

ACUERDO DE LICENCIA DE USO Y SERVICIOS DE ANALÍTICA – DATIA

1. OBJETO DEL ACUERDO

El presente contrato tiene por objeto regular los términos y condiciones bajo los cuales **DATIA**, plataforma de analítica psicosocial laboral, concede al **USUARIO** una licencia de uso no exclusiva, limitada y revocable para acceder y utilizar la plataforma tecnológica Datia, así como, cuando sea contratado, los servicios técnicos asociados de procesamiento, análisis y generación de reportes derivados de la aplicación de instrumentos de evaluación psicosocial.

A través de Datia, el USUARIO podrá:

- Capturar, almacenar y administrar información proveniente de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial y otros instrumentos disponibles en la plataforma
- Gestionar procesos de evaluación en organizaciones, de conformidad con la normativa vigente en seguridad y salud en el trabajo
- Obtener reportes automáticos configurados en la plataforma o, cuando se contrate, recibir servicios de procesamiento y análisis descriptivo de la información recolectada
- Solicitar, según la modalidad acordada, informes técnicos, análisis comparativos y productos adicionales de carácter estadístico y descriptivo

El alcance específico del servicio dependerá de la modalidad contratada, la cual quedará definida en la cotización, orden de servicio o acuerdo comercial suscrito entre las partes.

Delimitación de responsabilidades profesionales

En ningún caso Datia presta servicios de diagnóstico clínico, intervención psicológica ni formulación de planes terapéuticos. Las interpretaciones profesionales, conclusiones clínicas, recomendaciones y planes de intervención derivados de los resultados son responsabilidad exclusiva del USUARIO, de acuerdo con su formación, criterio profesional y marco ético.

Este contrato no implica cesión de derechos de propiedad intelectual sobre la plataforma, los instrumentos, los modelos de análisis, los reportes, ni los desarrollos tecnológicos de Datia, los cuales continúan siendo de titularidad exclusiva de su creador.

2. MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1. Naturaleza del servicio - Modalidades de visibilidad

Datia provee al USUARIO servicios tecnológicos y técnicos que pueden ser prestados bajo dos modalidades, según lo acordado entre las partes:

MODALIDAD A - CO-BRANDING (Estándar)

El servicio se presta con reconocimiento compartido, donde:

- El USUARIO es el profesional responsable y autor principal ante su cliente

- Datia aparece como proveedor del procesamiento técnico y analítico
- Los informes técnicos incluyen identificación de ambas partes de manera equilibrada

Ejemplo de presentación en informes:Elaborado por:

Ana Paz - Psicóloga Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional

Licencia 5304/2005

Procesamiento técnico y analítico:

Datia – Analítica para entornos laborales saludables

Características:

- Tarifa estándar (sin incremento)
- Mayor reconocimiento de marca para Datia
- Transparencia total ante el cliente final
- Protección legal compartida claramente definida

MODALIDAD B - WHITE LABEL TOTAL (Excepcional)

El servicio se presta de manera invisible, donde:

- Solo el USUARIO aparece ante el cliente final
- Datia NO figura en los informes técnicos finales
- La empresa cliente no conoce la participación de Datia en el procesamiento

Características:

- Tarifa incrementada (valor porcentual sobre el estándar que será establecido por Datia)
- Solo para casos donde sea absolutamente necesario
- Requiere justificación del USUARIO
- Protección de propiedad intelectual reforzada mediante acuerdos adicionales

IMPORTANTE: Aunque Datia no aparezca en informes, los trabajadores evaluados DEBEN ser informados (en el consentimiento informado) sobre la participación de Datia como corresponsable del tratamiento, conforme a la Ley 1581 de 2012.

2.2. Responsabilidades según modelo

En AMBAS modalidades:

a) Responsabilidad del USUARIO ante su cliente final:

- Calidad profesional del servicio prestado

- Interpretación de resultados
- Recomendaciones y planes de intervención
- Cumplimiento de plazos comprometidos
- Atención de reclamaciones del cliente

b) Responsabilidad de Datia frente al USUARIO:

- Funcionamiento adecuado de la plataforma
- Procesamiento correcto de datos conforme a algoritmos establecidos
- Seguridad y custodia de información
- Entrega oportuna de productos técnicos contratados
- Confidencialidad de la información tratada

c) Protección mutua:

- El USUARIO mantendrá indemne a Datia frente a reclamaciones derivadas de su interpretación profesional, recomendaciones o relación con el cliente final
- Datia mantendrá indemne al USUARIO frente a fallas técnicas de la plataforma o errores de procesamiento atribuibles exclusivamente a Datia

2.3. Transparencia en protección de datos

Independientemente de la modalidad elegida (co-branding o white label), el USUARIO se obliga a informar a los participantes (trabajadores evaluados) sobre la participación de Datia como corresponsable del tratamiento de datos personales.

Esta información debe incluirse en:

- Formatos de consentimiento informado
- Avisos de privacidad
- Comunicaciones previas a la evaluación

El incumplimiento de esta obligación constituye violación de la Ley 1581 de 2012 y exime a Datia de responsabilidad derivada de dicha omisión.

3. MODALIDADES DEL SERVICIO – ALCANCE TÉCNICO

Datia ofrece sus servicios bajo distintas modalidades técnicas, de acuerdo con las necesidades del USUARIO y lo pactado en la cotización, orden de servicio o acuerdo comercial correspondiente.

3.1. Licencia de uso de plataforma

El USUARIO accede a la plataforma Datia para:

- Aplicar la Batería de Riesgo Psicosocial y demás instrumentos disponibles
- Gestionar usuarios, empresas y procesos de evaluación
- Precargar bases de datos o información necesaria para la aplicación en cada empresa

- Capturar, almacenar y administrar la información recolectada
- Descargar los reportes automáticos generados por la plataforma

En esta modalidad, el USUARIO es responsable del uso, interpretación, análisis profesional y elaboración de conclusiones, recomendaciones o planes de intervención derivados de los resultados.

Datia no participa en el análisis profesional ni en la toma de decisiones cuando se contrata únicamente esta modalidad.

3.2. Licencia de uso + procesamiento y análisis técnico

Además del acceso a la plataforma, Datia prestará servicios técnicos de:

- Procesamiento estadístico de la información recolectada
- Análisis descriptivo de los resultados
- Identificación de niveles de riesgo, afrontamiento y personalidad resistente
- Elaboración de informes técnicos de resultados

Los productos entregados por Datia tienen carácter descriptivo, informativo y estadístico, y no constituyen diagnóstico clínico, intervención psicológica ni asesoría terapéutica.

La interpretación profesional y las recomendaciones finales son responsabilidad del USUARIO.

3.3. Análisis comparativos y productos adicionales

Cuando el USUARIO lo solicite, Datia podrá ofrecer servicios adicionales como:

- Análisis comparativos entre mediciones
- Ajustes por tamaño poblacional o tasas
- Informes históricos o evolutivos
- Productos técnicos personalizados

Estos servicios se cotizan y acuerdan de manera independiente.

3.4. Soporte y acompañamiento técnico

Datia podrá brindar:

- Soporte funcional sobre el uso de la plataforma
- Acompañamiento técnico y orientación en la carga y gestión de información
- Orientación sobre la correcta lectura de los reportes automáticos
- Generación de nuevos reportes o descargables sin costo adicional al USUARIO cuando se deba cumplir con nuevos estándares según marco legal
- La generación de reportes nuevos o ajustes a los ya existentes serán evaluados para determinar si deben formar parte integral de los servicios o si constituyen personalizaciones para el USUARIO que exijan costos adicionales

Este acompañamiento no reemplaza la responsabilidad profesional del USUARIO sobre la aplicación, interpretación e intervención derivada de los resultados.

3.5. Definición de alcance

El alcance específico del servicio se define en la cotización, propuesta comercial, orden de servicio o acuerdo particular entre las partes, los cuales hacen parte integral del presente contrato.

Cualquier servicio no incluido expresamente se entenderá como no contratado.

4. PROPIEDAD INTELECTUAL, USO DE LA PLATAFORMA Y DE LA INFORMACIÓN

4.1. Titularidad y obra protegida

La plataforma Datia, su diseño, estructura, bases de datos, algoritmos, reportes, configuraciones, flujos, textos, metodologías de procesamiento, puntos de corte, análisis, manuales y demás desarrollos asociados son propiedad de Datia y de su titular.

Instrumentos de evaluación - Precisión sobre autoría:

a) Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo:

- Son de libre distribución según normativa colombiana
- Datia no reclama autoría sobre estos instrumentos
- Datia SÍ es titular de su implementación tecnológica en la plataforma

b) Instrumentos complementarios (Afrontamiento y Personalidad Resistente):

- Estos instrumentos están basados en constructos clásicos de la psicología
- Han sido adaptados, validados y estandarizados por Datia para población trabajadora colombiana
- La adaptación, validación psicométrica, puntos de corte, baremos, análisis factorial y toda la metodología desarrollada son propiedad exclusiva de Datia
- Los ítems pueden provenir de instrumentos existentes, pero el trabajo derivado (adaptación a contexto colombiano, validación y estandarización) es obra original de Datia

c) Estructura del documento técnico de resultados:

- La estructura, metodología de presentación, redacción de textos introductorios, orden de secciones, flujo narrativo, criterios de análisis descriptivo, plantillas y formatos utilizados son obra original de Datia
- El documento técnico ha sido desarrollado con base en investigación bibliográfica, normativa del sector y experiencia profesional acumulada
- Aunque Datia ha recibido retroalimentación de profesionales usuarios, esto no constituye obra en colaboración ni genera derechos de coautoría

d) Plataforma tecnológica:

- El software, base de datos, algoritmos, flujos, reportes y toda la infraestructura tecnológica son desarrollos propios y exclusivos de Datia

El presente contrato no transfiere en ningún caso derechos de propiedad intelectual al USUARIO, sino únicamente una licencia de uso limitada, no exclusiva, no transferible y revocable, en los términos aquí establecidos.

4.2. Alcance de la licencia de uso

El USUARIO podrá utilizar la plataforma y los instrumentos únicamente para:

- La aplicación en procesos de evaluación psicosocial laboral
- La recolección de información en empresas o proyectos propios
- El análisis interno de resultados
- El desarrollo de informes para sus clientes

En ningún caso el USUARIO adquiere derechos para copiar, modificar, adaptar, redistribuir, sublicenciar, vender, publicar, validar psicométricamente, reentrenar, reproducir o crear instrumentos derivados a partir de la plataforma, los instrumentos o su estructura.

4.3. Prohibiciones expresas

Sin autorización escrita de Datia, el USUARIO no podrá:

- Copiar o replicar los instrumentos total o parcialmente
- Extraer ítems, estructuras, dimensiones, escalas o puntos de corte
- Usar los datos recolectados para revalidaciones psicométricas del instrumento
- Publicar artículos, ponencias o productos científicos usando el instrumento como objeto de validación
- Crear plataformas, formatos, cuestionarios o productos derivados basados en Datia
- Ceder el acceso a terceros no autorizados
- Modificar sustancialmente la estructura del documento técnico y presentarla como obra propia
- Compartir plantillas o formatos con otros profesionales
- Usar la estructura metodológica en proyectos donde NO se haya contratado Datia

4.4. Uso de los datos recolectados

Los datos recolectados pertenecen a las empresas evaluadas y al USUARIO para fines de intervención y gestión interna.

