

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Sitio web, formularios, agendamiento y canales digitales de DR Familia.

Documento para publicación y aplicación interna

Versión 1.0 | Septiembre de 2026

1. Objeto

Esta Política de Privacidad explica de manera clara cómo DR Familia recopila, utiliza, conserva, comparte y protege la información personal que recibe a través de su sitio web, formularios de contacto, canales de agendamiento, correo electrónico, videoconferencias, actividades formativas y demás canales digitales asociados al programa corporativo de bienestar socio jurídico familiar.

Regla central de privacidad

La organización cliente no recibe relatos individuales, expedientes, documentos privados ni información sensible proveniente de las orientaciones. Los reportes empresariales se elaboran de forma agregada y anonimizada, salvo autorización válida del titular o deber legal específico.

2. Identificación del responsable

Campo	Información
Responsable	DR FAMILIA SAS
Nombre comercial	DR Familia
NIT	902100253
Dirección	Carrera 10 # 26-21 Piso 8
Correo para habeas data	servicioalcliente@dr-familia.com
Teléfono	3144583647
Sitio web	www.dr-familia.com

3. Alcance

Aplica a visitantes del portal, prospectos y contactos empresariales, representantes y trabajadores de organizaciones clientes, usuarios del programa, participantes en talleres y sensibilizaciones, proveedores, contratistas y demás personas naturales cuyos datos sean tratados por DR Familia en sus canales digitales o durante la prestación del servicio.

Esta política se complementa con la Política de Tratamiento de Información y Datos Personales de DR Familia, las autorizaciones específicas, avisos de privacidad, contratos con organizaciones clientes y encargados, y los protocolos internos de confidencialidad y seguridad.

4. Información que podemos recopilar

Categoría	Ejemplos	Tratamiento esperado
Identificación y contacto	Nombre, documento cuando sea necesario, correo, teléfono, empresa, cargo.	Contacto, agendamiento, autenticación y prestación del servicio.
Datos corporativos	Empresa, área, rol, relación contractual o laboral.	Validar elegibilidad, coordinar implementación y administrar la relación B2B.
Información de consulta socio jurídica	Hechos familiares, relaciones, documentos, antecedentes, actuaciones y preguntas jurídicas.	Orientación jurídica, definición de rutas y seguimiento individual.
Datos sensibles	Información sobre violencia, salud, vida sexual, origen étnico u otra información sensible que pueda surgir en una consulta.	Solo cuando sea pertinente, bajo autorización explícita o excepción legal, con acceso restringido.
Datos de NNA	Identificación, edad, parentesco, hechos de protección, custodia, alimentos u otra información necesaria.	Tratamiento reforzado, mínimo necesario, interés superior y reglas especiales de autorización.
Datos técnicos	IP, navegador, dispositivo, registros de seguridad, cookies necesarias y analíticas si se habilitan.	Seguridad, funcionamiento, prevención de fraude, métricas del portal.
Facturación y relación contractual	Datos tributarios, contables y de pago de clientes o proveedores.	Contratación, facturación, pagos y cumplimiento legal.

5. Para qué usamos la información

- Atender solicitudes de información, propuestas y reuniones comerciales.
- Validar acceso y agendar consultas para colaboradores y beneficiarios habilitados por una organización cliente.
- Prestar orientación socio jurídica en asuntos de familia, cuidado y protección de derechos.
- Revisar de forma básica documentos asociados a la consulta y construir rutas de actuación.
- Gestionar talleres, sensibilizaciones, seminarios, cápsulas y actividades de fortalecimiento familiar.
- Medir calidad, oportunidad, satisfacción, aprendizaje y uso del programa.
- Elaborar reportes agregados y anonimizados para organizaciones clientes.
- Administrar contratos, facturación, pagos, soporte contable y cumplimiento regulatorio.
- Proteger la seguridad de los canales digitales y prevenir accesos no autorizados.
- Enviar comunicaciones comerciales o informativas únicamente cuando exista autorización o base jurídica aplicable.

6. Información de las consultas: reserva reforzada

Las consultas socio jurídicas pueden contener información privada o sensible sobre conflictos familiares, violencias, niños, niñas y adolescentes, relaciones de pareja, patrimonio, procesos judiciales o administrativos y otros asuntos íntimos. DR Familia aplica una separación estricta entre el expediente individual de orientación y la información corporativa entregada al empleador.

