>
- Dónde estamos (según footer del sitio):
 - Buenos Aires, Argentina: Guillermo White 4302, Munro.
 - Bogotá, D.C., Colombia: Calle 50 # 104 B – 34.

Si necesitas ejercer derechos o realizar consultas sobre privacidad, por favor utiliza el canal indicado arriba, señalando tu nombre, medio de respuesta y descripción de la solicitud.

2) Ámbito de aplicación

Esta Política aplica a (i) visitantes de illumiagroup.ai, (ii) contactos comerciales y potenciales clientes, y (iii) usuarios finales tratados por Illumia cuando actúa como encargado de datos (processor) para sus clientes corporativos.

3) Datos que recopilamos

a) Datos que nos proporcionas: nombre, empresa, cargo, correo electrónico, teléfono y el contenido de tus consultas cuando completas formularios, solicitas demos o nos contactas por canales de atención.

b) Datos que se generan automáticamente: dirección IP, identificadores de cookies/SDK, tipo de dispositivo/navegador, páginas visitadas, tiempos, referencias y métricas técnicas para seguridad y rendimiento.

c) Datos de terceros (B2B): información profesional disponible públicamente o proporcionada por aliados en el marco de una relación comercial permitida.

En proyectos de CX/omnicanalidad podemos tratar registros de llamadas, chats,

correos, WhatsApp Business y redes sociales, conforme a las instrucciones del cliente y la normativa aplicable.

4) Finalidades del tratamiento

- Atención y soporte: gestionar solicitudes, demos, RFPs y contacto comercial.
- Prestación de servicios: operación de Customer Journeys, agentes virtuales, Agent Assist, QA Automation, chatbots, RPA e integración omnicanal.
- Mejora continua: analítica de uso/experiencia para optimizar productos, canales y performance.
- Comunicaciones: envío de contenidos, eventos y novedades sobre nuestras soluciones (puedes darte de baja cuando lo indiques).
- Cumplimiento legal y seguridad: prevención de fraude, gestión de incidentes y atención a autoridades.

5) Bases legales (según jurisdicción)

- Ejecución de contrato o medidas precontractuales.
- Interés legítimo (mejora del sitio y servicios B2B, seguridad, analítica compatible).
- Consentimiento (marketing directo donde se requiera, cookies no esenciales).
- Cumplimiento de obligaciones legales.

6) Conservación

Conservamos los datos durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades y obligaciones legales. Aplicamos criterios de minimización, anonimización cuando es viable y plazos acotados para logs técnicos y analítica.

7) Destinatarios y transferencias

- Clientes corporativos (cuando actuamos como encargado de datos en proyectos CX/BPO).
- Proveedores tecnológicos de nube, comunicaciones y analítica (subencargados) bajo contratos de confidencialidad y seguridad.
- Filiales/regiones donde prestamos servicios (LatAm) con garantías adecuadas para transferencias internacionales.
- Autoridades públicas cuando la ley lo requiera.

8) Seguridad de la información

Implementamos medidas técnicas y organizativas apropiadas (control de accesos, cifrado en tránsito/repouso cuando aplique, segregación de entornos, registro de auditoría, pruebas periódicas, acuerdos de confidencialidad y políticas internas).

9) Cookies y tecnologías similares

Utilizamos cookies propias y de terceros para funcionamiento del sitio, preferencias, analítica y (cuando aplique) marketing B2B. En el banner/centro de preferencias podrás aceptar, rechazar o configurar cookies no esenciales. Ver Política de Cookies.

10) Rol de Illumia como encargado (processor)

En numerosos proyectos actuamos como encargado para un cliente (responsable). Tratamos datos según sus instrucciones documentadas y contrato aplicable; apoyamos la gestión de derechos a través del responsable y eliminamos o devolvemos los datos al término del servicio según lo pactado.

11) Derechos de los titulares

Tus derechos —según la normativa aplicable (p. ej., Ley 1581/2012 Colombia y decreto reglamentario, GDPR, LGPD u otras)— pueden incluir acceso, actualización/rectificación, supresión, oposición, limitación, portabilidad y revocación del consentimiento.

Para solicitudes donde Illumia actúe como responsable, utiliza el formulario de contacto. Si el tratamiento corresponde a un proyecto donde Illumia es encargado, canalizaremos tu petición con el responsable correspondiente y te orientaremos sobre el conducto apropiado.

12) Menores de edad

Nuestros servicios B2B no se dirigen intencionalmente a menores. Si consideras que hemos tratado datos de un menor sin base válida, contáctanos para su revisión y, de ser el caso, eliminación.

13) Servicios de IA/IA generativa

Nuestras soluciones de IA (incluida IA generativa, Agent Assist, Virtual Agent, Chatbots y Quality Assurance Automation) se diseñan con enfoque humano y criterios de minimización, pertinencia y escalamiento a agente humano cuando corresponda, con salvaguardas para reducir sesgos y registrar actividades pertinentes.

14) Transferencias internacionales

Debido a nuestro alcance regional y a la infraestructura en la nube, tus datos pueden alojarse o accederse desde países distintos al tuyo. Adoptamos garantías adecuadas (cláusulas contractuales tipo y medidas complementarias) conforme a la normativa aplicable.

15) Cambios a esta Política

Podremos actualizar esta Política para reflejar cambios legales, técnicos u operativos. Si el cambio es material, lo comunicaremos de manera destacada en el sitio. La fecha de “última actualización” indica la versión vigente.

16) Contacto de privacidad

Para ejercer derechos, consultas o reclamos sobre privacidad y protección de datos, por favor utiliza el formulario en <https://illumiagroup.ai/contacto/> indicando nombre, medio de respuesta y descripción precisa de la solicitud.