No obstante:

- La estructura del instrumento, escalas, configuraciones, procesamiento y metodología pertenecen a Datia
- El USUARIO no podrá utilizar la información para reconstruir, adaptar o validar los instrumentos
- Cualquier uso investigativo, académico o de publicación deberá contar con autorización expresa y acuerdo adicional con Datia

4.5. Uso académico o investigativo

Si el USUARIO desea utilizar información recolectada para:

- Investigaciones

- Artículos científicos
- Presentaciones académicas
- Estudios comparativos

Deberá solicitar autorización previa a Datia y suscribir un acuerdo específico que defina:

- Alcance del uso
- Finalidad
- Protección del instrumento
- Créditos y autorías
- Condiciones económicas si aplican

En ningún caso dicho uso podrá tener como finalidad la copia, apropiación, revalidación independiente o creación de instrumentos derivados.

4.6. Propiedad de los productos generados

a) Reportes automáticos de la plataforma:

Los reportes estándar generados automáticamente por Datia pertenecen al USUARIO para su uso conforme al objeto del contrato.

El USUARIO podrá:

- Entregarlos a las empresas evaluadas
- Usarlos para diseñar intervenciones
- Conservarlos en sus archivos profesionales

El USUARIO NO podrá:

- Reproducir la estructura o plantilla de los reportes para crear servicios propios
- Crear plataformas o servicios basados en el formato de Datia
- Comercializar los reportes a terceros como producto independiente de Datia

b) Informes técnicos elaborados por Datia:

Los informes técnicos con análisis descriptivo elaborados por Datia (cuando este servicio sea contratado) son productos del servicio y pertenecen al USUARIO para los fines contratados.

Derechos del USUARIO sobre el informe:

- Entregarlo a la empresa cliente
- Usarlo como insumo para intervenciones
- Conservarlo en archivo profesional
- Presentarlo a autoridades si es requerido

Derechos de Datia sobre la estructura:

- La plantilla, metodología y formato siguen siendo propiedad de Datia
- Datia conserva copia para trazabilidad y control de calidad

- El USUARIO no puede extraer la estructura para uso independiente

c) Créditos y autoría:

En modalidad CO-BRANDING:

- Los informes incluirán identificación del USUARIO como elaborador principal
- También incluirán mención de Datia como proveedor del procesamiento técnico
- Ambas identificaciones deben mantenerse visibles

En modalidad WHITE LABEL:

- Los informes solo incluyen identificación del USUARIO
- No obstante, la estructura y metodología siguen siendo propiedad de Datia
- El USUARIO reconoce internamente que usa metodología de Datia

4.7. Confidencialidad y protección de metodología

El USUARIO se obliga a:

- Mantener la confidencialidad de la plataforma, instrumentos y reportes
- Proteger accesos y credenciales
- No divulgar información técnica o metodológica de Datia a terceros
- No reproducir, adaptar ni compartir la estructura del documento técnico

El incumplimiento dará lugar a la terminación del contrato y a las acciones legales correspondientes, incluyendo reclamación por daños y perjuicios.

4.8. Mejoras y retroalimentación

Si el USUARIO sugiere mejoras al formato, metodología, plataforma o funcionalidades durante la vigencia del contrato:

a) Propiedad intelectual de las mejoras:

- Todas las mejoras implementadas por Datia son propiedad exclusiva de Datia
- El USUARIO NO adquiere derechos de coautoría, royalties ni compensación económica
- Datia puede implementar las sugerencias libremente

b) Confidencialidad de sugerencias:

El USUARIO acepta que sus sugerencias pueden ser implementadas y ofrecidas a otros usuarios sin restricción ni pago de regalías.

c) Sugerencias valiosas:

Si una sugerencia resulta en una funcionalidad significativa que genera valor comercial considerable, Datia podrá (discrecionalmente):

- Ofrecer descuento en servicios futuros
- Dar acceso preferencial a la nueva funcionalidad
- Otro reconocimiento que Datia considere apropiado

Pero sin obligación contractual de hacerlo.

4.9. Reserva de derechos

Datia se reserva todos los derechos no concedidos expresamente en este contrato.

Cualquier uso no autorizado de la propiedad intelectual de Datia constituye violación de derechos de autor (Ley 23 de 1982 y Ley 44 de 1993) y dará lugar a las acciones legales correspondientes.

4.10. Prohibición de uso para inteligencia artificial y productos derivados

a) Uso de datos para entrenamiento de IA:

El USUARIO tiene Estrictamente Prohibido:

- X Usar datos procesados por Datia para entrenar modelos de inteligencia artificial o machine learning
- X Alimentar sistemas de IA con la estructura, metodología o algoritmos de Datia
- X Crear "modelos predictivos" basados en datos de Datia
- X Desarrollar herramientas automatizadas usando conocimientos derivados de Datia

b) Desarrollo de productos competidores:

Durante la vigencia del contrato y por 24 MESES después de terminado, el USUARIO NO podrá:

- X Desarrollar o participar en desarrollo de plataformas similares
- X Asociarse con desarrolladores para crear productos competidores
- X Licenciar la metodología o know-how adquirido a terceros
- X Actuar como consultor para productos competidores

c) Venta o licenciamiento de datos:

El USUARIO NO puede:

- X Vender datos procesados a terceros
- X Licenciar bases de datos a otras organizaciones
- X Compartir datos con fines comerciales diferentes al contratado
- X Monetizar información derivada de Datia sin autorización

d) Excepción para investigación académica:

Con autorización previa y escrita de Datia, el USUARIO puede:

- ✓ Usar datos anonimizados para investigación académica no comercial
- ✓ Publicar papers científicos con datos agregados
- ✓ Presentar casos de estudio en congresos (sin datos identificables)

Siempre citando: "Datos procesados con Datia – Analítica para entornos laborales saludables"

5. USO EN PAPEL DE LOS INSTRUMENTOS

5.1. Autorización de uso físico

Cuando el servicio contratado incluya la aplicación de los instrumentos, Datia autoriza al USUARIO a imprimir versiones en papel de los cuestionarios exclusivamente para:

- Aplicaciones puntuales con empresas o proyectos propios
- Procesos de evaluación psicosocial laboral
- Recolección de datos que posteriormente serán cargados en la plataforma Datia

Esta autorización es limitada, no exclusiva, temporal y vinculada al servicio contratado.

5.2. Límites del uso en papel

El USUARIO no podrá:

- Comercializar los formatos impresos
- Distribuirlos a terceros no vinculados al proceso contratado
- Publicarlos en medios físicos o digitales
- Modificarlos, adaptarlos o crear versiones propias
- Usarlos como base para construir nuevos instrumentos
- Conservar bancos de ítems para uso independiente fuera de Datia
- Aplicarlos en proyectos donde no se haya contratado el servicio de Datia

Los formatos impresos deberán utilizarse únicamente dentro del marco del servicio contratado y luego ser custodiados conforme a las normas de protección de datos.

5.3. Propósito exclusivo

El uso en papel se entiende como un medio operativo para la aplicación del instrumento y no como una cesión de derechos sobre su contenido.

En todo caso, la titularidad del instrumento y su estructura permanece en Datia.

5.4. Integración con la plataforma

Siempre que sea posible, la información recolectada en papel deberá ser cargada en Datia para su procesamiento y trazabilidad, salvo pacto distinto entre las partes.

5.5. Responsabilidad del USUARIO

El USUARIO será responsable por:

- La custodia de los formatos impresos
 - El tratamiento adecuado de datos personales recolectados en papel
 - El uso ético y legal de la información
 - La eliminación segura de formatos después de su digitalización
-

6. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

6.1. Marco normativo y política de tratamiento

Datia y el USUARIO se obligan a cumplir con la normativa colombiana vigente sobre protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las normas que los modifiquen o sustituyan.

Integración de la Política de Tratamiento de Datos:

Datia cuenta con una Política de Tratamiento de Datos Personales (disponible a solicitud vía correo electrónico o en el sitio web cuando esté disponible), la cual establece los lineamientos generales sobre cómo se protegen los datos personales.

Dicha política hace parte integral del presente contrato y el USUARIO declara conocerla y aceptarla.

Las disposiciones específicas entre Datia y el USUARIO se establecen en las cláusulas siguientes.

6.2. Naturaleza de la información

La información recolectada a través de Datia puede incluir:

- Datos personales de identificación
- Datos sensibles relacionados con evaluaciones psicosociales
- Información laboral
- Resultados de evaluaciones que pueden relacionarse con salud mental y bienestar

Por su naturaleza sensible, estos datos requieren un manejo especial de confidencialidad, seguridad y uso ético.

Aclaración importante: Aunque las evaluaciones de riesgo psicosocial laboral procesadas por Datia NO constituyen historia clínica en sentido estricto (al no tener finalidad diagnóstica ni terapéutica individual), SÍ contienen información sensible que será protegida con estándares equiparables.

6.3. Roles en el tratamiento - Modelo de corresponsabilidad

Datia y el USUARIO actúan como **CORRESPONSABLES** del tratamiento de datos personales frente a los titulares (trabajadores evaluados).

a) Datia es corresponsable de:

- Almacenamiento y custodia en la plataforma
- Procesamiento técnico mediante algoritmos propios
- Seguridad de la información contra accesos no autorizados
- Implementación de medidas técnicas de protección
- Atención de derechos de acceso, rectificación y supresión relacionados con datos en la plataforma
- Conservación adecuada durante los plazos establecidos

b) El USUARIO es corresponsable de:

- Obtención de autorizaciones informadas de los participantes
- Información clara a titulares sobre el tratamiento y sus derechos
- Uso ético y profesional de los resultados
- Interpretación y recomendaciones derivadas
- Protección de datos descargados de la plataforma
- Atención de consultas y reclamos de los titulares en primera instancia

c) La empresa evaluada (cuando aplique):

- También puede ser corresponsable frente a sus trabajadores
- Debe garantizar que la evaluación cumple con normativa laboral
- No puede usar los datos para fines discriminatorios
- Debe respetar confidencialidad de resultados individuales

6.4. Transparencia con los titulares - OBLIGACIÓN CRÍTICA

Aunque el USUARIO sea la cara visible ante la empresa evaluada, **LOS TITULARES (trabajadores) DEBEN SER INFORMADOS** de que Datia participa como corresponsable en el tratamiento de sus datos.

El USUARIO se obliga a incluir en los consentimiento informados:

- Mención expresa de Datia como corresponsable del tratamiento
- Datos de contacto de Datia para ejercicio de derechos
- Información sobre que los datos se almacenan en la plataforma Datia
- Enlace o referencia a la Política de Tratamiento de Datos de Datia

IMPORTANTE: Esta obligación aplica en TODAS las modalidades del servicio, incluyendo white label total. La invisibilidad ante el cliente final NO exime de transparencia con los titulares de los datos.

El incumplimiento de esta obligación constituye violación de la Ley 1581 de 2012 y exime a Datia de responsabilidad derivada de dicha omisión.

6.5. Finalidad del tratamiento

Los datos serán tratados exclusivamente para:

- Procesos de evaluación psicosocial laboral
- Gestión interna de las empresas evaluadas
- Elaboración de informes técnicos
- Desarrollo de planes de intervención
- Cumplimiento normativo en seguridad y salud en el trabajo
- Análisis comparativos cuando sean solicitados

No podrán ser utilizados para fines distintos sin autorización del titular y sin acuerdo entre las partes.

Usos NO permitidos:

- Decisiones de selección o contratación de personal
- Evaluaciones de desempeño individual
- Sanciones o medidas disciplinarias
- Discriminación por resultados de evaluación
- Comercialización de datos a terceros
- Publicidad no relacionada con el servicio

6.6. Autorización de los titulares

El USUARIO se obliga a:

- Obtener la autorización expresa, informada y previa de los participantes
- Informar claramente la finalidad del tratamiento
- Explicar que los datos serán procesados por Datia
- Garantizar el ejercicio de derechos de acceso, rectificación, actualización y supresión
- Proporcionar copia o enlace a la Política de Tratamiento de Datos de Datia

Datia presume que el USUARIO cumple con este deber frente a los titulares. El incumplimiento será responsabilidad exclusiva del USUARIO.

6.7. Seguridad de la información

Datia implementa medidas técnicas y administrativas razonables para proteger la información contra:

- Accesos no autorizados
- Pérdida de información
- Alteración o modificación no autorizada
- Uso indebido
- Divulgación no autorizada

Medidas implementadas:

- Encriptación de datos en tránsito y en reposo
- Control de acceso mediante usuarios y contraseñas
- Servidores seguros con certificados de seguridad
- Respallos periódicos de información
- Actualización continua de sistemas de seguridad
- Registros de acceso y trazabilidad
- Protocolos de respuesta a incidentes

El USUARIO también se obliga a proteger accesos, contraseñas y archivos descargados de la plataforma, implementando medidas de seguridad adecuadas en su entorno.

6.8. Confidencialidad

Las partes se obligan a:

- Mantener reserva absoluta sobre la información recolectada
- No divulgar datos personales o resultados individuales sin autorización
- No entregar a la empresa información o resultados desagregados a un nivel que sean identificables individualmente los empleados evaluados
- Limitar el acceso solo a personas autorizadas y con necesidad legítima de conocer
- No comentar ni compartir información con terceros no autorizados

La obligación de confidencialidad subsiste incluso después de terminado el contrato, de manera indefinida.

6.9. Uso de reportes y resultados

Los reportes generados por Datia están destinados a:

- Uso interno del USUARIO y la empresa evaluada
- Procesos de gestión e intervención psicosocial
- Cumplimiento normativo en SST

No podrán publicarse ni circularse masivamente sin anonimización adecuada ni autorización de los titulares.

Los resultados individuales deben mantenerse confidenciales y solo pueden compartirse con:

- El titular (trabajador evaluado)
- Profesionales autorizados para intervención
- Autoridades competentes cuando sea legalmente requerido

6.10. Conservación de información - 20 años**a) Compromiso de conservación:**

Datia conservará los datos personales procesados durante un periodo de **VEINTE (20) AÑOS** contados desde la fecha de recolección, aplicando estándares equiparables a los de historia clínica.

Este periodo se establece considerando:

- La naturaleza sensible de los datos psicosociales
- Posibles requerimientos legales futuros relacionados con procesos laborales
- Necesidad de trazabilidad en caso de investigaciones o demandas
- Valor histórico para estudios comparativos longitudinales
- Aplicación de estándar de conservación prudente (Resolución 1995 de 1999)

b) Fases de acceso:

FASE 1 - ACCESO ACTIVO (Primer año incluido en el servicio):

- Datos disponibles en línea en la plataforma
- Acceso inmediato del USUARIO
- Sin costo adicional de almacenamiento
- Descarga ilimitada de reportes
- Consultas en tiempo real

FASE 2 - ARCHIVO HISTÓRICO (Años 2 al 20):

- Datos archivados en almacenamiento de largo plazo
- Disponibles mediante solicitud escrita al correo de Datia
- Tiempo de entrega: máximo 10 días hábiles
- Finalidad: requerimientos legales, análisis comparativos, procesos judiciales
- Posible tarifa de recuperación (a definir según caso)

El USUARIO podrá solicitar extensión del acceso activo más allá del primer año mediante pago de tarifa anual de almacenamiento activo, lo cual permitirá mantener disponibilidad inmediata de los datos.

c) Solicitud de eliminación por parte de los titulares:

Los titulares (trabajadores evaluados) podrán solicitar eliminación de sus datos personales en cualquier momento, dirigiendo su solicitud a Datia o al USUARIO.

La eliminación se ejecutará en máximo 15 días hábiles, **SALVO** que:

- Exista obligación legal de conservación (procesos judiciales, investigaciones laborales, requerimientos de autoridades)
- Sea necesario para defensa de derechos legítimos de Datia, del USUARIO o de la empresa evaluada
- Exista disputa legal en curso donde los datos sean evidencia relevante
- La normativa de SST exija conservación

En estos casos se informará al titular el motivo de la conservación temporal y el plazo estimado.

d) Anonimización después de 20 años:

Cumplidos los 20 años, Datia podrá:

- Eliminar datos personales identificables de manera irreversible
- Conservar únicamente datos completamente anonimizados (que NO permitan identificación ni reidentificación de personas)
- Usar datos anonimizados para:
 - Estadísticas sectoriales agregadas
 - Mejora y perfeccionamiento de algoritmos
 - Investigación y desarrollo de metodologías
 - Benchmarking y comparaciones sectoriales
 - Publicaciones académicas o técnicas

El USUARIO reconoce y acepta este uso de datos anonimizados.

e) Notificación de procesos legales:

Si el USUARIO, la empresa evaluada o algún trabajador enfrenta procesos legales relacionados con las evaluaciones (demandas laborales, investigaciones de autoridades, procesos disciplinarios), el USUARIO se compromete a:

- Notificar inmediatamente a Datia sobre el proceso
- Solicitar conservación de datos relevantes
- Definir el periodo de retención necesario
- Coordinar con Datia la entrega de información cuando sea requerida

Datia conservará los datos mientras dure el proceso legal, incluso más allá de los plazos estándar de 20 años si fuera necesario.

f) Respaldos de seguridad:

Datia mantiene respaldos (backups) automáticos de seguridad de todos los datos por un periodo de 6 meses, independientemente de solicitudes de eliminación.

Esto permite recuperación ante:

- Fallas técnicas del sistema
- Ataques informáticos o ciberseguridad
- Desastres naturales
- Errores de usuario

Los respaldos se eliminan automáticamente después del periodo establecido y no constituyen conservación adicional de datos.

g) Certificación de conservación o eliminación:

Datia podrá emitir, cuando sea requerido por autoridades o para procesos legales:

- Certificados de conservación de datos (confirmando que se mantienen disponibles)
- Certificados de eliminación (indicando qué datos fueron eliminados, fecha, método utilizado y confirmación de destrucción irreversible)

6.11. Incidentes de seguridad

En caso de incidentes que comprometan datos personales (accesos no autorizados, filtraciones, pérdida de información), las partes se comprometen a:

- Informar a la otra parte dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento del incidente
- Adoptar medidas inmediatas de mitigación y contención
- Evaluar el impacto y riesgo para los titulares
- Notificar a los titulares afectados cuando sea procedente y necesario
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio si corresponde según la gravedad
- Cooperar mutuamente en la investigación y resolución del incidente

6.12. Coordinación entre corresponsables

En caso de solicitudes de titulares o requerimientos de autoridades relacionados con protección de datos, Datia y el USUARIO se coordinarán para dar respuesta oportuna, cada uno dentro de su ámbito de responsabilidad.

Cualquier parte puede remitir a la otra las consultas o reclamos que reciba, garantizando que el titular obtenga respuesta en los plazos legales.

6.13. Responsabilidad y limitaciones

Cada parte responderá por el uso indebido de la información bajo su control.

Datia no será responsable por:

- Mal uso que el USUARIO haga de los datos descargados o gestionados fuera de la plataforma
- Filtraciones derivadas de accesos compartidos indebidamente por el USUARIO
- Incumplimientos del USUARIO en la obtención de autorizaciones
- Uso de resultados para fines no autorizados por parte de la empresa evaluada

El USUARIO no será responsable por:

- Fallas de seguridad de la plataforma Datia
- Errores de procesamiento atribuibles a Datia
- Accesos no autorizados a la plataforma por vulnerabilidades técnicas

7. COLABORADORES AUTORIZADOS Y ACCESO A LA PLATAFORMA

7.1. Colaboradores técnicos de Datia

Datia podrá contar con colaboradores técnicos autorizados para la prestación de servicios de procesamiento y análisis cuando la demanda lo requiera.

Estos colaboradores:

- Están vinculados a Datia mediante contrato de confidencialidad y no competencia
- Están expresamente autorizados para acceder a datos de proyectos específicos
- Actúan bajo supervisión y responsabilidad de Datia

- Están obligados por las mismas restricciones de confidencialidad y propiedad intelectual de este contrato
- No tienen contacto directo con clientes finales salvo autorización específica

Transparencia: Datia informará al USUARIO cuando el servicio de análisis sea realizado por un colaborador autorizado, mencionando su nombre y perfil profesional.

El USUARIO podrá objetar fundadamente la participación de un colaborador específico, en cuyo caso Datia asignará a otro profesional o realizará directamente el servicio.

7.2. Responsabilidad de Datia por colaboradores

Datia es plenamente responsable ante el USUARIO por:

- La selección adecuada de colaboradores (verificación de capacidades y antecedentes)
- La supervisión de su trabajo y control de calidad
- Cualquier incumplimiento de confidencialidad, propiedad intelectual o seguridad de datos por parte de los colaboradores
- Garantizar que cumplan con todas las obligaciones del presente contrato

7.3. Acceso del USUARIO a la plataforma

a) Credenciales y responsabilidad:

El USUARIO recibirá credenciales de acceso personales (usuario y contraseña) para ingresar a la plataforma Datia.

El USUARIO es responsable de:

- Mantener sus credenciales confidenciales y seguras
- No compartirlas con terceros no autorizados
- Cambiarlas periódicamente (se recomienda cada 3-6 meses)
- Notificar inmediatamente a Datia cualquier acceso no autorizado o sospecha de compromiso de credenciales
- Cerrar sesión al terminar de usar la plataforma, especialmente en equipos compartidos

b) Prohibición de compartir credenciales:

El USUARIO **NO podrá compartir sus credenciales** con:

- Otros profesionales independientes no vinculados al proceso
- Empresas competidoras
- Estudiantes o personal en formación no autorizado
- Cualquier persona no vinculada directamente al proceso específico contratado

Excepción: Si el USUARIO requiere que personal de apoyo propio (asistentes administrativos, auxiliares, digitadores) acceda para tareas específicas (ej: carga de datos, descarga de reportes), deberá:

- Solicitarlo previamente a Datia

- Proporcionar identificación del colaborador
- Asumir responsabilidad solidaria por el uso que haga ese colaborador
- Garantizar que el colaborador cumplirá con las mismas obligaciones de confidencialidad

Datia podrá crear usuarios adicionales con permisos limitados para estos casos.

c) Usuarios adicionales:

Si el USUARIO requiere múltiples usuarios (por ejemplo, en una empresa consultora con varios psicólogos), deberá solicitarlo a Datia.

Cada usuario adicional:

- Tendrá sus propias credenciales
- Podrá tener permisos diferenciados según su rol
- Estará sujeto a las mismas obligaciones de este contrato
- Podrá generar costo adicional según tarifa vigente

d) Registro de actividad:

Datia mantiene registro (logs) de accesos y actividades en la plataforma para fines de:

- Seguridad y detección de accesos no autorizados
- Auditoría y trazabilidad
- Soporte técnico
- Cumplimiento de obligaciones legales

Estos registros son confidenciales y solo se comparten con autoridades competentes cuando sea legalmente requerido.

e) Suspensión de acceso por uso indebido:

Datia podrá suspender temporal o permanentemente el acceso del USUARIO si detecta:

- Compartir credenciales con terceros no autorizados
- Intentos de vulnerar la seguridad de la plataforma
- Uso para fines no autorizados
- Extracción masiva de datos con fines de copia o replicación
- Violaciones graves de confidencialidad o propiedad intelectual

La suspensión no exime del pago de obligaciones pendientes.

8. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

8.1. Obligaciones de Datia

Datia se obliga a:

- Proveer acceso a la plataforma conforme al servicio contratado y la modalidad acordada
- Mantener la operatividad razonable del sistema (disponibilidad mínima 95% excluyendo mantenimientos programados)

- Brindar soporte técnico básico sobre el uso de la plataforma vía correo electrónico (respuesta en máximo 48 horas hábiles)
- Custodiar la información conforme a la normativa de protección de datos y estándares de seguridad adecuados
- Entregar oportunamente los productos técnicos contratados (reportes, análisis, informes) según plazos acordados
- Mantener la confidencialidad absoluta de la información tratada
- Informar con anticipación razonable (48 horas) sobre mantenimientos programados que afecten disponibilidad
- Conservar los datos durante 20 años según lo establecido en este contrato
- Atender solicitudes de acceso, rectificación o eliminación de datos personales en los plazos legales
- Supervisar adecuadamente a colaboradores autorizados que participen en el procesamiento

Datia **NO asume responsabilidades** de naturaleza clínica, diagnóstica, terapéutica o de intervención psicológica, las cuales son exclusivas del USUARIO.

8.2. Obligaciones del USUARIO

El USUARIO se obliga a:

- Usar la plataforma conforme al objeto del contrato y para fines lícitos y éticos
- Respetar estrictamente la propiedad intelectual de Datia (plataforma, instrumentos, metodología, formatos)
- No copiar, modificar, reproducir, adaptar, distribuir ni crear obras derivadas de los instrumentos, la plataforma o el formato de informe
- Custodiar sus credenciales de acceso y no compartirlas con terceros no autorizados
- Obtener la autorización expresa, informada y previa de los participantes para el tratamiento de datos personales
- Informar a los participantes sobre la participación de Datia como corresponsable del tratamiento
- Proporcionar a los participantes copia o enlace a la Política de Tratamiento de Datos de Datia
- Usar la información de forma ética, legal y exclusivamente para los fines autorizados
- Realizar el pago oportuno del servicio contratado según las condiciones acordadas
- No permitir el acceso a la plataforma a terceros no autorizados
- No usar la información para fines distintos a los pactados (especialmente no para revalidación de instrumentos, publicaciones no autorizadas o creación de productos competidores)
- Asumir la responsabilidad profesional exclusiva frente a interpretación de resultados, diagnósticos, intervenciones y recomendaciones
- Mantener confidencialidad sobre la información de las evaluaciones
- No presentar los servicios o productos de Datia como desarrollados exclusivamente por el USUARIO
- Notificar a Datia sobre procesos legales que requieran conservación extendida de datos
- Proteger adecuadamente los datos descargados de la plataforma
- Reportar inmediatamente incidentes de seguridad que conozca

8.3. Uso responsable y ético

El USUARIO reconoce y acepta que Datia es una herramienta de apoyo técnico y que:

- La aplicación correcta de los instrumentos es su responsabilidad
- La interpretación profesional de resultados es su responsabilidad exclusiva
- Las conclusiones clínicas, laborales, recomendaciones o de intervención son de su exclusiva autoría y responsabilidad
- Debe ejercer su criterio profesional de manera independiente y ética

El USUARIO no podrá atribuir a Datia responsabilidad por sus decisiones profesionales ni presentar los productos de Datia como si fueran dictámenes o diagnósticos definitivos.

8.4. Comunicación entre las partes

Las partes se comprometen a mantener una comunicación clara, respetuosa y oportuna para:

- Resolver ajustes operativos o técnicos
- Coordinar entregas y plazos
- Atender consultas o solicitudes
- Resolver inquietudes o malentendidos

Las comunicaciones oficiales se realizarán a través de:

- Correo electrónico (a las direcciones registradas)
- Plataforma Datia (mensajería interna si está disponible)
- Teléfono o WhatsApp (para asuntos urgentes)

8.5. Incumplimiento

El incumplimiento grave de las obligaciones establecidas en este contrato podrá dar lugar a:

- Suspensión temporal del servicio (mientras se subsana el incumplimiento)
- Terminación inmediata del contrato
- Reclamación de daños y perjuicios
- Aplicación de cláusula penal (cuando aplique)
- Acciones legales civiles o penales según corresponda

Se consideran incumplimientos **graves** que permiten terminación inmediata:

- Violación de propiedad intelectual (copia, reproducción, adaptación no autorizada)
- Violación grave de confidencialidad
- Uso indebido de datos personales
- Mora superior a 30 días en el pago
- Compartir credenciales con terceros de manera reiterada
- Uso de la plataforma para fines ilícitos
- Revalidación o modificación no autorizada de instrumentos

8.6. Respeto territorial y no captación de clientes

8.6.1. Principio de respeto comercial

Datia reconoce que el USUARIO (psicóloga/profesional) es quien desarrolla, cultiva y mantiene las relaciones comerciales con las empresas clientes, invirtiendo tiempo, esfuerzo y recursos en conseguir proyectos.

El USUARIO reconoce que Datia aporta la plataforma tecnológica, metodología y procesamiento técnico que hacen posible prestar un servicio de alta calidad.

Ambas partes se comprometen a respetar mutuamente sus esferas de actividad comercial y a actuar con lealtad y buena fe.

8.6.2. Clientes del USUARIO – Definición

Se consideran "**Clientes del USUARIO**" a:

- a) Empresas con las que el USUARIO ha realizado al menos un proyecto de evaluación psicosocial utilizando los servicios de Datia
- b) Empresas que el USUARIO ha presentado formalmente a Datia mediante orden de servicio, propuesta o cotización
- c) Empresas que han sido prospectadas activamente por el USUARIO y respecto de las cuales el USUARIO ha informado por escrito a Datia sobre negociaciones en curso

8.6.3. Contacto directo de clientes hacia Datia

Situación: Cuando una empresa que es cliente del USUARIO contacte directamente a Datia (por teléfono, email, redes sociales, referencia, etc.) solicitando servicios de evaluación psicosocial:

Protocolo obligatorio de Datia:

PASO 1 - Identificación: Datia preguntará a la empresa si ya ha trabajado con algún profesional de SST/psicología para evaluaciones psicosociales.

PASO 2 - Verificación: Si la empresa menciona al USUARIO o Datia identifica que es cliente del USUARIO, Datia le informará:

"Entiendo que ustedes ya han trabajado con [Nombre del USUARIO] en evaluaciones psicosociales. Por nuestra política de respeto profesional, les sugerimos contactar directamente a [USUARIO] para este nuevo proyecto.

[USUARIO] conoce su organización, tiene el historial de sus evaluaciones y puede brindarles continuidad en el servicio.

Datos de contacto: [proporcionar email/teléfono del USUARIO]"

PASO 3 - Notificación al USUARIO: Datia notificará inmediatamente al USUARIO (máximo 24 horas) sobre el contacto de la empresa, proporcionando:

- Nombre de la empresa y contacto
- Fecha y medio de contacto
- Qué solicitaron
- Qué respondió Datia
-

PASO 4 - Decisión del USUARIO: El USUARIO tiene **10 días hábiles** para responder a Datia indicando:

Opción A: "Sí, yo atenderé a este cliente" → Datia no intervendrá más y remitirá a la empresa con el USUARIO

Opción B: "No puedo atenderlo porque [razón: sobrecarga de trabajo, conflicto de intereses, ya no trabajo con ellos, etc.]" → Datia puede atender directamente al cliente

Opción C: No responde en 10 días hábiles → Se entiende como "No puedo atenderlo" y Datia puede proceder

8.6.4. Excepciones - Cuándo Datia SÍ puede trabajar directo

Datia podrá prestar servicios directamente a una empresa (aunque haya sido cliente del USUARIO) en los siguientes casos:

a) Autorización expresa del USUARIO: El USUARIO autoriza por escrito que Datia trabaje directamente con la empresa.

b) Transcurso de tiempo sin actividad: Han transcurrido **TRES (3) AÑOS** o más desde el último proyecto que el USUARIO realizó con esa empresa usando Datia, y el USUARIO no tiene proyectos vigentes ni en negociación con esa empresa.

c) Rechazo o imposibilidad del USUARIO: El USUARIO manifestó expresamente que no puede o no desea atender a esa empresa.

d) Empresa solicita explícitamente servicio sin psicólogo: La empresa busca específicamente contratar solo el procesamiento técnico y analítica de datos que ya tiene recolectados por otro medio, sin servicio de aplicación ni interpretación profesional.

e) Proyectos de otra naturaleza: La empresa solicita servicios diferentes a evaluación psicosocial (ej: capacitaciones, desarrollo de herramientas, consultoría organizacional) que no compiten con los servicios del USUARIO.

8.6.5. Condiciones cuando Datia trabaja directo (casos excepcionales)

Si Datia trabaja directamente con una empresa que fue cliente del USUARIO (bajo las excepciones válidas del punto 8.6.4), se aplicarán las siguientes condiciones:

a) Comisión de referencia (casos b y c):

Si el servicio directo ocurre bajo excepciones (b) transcurso de tiempo o (c) rechazo del USUARIO: Datia pagará al USUARIO una **comisión de referencia del 10%** sobre el valor del primer proyecto directo con esa empresa, como reconocimiento a la relación comercial original.

Pago dentro de los 30 días siguientes al recibo del pago de la empresa.

b) Tarifas sin descuento especial:

Datia NO ofrecerá a la empresa descuentos significativos respecto a las tarifas que aplicaría trabajando a través del USUARIO.

Esto evita que las empresas tengan incentivo económico para "saltarse" al USUARIO y buscar a Datia directamente.

c) Información al USUARIO:

Datia informará al USUARIO cuando inicie un proyecto directo con una empresa que fue su cliente, indicando:

- Bajo cuál excepción se está trabajando
- Si aplica comisión de referencia

8.6.6. Prohibición de captación activa por Datia

Datia se compromete expresamente a **NO realizar** las siguientes acciones:

- X Contactar proactivamente a clientes del USUARIO para ofrecerles servicios directos
- X Ofrecer descuentos o incentivos a empresas para que contraten directo (sin la psicóloga)
- X Sugerir a empresas que "no necesitan psicóloga" o que es más económico sin intermediarios
- X Usar información de contacto de empresas obtenida a través del USUARIO para marketing directo
- X Publicitar servicios directos a empresas mencionando casos o nombres de clientes del USUARIO
- X Aprovechar la visibilidad en informes para captar clientes activamente

Datia Sí puede:

- ✓ Tener presencia en redes sociales, web y medios como Datia (marca general)
- ✓ Responder consultas de empresas que lleguen orgánicamente
- ✓ Publicar contenido educativo o técnico sin mencionar clientes específicos
- ✓ Participar en eventos profesionales del sector SST
- ✓ Ofrecer servicios directos a empresas que NO son clientes de ningún USUARIO

8.6.7. Obligación de confidencialidad sobre clientes

El USUARIO se compromete a no divulgar a Datia información confidencial de sus clientes más allá de lo estrictamente necesario para el proyecto.

Datia se compromete a:

- No usar información de clientes del USUARIO para prospección comercial propia
- Mantener confidencialidad de datos de contacto de las empresas
- No incluir empresas clientes del USUARIO en bases de datos de marketing sin autorización

8.6.8. Resolución de conflictos de territorio

Si surge un conflicto sobre si una empresa es o no "cliente del USUARIO":

Procedimiento:

1. Ambas partes exponen su versión por escrito
2. Se revisan registros: órdenes de servicio, emails, fechas de proyectos
3. Se busca acuerdo mediante diálogo de buena fe
4. Si no hay acuerdo: se presume a favor del USUARIO (en caso de duda razonable, el cliente se considera del USUARIO)

Criterio de decisión:

Si la empresa tuvo al menos UN proyecto con el USUARIO en los últimos 3 años → es cliente del USUARIO

8.6.9. Clientes nuevos de Datia

Las empresas que lleguen directamente a Datia SIN haber trabajado previamente con ningún USUARIO (psicóloga que use Datia), son **clientes directos de Datia** y Datia puede:

- Trabajar con ellos directamente
- O remitirlos a un USUARIO de su red (discrecionalmente)
- Sin obligación de pagar comisiones

8.6.10. Incentivo a colaboración leal

Datia reconoce que su crecimiento depende de las psicólogas que usan sus servicios y traen nuevos proyectos.

Por ello, Datia se compromete a:

- ✓Priorizar siempre el trabajo a través de los USUARIOS establecidos
- ✓Remitir empresas nuevas a USUARIOS de confianza cuando sea posible
- ✓No competir deslealmente con sus propios clientes (los USUARIOS)
- ✓Mantener tarifas que permitan al USUARIO tener margen de intermediación razonable
- ✓Comunicar abiertamente cualquier situación de potencial conflicto

8.6.11. Consecuencias de violación

Si Datia viola estas cláusulas (captación activa, contacto inapropiado con clientes del USUARIO):

- Primera vez: Advertencia y corrección inmediata
- Segunda vez: Pago de comisión del 20% sobre el proyecto en disputa al USUARIO afectado
- Tercera vez: Pago de penalidad + posible terminación de relaciones con el USUARIO afectado

Si el USUARIO actúa de mala fe (reclama empresas que no son realmente sus clientes, no responde a notificaciones):

- Se pueden ignorar futuras notificaciones si hay patrón de no respuesta
- Pérdida del derecho de preferencia sobre esas empresas específicas

8.6.12. Revisión periódica

Estas cláusulas se revisarán cada **DOS (2) AÑOS** para ajustar según la evolución del modelo de negocio, siempre buscando balance justo entre los intereses de Datia y de los USUARIOS.

9. CONDICIONES COMERCIALES Y PAGO

9.1. Determinación del precio

El precio del servicio se establecerá mediante:

- Cotización escrita enviada por Datia y aceptada por el USUARIO
- Orden de servicio firmada por ambas partes
- Tarifario publicado en la plataforma o comunicado por Datia

El precio dependerá de:

- Número de personas a evaluar
- Modalidad contratada (solo plataforma / plataforma + análisis técnico)
- Complejidad del análisis (número de variables a analizar)
- Servicios adicionales solicitados (análisis comparativos, informes personalizados, etc.)
- Modalidad de visibilidad (co-branding estándar / white label total con un incremento porcentual sobre la tarifa estándar que será establecido por Datia)

9.2. Modalidades de pago

a) Forma de pago:

El pago se realizará mediante:

- Transferencia bancaria a cuenta designada por Datia
- Otros medios electrónicos que Datia autorice expresamente

b) Oportunidad de pago:

Según el servicio contratado:

Licencia de plataforma:

- Pago por anticipado antes de activar el acceso

Licencia de plataforma + servicios de análisis e informe técnico:

- Opción A: 100% anticipado
- Opción B: 50% anticipado / 50% contra entrega del informe (máximo 15 después de haber hecho entrega)
- Según lo acordado en la cotización u orden de servicio

Análisis comparativos o servicios adicionales:

- Según cotización específica
- Generalmente 50% anticipo / 50% contra entrega

9.3. Mora en el pago

El atraso en el pago generará las siguientes consecuencias:

Después de 5 días hábiles de mora:

- Suspensión automática del acceso a la plataforma
- Imposibilidad de descargar reportes o acceder a datos hasta ponerse al día
- Notificación por escrito del estado de mora

Después de 15 días hábiles de mora:

- Causación de intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida en Colombia
- Posibilidad de terminación del contrato

Después de 30 días hábiles de mora:

- Terminación automática del contrato
- Exigibilidad del saldo total adeudado más intereses moratorios
- Posible inicio de cobro jurídico

La suspensión por mora no exime del pago de obligaciones pendientes ni de las obligaciones de confidencialidad y propiedad intelectual.

9.4. Facturación y comprobantes de pago

Como Datia es prestada por una persona natural (no obligada a facturación electrónica), la documentación de pagos se realizará mediante:

a) Cuenta de cobro:

- Datia emitirá cuenta de cobro por los servicios prestados
- La cuenta de cobro incluirá: descripción del servicio, valor, datos del pagador, datos del prestador, fecha
- El USUARIO conservará la cuenta de cobro como soporte contable

b) Comprobante de pago:

- El USUARIO proporcionará comprobante de transferencia o pago realizado
- Este comprobante junto con la cuenta de cobro soporta el gasto para efectos tributarios

c) Certificado de ingresos y retenciones (si aplica):

- Si el USUARIO es agente retenedor, deberá practicar la retención en la fuente correspondiente
- Datia emitirá certificado de ingresos y retenciones al final del año fiscal cuando se requiera

d) Datos requeridos:

El USUARIO deberá proporcionar:

- Nombre o razón social completa
- NIT o cédula de ciudadanía
- Dirección
- Indicar si es agente retenedor (para aplicar retención en la fuente)

Datia proporcionará:

- Nombre completo
- Cédula de ciudadanía
- Dirección
- Datos bancarios para consignación/transferencia

9.5. Tarifas de servicios opcionales**Almacenamiento activo extendido (más allá del primer año incluido):**

- Tarifa anual: Será definida por Datia en el momento de la solicitud
- Renovación automática salvo cancelación expresa

Recuperación de datos históricos (años 2-20):

- Por solicitud: Tarifa será definida por Datia en el momento de la solicitud
- Plazo de entrega: hasta 10 días hábiles

Modalidad white label total (sin mención de Datia en informes):

- Incremento porcentual sobre la tarifa estándar de co-branding definido por Datia
- Aplicable a todos los servicios contratados

9.6. Ajuste de tarifas

Datia podrá actualizar precios, planes o modalidades, informando previamente al USUARIO con al menos 30 días de anticipación antes de su aplicación en nuevas renovaciones o servicios.

Los servicios ya contratados y pagados mantendrán la tarifa acordada originalmente.

9.7. Políticas de devolución

Servicios no iniciados:

- Si el USUARIO cancela antes de iniciar el servicio: devolución del 100% del pago anticipado

Servicios iniciados:

- Licencia de plataforma: No reembolsable una vez activado el acceso (el servicio ya fue prestado)
- Análisis e informes técnicos: Reembolso proporcional si Datia no puede cumplir por causas propias

Insatisfacción con calidad:

- Si el USUARIO no está satisfecho con la calidad del informe técnico, Datia se compromete a realizar ajustes razonables sin costo adicional
 - Si después de ajustes persiste la insatisfacción fundada, se devolverá el 50% del valor del servicio de análisis (no de la licencia de plataforma ya utilizada)
-

9-A. ENTREGA DE PRODUCTOS Y FORMATO DE INFORMES

9-A.1. Modalidad de entrega del informe técnico

En la modalidad de co-branding estándar (cuando se contrate servicio de análisis e informe técnico), Datia entregará el informe en formato Word editable con las siguientes características específicas de protección:

a) Portada protegida contra edición:

La portada del documento estará protegida técnicamente contra edición para mantener la integridad de la identificación de autoría compartida (USUARIO + Datia).

La portada incluirá:

Elaborado por:

Ana Paz - Psicóloga Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional

Licencia 5304/2005

Procesamiento técnico y analítico:

Datia – Analítica para entornos laborales saludables

b) Cuerpo del documento completamente editable:

El resto del documento (introducción, resultados, análisis, tablas, gráficos, conclusiones técnicas) será completamente editable para que el USUARIO pueda:

- Agregar sus recomendaciones profesionales e interpretación clínica
- Incluir plan de intervención específico para la empresa
- Realizar ajustes menores de redacción si lo considera necesario
- Personalizar secciones según las necesidades particulares del cliente
- Incorporar observaciones adicionales derivadas de su análisis profesional

c) Elementos opcionales protegidos:

Datia podrá incluir elementos adicionales con protección:

- Pie de página con marca discreta de Datia
- Sección de metodología técnica (protegida)
- Créditos de instrumentos utilizados (protegido)

9-A.2. Obligaciones del USUARIO con documento editable

El USUARIO se compromete expresamente a:

Obligaciones de mantenimiento de marca:

- ✓ **NO intentar desproteger** la portada ni vulnerar las protecciones técnicas implementadas
- ✓ **Mantener intacta** la identificación de autoría compartida en el documento final que entregue al cliente
- ✓ **NO alterar, ocultar, eliminar ni modificar** los créditos de co-branding de ninguna forma
- ✓ **NO crear versiones** del documento sin la marca de Datia
- ✓ **Entregar al cliente** el documento con la identificación completa de ambas partes

Obligaciones de conservación y evidencia:

- ✓ **Conservar copia** del informe final entregado al cliente en sus archivos
- ✓ **Proporcionar evidencia** de cumplimiento cuando Datia lo solicite
- ✓ **Responder** a solicitudes de verificación en máximo 5 días hábiles
- ✓ **Mantener registro** de fecha de entrega al cliente y persona receptora

Uso ético del documento:

- ✓ Usar el documento solo para los fines autorizados (entrega al cliente específico del proyecto)
- ✓ No usar la estructura del documento como plantilla para otros clientes sin contratar Datia
- ✓ No compartir el documento editable con otros profesionales

9-A.3. Modificaciones necesarias en portada

Si el USUARIO requiere modificar algún elemento de la portada protegida por motivos justificados:

Motivos válidos para solicitar modificación:

- Error tipográfico en nombres o datos
- Cambio de fecha de entrega
- Ajuste de información del cliente (nombre de empresa, datos de contacto)
- Corrección de datos del USUARIO
- Actualización de información por cambio posterior al envío

Procedimiento:

1. El USUARIO solicita la modificación a Datia vía correo electrónico especificando:
 - Qué debe corregirse
 - Cuál es el dato correcto
 - Justificación si es relevante
2. Datia realiza la modificación y reenvía el documento en **máximo 24 horas hábiles** sin costo adicional
3. Si la urgencia lo requiere, Datia puede proporcionar temporalmente versión sin protección para que el USUARIO haga la corrección, con compromiso de devolver versión corregida

9-A.4. Verificación de cumplimiento

Mecanismo de verificación:

Datia podrá solicitar al USUARIO, de manera aleatoria o programada:

Evidencia solicitada:

- Copia del informe final entregado al cliente (versión PDF o Word)
- Confirmación escrita de que se mantuvo la identificación de co-branding
- Fecha de entrega al cliente
- Nombre y cargo de la persona que recibió el informe en la empresa

Frecuencia de verificación:

Datia podrá realizar verificaciones:

- Aleatoriamente: 1 de cada 3-5 proyectos
- Cuando existan indicios razonables de posible incumplimiento

- Al momento de renovación de contrato (revisión de proyectos del período)
- Cuando sea requerido para procesos de auditoría interna o control de calidad

Plazo de respuesta del USUARIO:

El USUARIO deberá proporcionar la evidencia solicitada en **máximo 5 días hábiles** desde la solicitud de Datia.

Procedimiento de verificación:

1. Datia envía solicitud por correo electrónico especificando qué proyectos verificar
2. USUARIO recopila y envía evidencia en el plazo establecido
3. Datia revisa la evidencia y confirma cumplimiento o identifica incumplimientos
4. Se documenta el resultado de la verificación
5. En caso de cumplimiento: simple confirmación de recibido
6. En caso de incumplimiento: se activa procedimiento de consecuencias

Imposibilidad de proporcionar evidencia:

Si el USUARIO no puede proporcionar la evidencia por causas justificadas (ejemplo: cliente perdió el archivo, tiempo transcurrido excesivo), deberá:

- Explicar la razón por escrito
- Proporcionar evidencia alternativa si es posible (email de entrega, acuse de recibo)
- Confirmar por escrito que sí mantuvo la identificación en el documento entregado

9-A.5. Consecuencias de incumplimiento

Incumplimiento leve (retraso en proporcionar evidencia, imposibilidad justificada):

- Registro en expediente del USUARIO
- Solicitud de mayor diligencia futura
- Sin penalización económica

Incumplimiento moderado (Primera detección de eliminación de marca):

- **Advertencia formal por escrito**
- Registro documentado del incumplimiento
- Solicitud de compromiso escrito de no reincidencia
- Inclusión en lista de verificación obligatoria (todos los proyectos futuros serán verificados)

Incumplimiento grave (Segunda detección de eliminación de marca):

- **Cobro retroactivo** de la diferencia de tarifa white label (20% adicional) sobre **TODOS** los proyectos donde se detecte que se eliminó la marca
- Obligación de verificación obligatoria en todos los proyectos futuros
- Advertencia final por escrito
- Posible renegociación de condiciones del contrato

Incumplimiento muy grave (Tercera detección o patrón reiterado):

- **Terminación inmediata del contrato**
- **Aplicación de cláusula penal** por violación de propiedad intelectual (según sección 13.4)
- Cobro retroactivo de diferencias pendientes
- Posibles acciones legales por violación sistemática del contrato
- Pérdida definitiva del derecho a usar servicios de Datia

Agravantes:

El incumplimiento se considera más grave si:

- Es sistemático (múltiples proyectos)
- Es intencional (evidencia de alteración deliberada)
- El USUARIO niega el incumplimiento con prueba en contrario
- El USUARIO usa el formato sin marca para captar clientes propios
- Se combina con otras violaciones (copia de estructura, uso no autorizado)

Atenuantes:

Pueden considerarse atenuantes:

- Error genuino sin intención de ocultar marca
- Corrección inmediata al ser notificado
- Colaboración total en verificación
- Historial previo de cumplimiento impecable
- Circunstancias excepcionales justificadas

9-A.6. Modalidad white label total (alternativa)

Como alternativa a las restricciones de co-branding, el USUARIO puede optar por contratar la **modalidad white label total** que permite:

- ✓ Recibir el informe sin ninguna mención de Datia
- ✓ Documento completamente editable sin protecciones
- ✓ Libertad total de marca ante el cliente final
- ✓ Sin obligaciones de verificación

Condiciones:

- Tarifa incrementada porcentualmente sobre el costo estándar
- Debe especificarse en la orden de servicio de cada proyecto
- Aplica obligación reforzada de no uso de estructura para otros fines
- Todas las demás cláusulas del contrato siguen vigentes

9-A.7. Comunicación y colaboración**Espíritu de colaboración:**

Datia y el USUARIO reconocen que el mecanismo de verificación tiene como propósito:

- Proteger la propiedad intelectual de Datia
- Garantizar cumplimiento contractual
- Mantener relaciones comerciales transparentes y de confianza
- Asegurar calidad y trazabilidad de productos

Comunicación abierta:

Se fomenta la comunicación abierta y proactiva:

- Si el USUARIO tiene dificultades con el formato, debe comunicarlo
- Si surge necesidad legítima de modificar marca, debe conversarse
- Si hay dudas sobre obligaciones, aclararlas antes de entregar al cliente
- Resolver conflictos mediante diálogo antes de aplicar sanciones

Buena fe:

Ambas partes se comprometen a actuar de buena fe:

- Datia no realizará verificaciones excesivas o arbitrarias
- USUARIO no intentará eludir las obligaciones contractuales
- Resolver desacuerdos mediante conversación constructiva

10. VIGENCIA, TERMINACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

10.1. Vigencia

El presente contrato tendrá vigencia según el plan, paquete o servicio contratado por el USUARIO, contado a partir de la activación del acceso a la plataforma Datia.

La vigencia podrá renovarse por acuerdo entre las partes, ya sea:

- Automáticamente si así se pacta (con notificación previa al vencimiento)
- Mediante nueva contratación expresa

10.2. Terminación por cumplimiento

El contrato terminará automáticamente una vez finalice el período contratado, salvo que se acuerde su renovación antes del vencimiento.

10.3. Terminación anticipada

Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato antes del vencimiento cuando exista:

Por parte de Datia:

- Incumplimiento grave de las obligaciones del USUARIO
- Uso indebido de la plataforma o instrumentos (copia, reproducción, adaptación no autorizada)
- Violación de la propiedad intelectual de Datia
- Violación grave de confidencialidad
- Manejo inadecuado de datos personales que comprometa la seguridad
- Falta de pago superior a 30 días
- Compartir credenciales con terceros de manera reiterada
- Uso de la información para revalidación o creación de instrumentos derivados

Por parte del USUARIO:

- Incumplimiento grave de Datia en la prestación del servicio
- Disponibilidad prolongada de la plataforma (superior a 15 días continuos sin causa justificada)
- Violación de confidencialidad por parte de Datia
- Cambio unilateral de condiciones esenciales del servicio

La terminación anticipada deberá notificarse por escrito con al menos 15 días de anticipación, salvo en casos de incumplimiento grave donde la terminación puede ser inmediata.

10.4. Suspensión temporal del servicio

Datia podrá suspender temporalmente el acceso cuando:

- Exista mora en el pago (superior a 5 días hábiles)
- Se detecte uso no autorizado o sospecha de compromiso de seguridad

- Se ponga en riesgo la seguridad de la información o la plataforma
- Se incumplan condiciones del contrato de manera no grave pero reiterada
- Sea necesario realizar mantenimientos correctivos urgentes

Mantenimientos programados:

- Datia notificará con al menos 48 horas de anticipación
- Se realizarán preferiblemente en horarios de menor uso
- La suspensión programada no constituye incumplimiento

La suspensión no exime del pago de obligaciones pendientes ni de las obligaciones de confidencialidad y propiedad intelectual.

10.5. Efectos de la terminación

Una vez terminado el contrato (por cumplimiento del plazo o anticipadamente):

a) Acceso a la plataforma:

- Se cancelará el acceso del USUARIO inmediatamente (o en la fecha de terminación acordada)
- El USUARIO no podrá ingresar ni descargar nueva información

b) Datos en proceso:

- El USUARIO tendrá un plazo de 10 días hábiles después de la terminación para descargar reportes pendientes o información necesaria
- Pasado ese plazo, los datos pasan a estado de archivo histórico

c) Uso de instrumentos:

- El USUARIO deberá cesar inmediatamente el uso de los instrumentos en papel o cualquier otro formato
- Deberá destruir o devolver copias físicas de formatos impresos

d) Informes descargados:

- Los reportes e informes ya descargados solo podrán usarse para los fines ya ejecutados (empresas ya evaluadas)
- No se podrán usar como plantilla para nuevos proyectos
- No se pueden compartir con terceros

e) Obligaciones que persisten:

- Confidencialidad (de manera indefinida)
- Propiedad intelectual (permanentemente)
- Protección de datos personales (mientras el USUARIO conserve datos descargados)

- No competencia mediante uso de metodología de Datia (al menos 12 meses después de la terminación)

f) Liquidación de pagos:

- Se liquidarán valores pendientes proporcionalmente
- No hay devolución de pagos por servicios ya prestados (salvo incumplimiento grave de Datia)

10.6. Conservación de información después de la terminación

Datia conservará la información según lo establecido en la sección 6.10 de este contrato (20 años), independientemente de la terminación del contrato con el USUARIO.

Esto garantiza:

- Cumplimiento de obligaciones legales de conservación
- Disponibilidad de datos si hay procesos legales futuros
- Protección de derechos de los titulares (trabajadores evaluados)

El USUARIO o los titulares podrán solicitar acceso a datos históricos incluso después de terminado el contrato, sujeto a las condiciones y tarifas establecidas.

10.7. Continuidad del servicio y plan de contingencia**a) Compromiso de continuidad:**

Datia hará esfuerzos razonables para mantener la continuidad del servicio. En caso de que Datia deba suspender operaciones de manera permanente, se compromete a:

- Notificar con al menos 60 días de anticipación
- Permitir a los USUARIOS descargar toda su información
- Proporcionar archivos de datos en formatos estándar (Excel, CSV, PDF)
- Mantener acceso a la plataforma durante el período de transición

b) Descarga de información:

En cualquier momento, el USUARIO puede solicitar descarga completa de:

- Todos los datos de sus proyectos
- Reportes generados
- Bases de datos procesadas
- Documentos asociados

Datia proporcionará esta información en máximo 10 días hábiles.

c) Respaldo de información crítica:

Se recomienda al USUARIO mantener copias de:

- Informes finales entregados a clientes
- Bases de datos originales
- Documentos importantes de cada proyecto

Datia no garantiza recuperación de datos en caso de fallas catastróficas, aunque mantiene respaldos regulares.

11. RESPONSABILIDAD Y LIMITACIÓN

11.1. Naturaleza del servicio

Datia es una plataforma de apoyo técnico para la recolección, procesamiento y análisis descriptivo de información psicosocial laboral.

Datia **NO presta servicios** de:

- Diagnóstico clínico individual
- Psicoterapia o intervención psicológica
- Asesoría legal o médica
- Diseño de planes de intervención (salvo que sea específicamente contratado)
- Toma de decisiones empresariales

11.2. Responsabilidad del USUARIO

El USUARIO reconoce y acepta que son de su **exclusiva responsabilidad**:

- La correcta aplicación de los instrumentos (condiciones adecuadas, instrucciones claras a participantes)
- La interpretación profesional de los resultados conforme a su formación y experiencia
- La formulación de recomendaciones técnicas
- La implementación de planes de intervención
- Las decisiones derivadas del análisis de resultados
- El cumplimiento de la normativa de SST aplicable
- La relación profesional con sus clientes y las empresas evaluadas

Datia **no responde** por:

- Decisiones tomadas por el USUARIO o por las empresas evaluadas con base en los reportes generados
- Interpretaciones erróneas o inapropiadas de resultados

- Aplicaciones incorrectas de los instrumentos (ej: condiciones inadecuadas, sesgo en la muestra)
- Consecuencias laborales, legales o de cualquier naturaleza derivadas de las recomendaciones del USUARIO
- Uso indebido de resultados por parte de las empresas evaluadas

11.3. Alcance de los reportes y análisis de Datia

Los reportes y análisis entregados por Datia tienen carácter:

- **Técnico:** Basados en procesamiento estadístico objetivo
- **Descriptivo:** Presentan la información de manera organizada y comprensible
- **Informativo:** Facilitan la interpretación profesional posterior

NO constituyen:

- Diagnóstico clínico
- Certificación
- Concepto definitivo
- Recomendación de acción específica
- Sustituto del criterio profesional del USUARIO

11.4. Responsabilidad de Datia - Alcance

Datia es responsable exclusivamente por:

a) Funcionamiento de la plataforma:

- Disponibilidad razonable del servicio (mínimo 95%)
- Seguridad de la información almacenada
- Correcto procesamiento de datos según algoritmos establecidos

b) Calidad técnica de productos:

- Exactitud en cálculos estadísticos
- Aplicación correcta de metodología de análisis
- Generación de reportes conforme a especificaciones técnicas

c) Protección de datos:

- Cumplimiento de normativa de protección de datos personales
- Implementación de medidas de seguridad adecuadas
- Confidencialidad de información tratada

Datia **NO** es responsable por:

- Interpretaciones profesionales del USUARIO
- Decisiones tomadas con base en los resultados
- Aplicaciones incorrectas de instrumentos
- Uso indebido de resultados
- Modificaciones realizadas por el USUARIO a reportes o datos

- Decisiones empresariales basadas exclusivamente en reportes sin análisis profesional adecuado

11.5. Disponibilidad del servicio

Datia realizará esfuerzos razonables para mantener la disponibilidad de la plataforma (objetivo: 95% de uptime mensual).

No obstante, **NO garantiza** funcionamiento ininterrumpido por:

- Mantenimientos programados (notificados con anticipación)
- Mantenimientos correctivos urgentes
- Fallas de proveedores de servicios de hosting o internet
- Ataques cibernéticos o eventos de fuerza mayor
- Fallas en infraestructura de telecomunicaciones fuera del control de Datia

En caso de indisponibilidad prolongada no programada (superior a 48 horas continuas), Datia:

- Extenderá el plazo de acceso activo proporcionalmente
- realizará compensación mediante descuento en servicios futuros

11.6. Limitación de responsabilidad económica

En ningún caso la responsabilidad económica de Datia frente al USUARIO superará el valor efectivamente pagado por el servicio contratado en el período correspondiente (últimos 12 meses o el valor total del contrato si es menor).

Esta limitación aplica a cualquier tipo de reclamación:

- Daños directos
- Lucro cesante
- Daño emergente
- Daños indirectos o consecuenciales

Excepciones donde NO aplica esta limitación:

- Dolo o culpa grave de Datia
- Violación deliberada de confidencialidad
- Fraude o mala fe

11.7. Indemnidad

El USUARIO se obliga a mantener indemne a Datia frente a:

- Reclamaciones de terceros (empresas evaluadas, trabajadores, autoridades)
- Sanciones administrativas
- Demandas judiciales
- Investigaciones de autoridades
- Daños y perjuicios

Cuando estos se originen en:

- Actuaciones profesionales del USUARIO (interpretaciones, recomendaciones)
- Incumplimiento del USUARIO a sus obligaciones contractuales, legales o éticas
- Uso indebido de la plataforma o información
- Violación de derechos de terceros
- Aplicación incorrecta de instrumentos
- Falta de obtención de autorizaciones de tratamiento de datos

Procedimiento: Si Datia recibe una reclamación derivada de actuaciones del USUARIO, notificará inmediatamente para que el USUARIO asuma su defensa. Datia podrá colaborar proporcionando información técnica necesaria.

11.8. Fuerza mayor y caso fortuito

Ninguna de las partes será responsable por incumplimientos derivados de eventos de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo pero no limitado a:

- Desastres naturales (terremotos, inundaciones, etc.)
- Pandemias o emergencias sanitarias
- Guerras, terrorismo, disturbios civiles
- Apagones eléctricos masivos
- Ataques cibernéticos generalizados
- Fallas masivas de infraestructura de internet
- Actos de autoridades (cierres, restricciones)
- Cualquier evento imprevisible e irresistible

En estos casos:

- La parte afectada notificará a la otra lo antes posible
- Se suspenderán temporalmente las obligaciones afectadas
- Se buscará solución alternativa razonable
- Si persiste por más de 30 días, cualquier parte puede terminar el contrato sin penalidad

11.9. Responsabilidad por errores técnicos

a) Errores de procesamiento atribuibles a Datia:

Si se detecta un error en el procesamiento técnico, cálculos estadísticos, tablas o gráficos del informe atribuible a falla de Datia:

- Datia corregirá el error SIN COSTO en máximo 48 horas
- Datia emitirá versión corregida del informe
- Datia asumirá costos de corrección

Limitación de responsabilidad:

La responsabilidad de Datia por errores técnicos se limita a:

- Devolución del valor pagado por ese proyecto específico, O
- Corrección gratuita del informe
- Lo que sea mayor

Datia NO será responsable por:

- Decisiones tomadas por el cliente con base en el informe
- Lucro cesante o daños indirectos
- Daños superiores al valor del proyecto

b) Revisión del USUARIO:

El USUARIO se compromete a:

- Revisar el informe técnico antes de entregarlo al cliente
- Verificar coherencia de datos y resultados
- Reportar errores detectados a Datia antes de entregar
- No modificar datos técnicos del informe

c) Errores detectados después de entrega al cliente:

Si el error se detecta DESPUÉS de que el USUARIO entregó al cliente:

1. USUARIO notifica a Datia inmediatamente
2. Datia verifica si el error es atribuible a su procesamiento
3. Si el error es de Datia:
 - Datia genera versión corregida en 24-48 horas
 - USUARIO decide cómo comunicar la corrección al cliente
 - Datia puede apoyar con explicación técnica si se requiere
4. Datia NO contactará directamente al cliente sin autorización del USUARIO

d) Errores de interpretación profesional:

Los errores en la interpretación profesional, recomendaciones o conclusiones son responsabilidad exclusiva del USUARIO.

Datia solo responde por la exactitud técnica de:

- Cálculos estadísticos
- Procesamiento de datos
- Generación de tablas/gráficos
- Aplicación correcta de algoritmos

12. MODIFICACIONES DEL SERVICIO

12.1. Actualizaciones y mejoras de la plataforma

Datia podrá realizar mejoras, ajustes, actualizaciones o cambios en:

- Funcionalidades de la plataforma
- Diseño de interfaz
- Reportes automáticos
- Instrumentos disponibles (actualizaciones, nuevos instrumentos)
- Procesamientos técnicos y algoritmos
- Seguridad y protección de datos

Con el fin de:

- Optimizar el servicio
- Garantizar seguridad y cumplimiento normativo
- Mejorar la experiencia del USUARIO
- Incorporar nuevos desarrollos tecnológicos
- Actualizar conforme a cambios normativos

12.2. Comunicación de cambios significativos

Cuando las modificaciones afecten de manera significativa el uso del servicio o las funcionalidades principales, Datia informará al USUARIO por los medios habituales de comunicación (correo electrónico, notificación en plataforma) con anticipación razonable.

Cambios menores (mejoras de interfaz, correcciones de errores, optimizaciones) pueden implementarse sin notificación previa.

12.3. Ajustes comerciales

Datia podrá actualizar precios, planes o modalidades, informando previamente al USUARIO con al menos 30 días de anticipación antes de su aplicación en nuevas renovaciones o servicios.

Los servicios ya contratados y pagados mantendrán la tarifa acordada hasta su vencimiento.

12.4. Continuidad del servicio

Las modificaciones no implican incumplimiento del contrato siempre que se mantenga la finalidad esencial del servicio contratado.

Si una actualización genera incompatibilidad significativa con el uso habitual del USUARIO, Datia buscará solución alternativa razonable o permitirá terminación anticipada sin penalidad.

12.5. Aceptación de mejoras

El uso continuo de la plataforma después de una actualización notificada implica aceptación de las modificaciones realizadas.

Si el USUARIO no está de acuerdo con modificaciones sustanciales, podrá terminar el contrato notificando a Datia dentro de los 15 días siguientes a la notificación del cambio, con devolución proporcional si ha pagado anticipadamente.

12.6. Actualizaciones por cambios normativos

a) Actualizaciones obligatorias por ley:

Si el Ministerio del Trabajo u otra autoridad competente modifica la Batería de Riesgo Psicosocial u otros requisitos normativos, Datia actualizará la plataforma e instrumentos para cumplir con la nueva normativa.

Estas actualizaciones serán SIN COSTO ADICIONAL para usuarios activos con contratos vigentes.

b) Plazo de implementación:

Datia implementará las actualizaciones normativas en un plazo razonable (generalmente 30-60 días) desde la entrada en vigor de la nueva normativa.

Durante la transición:

- Los proyectos en curso pueden completarse con versión anterior
- Nuevos proyectos usarán la versión actualizada
- Se notificará a usuarios sobre los cambios

c) Capacitación sobre cambios:

Cuando haya cambios normativos significativos, Datia podrá ofrecer:

- Documentación sobre qué cambió
- Webinar o capacitación grupal (opcional)
- Soporte reforzado durante el período de adaptación

13. LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

13.1. Ley aplicable

El presente contrato se registrará e interpretará de conformidad con las leyes de la República de Colombia, en especial:

- Código Civil y Código de Comercio (contratos y obligaciones)
- Ley 23 de 1982 y Ley 44 de 1993 (Derechos de Autor y propiedad intelectual)
- Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 (Protección de Datos Personales)
- Normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo (Resoluciones del Ministerio del Trabajo)
- Ley 1090 de 2006 (ejercicio de la profesión de psicología)

13.2. Resolución directa y amistosa

Las partes se comprometen a resolver cualquier diferencia, desacuerdo o controversia mediante comunicación directa y de buena fe durante un período de **QUINCE (15) días hábiles** antes de acudir a instancias formales.

Durante este período:

- Las partes expondrán sus posiciones por escrito
- Buscarán soluciones mutuamente aceptables
- Considerarán alternativas razonables
- Mantendrán actitud colaborativa y de buena fe

13.3. Jurisdicción

En caso de no llegar a acuerdo mediante resolución directa, las controversias serán sometidas a:

- Jueces civiles o comerciales de **Medellín, Colombia**
- Con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponder a las partes

Esta cláusula aplica a cualquier disputa, reclamación o controversia derivada de:

- La ejecución del contrato
- La interpretación de sus cláusulas
- El incumplimiento de obligaciones
- La terminación del contrato
- Cualquier asunto relacionado con los servicios prestados

13.4. Cláusula penal

En caso de violación de las obligaciones de propiedad intelectual o confidencialidad, la parte infractora pagará a la parte afectada una suma equivalente a:

Por violación de propiedad intelectual (copia, reproducción, adaptación no autorizada de instrumentos, plataforma o formato de informe, revalidación no autorizada, creación de obras derivadas):

- **DIEZ (10) SMMLV**

Por violación de confidencialidad (divulgación no autorizada de información confidencial, compartir metodología con terceros, filtración de datos):

- **CINCO (5) SMMLV**

Por captación o uso indebido de clientes (en caso de colaboradores o usuarios que intenten apropiarse de clientes de Datia):

- **TRES (3) SMMLV**

La cláusula penal es independiente y se suma a:

- La obligación de indemnizar daños y perjuicios adicionales que se demuestren
- Las acciones penales que puedan corresponder

- La obligación de cesar inmediatamente la conducta infractora

El pago de la cláusula penal no exime del cumplimiento de las demás obligaciones contractuales ni de la reparación de daños adicionales.

13.5. Costas y gastos legales

En caso de litigio, la parte que resulte vencida en el proceso judicial deberá pagar:

- Costas judiciales
 - Honorarios de abogados de la parte vencedora (hasta el 15% de las pretensiones)
 - Gastos de pruebas y peritajes
 - Cualquier otro gasto razonable del proceso
-

13-A. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

13-A.1. Canal de quejas

El USUARIO puede presentar quejas, reclamos o expresar insatisfacción a través de:

- Email: [tu email de soporte]
- WhatsApp/Teléfono: [tu número]
- Formulario en plataforma (si está disponible)

13-A.2. Tipos de quejas

- a) Quejas sobre calidad técnica: Errores, inexactitudes, problemas de procesamiento
- b) Quejas sobre tiempos: Retrasos en entrega, incumplimiento de plazos
- c) Quejas sobre servicio: Falta de soporte, comunicación deficiente
- d) Quejas sobre funcionalidad: Problemas técnicos de la plataforma

13-A.3. Procedimiento de atención

1. USUARIO presenta queja por escrito especificando:

- Naturaleza del problema
- Proyecto afectado
- Qué solución espera

2. Datia acusa recibo en máximo 24 horas

3. Datia investiga y responde en máximo 5 días hábiles con:

- Análisis del problema
- Reconocimiento o explicación

- Propuesta de solución

4. Soluciones posibles:

- Corrección sin costo
- Reembolso parcial o total
- Descuento en servicios futuros
- Otro arreglo mutuamente aceptable

5. Si USUARIO acepta solución: caso cerrado

6. Si USUARIO no acepta: escalamiento a mediación

13-A.4. Política de satisfacción garantizada

Si el USUARIO no está satisfecho con el informe técnico por motivos atribuibles a Datia:

Datia se compromete a:

- Realizar ajustes razonables sin costo (hasta 2 rondas)
- Si persiste insatisfacción: reembolso del valor del informe técnico (no de la plataforma ya usada)

Esta garantía NO aplica si:

- La insatisfacción es con la interpretación profesional (responsabilidad del USUARIO)
- El USUARIO no proporcionó información completa o correcta
- Los ajustes solicitados implican cambiar metodología válida
- Es un tema de preferencia estética sin fundamento técnico

13-A.5. Mejora continua

Datia tomará en cuenta las quejas para:

- Mejorar procesos y productos
- Capacitar a colaboradores
- Actualizar documentación
- Prevenir recurrencia de problemas

14. DISPOSICIONES FINALES

14.1. Independencia de las cláusulas

Si cualquier cláusula o disposición de este contrato fuera declarada nula, inválida o inaplicable por autoridad competente, las demás cláusulas permanecerán en pleno vigor y efecto.

Las partes se comprometen a reemplazar la cláusula afectada por otra que refleje la intención original en la medida de lo legalmente posible.

14.2. Integralidad del contrato

Este contrato constituye el acuerdo completo entre las partes en relación con su objeto y reemplaza cualquier acuerdo, negociación, entendimiento o comunicación previa, ya sea oral o escrita.

Documentos que hacen parte integral del contrato:

- Cotización o propuestas comerciales aceptadas
- Ordenes de servicio firmadas
- Política de Tratamiento de Datos Personales de Datia
- Anexos técnicos si los hubiere

14.3. Modificaciones al contrato

Este contrato solo podrá modificarse mediante documento escrito firmado por ambas partes (físico o electrónico con aceptación expresa).

Las comunicaciones verbales, correos electrónicos simples o conversaciones no constituyen modificación del contrato salvo que sean confirmadas por escrito y aceptadas expresamente por ambas partes.

14.4. Cesión del contrato

El USUARIO **NO podrá ceder, transferir ni sublicenciar** este contrato ni ninguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo sin consentimiento previo y escrito de Datia.

Datia podrá ceder este contrato a:

- Personas jurídicas que adquieran el negocio o activos de Datia
- Sociedades relacionadas o filiales Notificando al USUARIO con anticipación razonable.

Cualquier cesión no autorizada será nula y constituirá incumplimiento grave.

14.5. Notificaciones

Las comunicaciones y notificaciones entre las partes se realizarán a las direcciones y contactos indicados en la sección de identificación de partes.

Las notificaciones se considerarán válidamente realizadas:

- Correo electrónico: Al momento del envío (se recomienda confirmar recepción)
- Correo físico certificado: 5 días hábiles después del envío
- Entrega personal: Al momento de la entrega con acuse de recibo

Cambios de dirección o contacto deben notificarse por escrito a la otra parte para que sean efectivos.

14.6. Renuncia

La falta de ejercicio o el retraso en el ejercicio de cualquier derecho derivado de este contrato no constituirá renuncia al mismo.

Ninguna renuncia será efectiva a menos que conste por escrito y sea firmada por la parte que renuncia.

14.7. Buena fe

Las partes se obligan a actuar de buena fe en la ejecución del contrato, interpretación de sus cláusulas y resolución de controversias.

La buena fe implica:

- Colaboración mutua razonable
- Comunicación transparente y oportuna
- No abuso de derechos contractuales
- Lealtad en las relaciones comerciales

14.8. Títulos y encabezados

Los títulos y encabezados de las secciones de este contrato son solo para referencia y no afectan la interpretación de las cláusulas.

14.9. Idioma

Este contrato se redacta en idioma español. En caso de existir traducciones a otros idiomas, la versión en español prevalecerá en caso de conflicto de interpretación.

14.10. Ejemplares

Este contrato podrá firmarse en dos o más ejemplares, cada uno de los cuales se considerará un original, pero todos juntos constituirán un solo instrumento.

La firma electrónica o digital tiene la misma validez que la firma manuscrita.

15. ACEPTACIÓN Y FIRMA

El USUARIO declara que:

- Ha leído íntegramente este contrato
- Ha comprendido todos los términos y condiciones
- Ha tenido oportunidad de consultar con asesores legales si lo consideró necesario
- Acepta expresamente todos los términos aquí establecidos
- Cuenta con capacidad legal para obligarse
- No tiene impedimento legal o contractual para suscribir este acuerdo

La aceptación de este contrato se entiende realizada mediante cualquiera de los siguientes mecanismos:

- La firma física del presente documento
- La firma digital o electrónica del documento
- La aceptación electrónica dentro de la plataforma Datia (clic en "Acepto términos y condiciones")
- El uso efectivo de la plataforma una vez puestos a disposición los términos del contrato
- El pago del servicio después de haber recibido el contrato

El presente contrato entra en vigencia a partir de la fecha de aceptación por parte del USUARIO.

SERVICIO CONTRATADO

Modalidad de visibilidad:

- ☐ Co-branding estándar (mención de Datia en informes)
- ☐ White label total (sin mención de Datia - tarifa con incremento porcentual)

DECLARACIONES FINALES

El USUARIO declara:

- ✓ Haber leído y comprendido íntegramente este contrato
- ✓ Aceptar todos los términos y condiciones establecidos
- ✓ Conocer la Política de Tratamiento de Datos de Datia
- ✓ Comprometerse a obtener autorizaciones de los participantes
- ✓ Respetar la propiedad intelectual de Datia
- ✓ Mantener confidencialidad de la información
- ✓ Usar el servicio de manera ética y legal

FIN DEL CONTRATO

Versión 1.0 - Enero 2026

Datia – Analítica para entornos laborales saludables