El equipo jurídico está además sujeto al deber de secreto profesional. En consecuencia, la información confiada en el marco de una orientación no se utiliza para fines ajenos a la prestación del servicio y no se comunica al empleador como relato individual.

Reporte al cliente empresarial

La empresa recibe tendencias, volúmenes, indicadores, satisfacción, temas agregados y resultados del programa. No recibe nombres, documentos, versiones de hechos, diagnósticos, identidad de víctimas o presuntos agresores ni contenido de las consultas.

7. Datos sensibles y situaciones de violencia

Cuando una persona revele información sensible, DR Familia la tratará únicamente en la medida necesaria para orientar el caso, proteger derechos y conectar con rutas pertinentes. La persona será informada del carácter facultativo de suministrar datos sensibles y, cuando corresponda, se solicitará autorización explícita.

La confidencialidad no impide el cumplimiento de deberes legales, órdenes judiciales o actuaciones necesarias frente a riesgos graves cuando la ley lo autorice o exija. Cualquier excepción será evaluada de forma restrictiva, documentada y bajo criterio jurídico.

8. Datos de niños, niñas y adolescentes

DR Familia evita recolectar directamente de niños, niñas y adolescentes datos que no sean indispensables. Cuando sea necesario tratarlos para orientar a sus representantes o proteger sus derechos, se aplicarán los principios de interés superior, prevalencia de derechos, minimización y acceso restringido. La autorización se obtendrá del representante legal cuando corresponda y se valorará la opinión del menor de acuerdo con su madurez, autonomía y capacidad de comprensión.

No se utilizan datos de NNA para publicidad comportamental, perfilamiento comercial ni finalidades incompatibles con su protección.

9. Cookies, analítica y tecnologías similares

El portal podrá utilizar cookies estrictamente necesarias para funcionamiento, seguridad, sesión o preferencias. Si se habilitan cookies analíticas, de medición, publicidad o tecnologías no esenciales, DR Familia deberá implementar un mecanismo de información y elección que permita aceptar, rechazar o configurar dichas categorías antes de su activación, según corresponda.

La información sobre proveedores de analítica, finalidades y periodos de conservación deberá actualizarse en el banner o centro de preferencias del sitio.

10. Con quién podemos compartir información

Tercero	Finalidad	Regla
Proveedores tecnológicos	Hosting, correo, agendamiento, videoconferencia, almacenamiento, soporte, analítica.	Acceso limitado, contratos de confidencialidad y tratamiento por cuenta de DR Familia.

Organización cliente	Gestión del programa, elegibilidad y reportes corporativos.	Solo información necesaria y reportes agregados/anonimizados; no expedientes individuales.
Profesionales y contratistas de DR Familia	Prestación especializada, soporte y calidad.	Necesidad de conocer, deber de reserva y controles de acceso.
Autoridades	Cumplimiento de funciones legales, órdenes judiciales o administrativas.	Solo cuando exista habilitación legal y bajo criterio de proporcionalidad.
Asesores contables, tributarios o jurídicos	Cumplimiento contractual, financiero o regulatorio.	Mínimo necesario y con deber de confidencialidad.

11. Transferencias y transmisiones internacionales

Algunos proveedores de nube, correo, videoconferencia, agenda o analítica pueden alojar o procesar información fuera de Colombia. Antes de su contratación, DR Familia verificará la naturaleza del flujo, las condiciones de seguridad, la existencia de contratos de transmisión o mecanismos jurídicos adecuados y las reglas colombianas aplicables a transferencias internacionales.

12. Conservación

Los datos se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad para la cual fueron recolectados y los plazos legales, contractuales, contables, probatorios o de responsabilidad aplicables. DR Familia deberá mantener una matriz interna de retención que diferencie, como mínimo, contactos comerciales, expedientes de orientación, registros de calidad, contratos, facturación, soportes contables, consentimientos y registros técnicos.

Cumplida la finalidad y vencidos los plazos aplicables, la información será suprimida, anonimizada o bloqueada de forma segura, según corresponda.

13. Seguridad de la información

- Acceso por roles y principio de necesidad de conocer.
- Autenticación robusta y, cuando sea viable, doble factor.
- Cifrado en tránsito y controles de almacenamiento seguro.
- Separación lógica entre expedientes individuales y reportes corporativos.
- Copias de seguridad, gestión de vulnerabilidades y actualización de sistemas.
- Acuerdos de confidencialidad con personal y proveedores.
- Registro y revisión de accesos a información sensible.
- Procedimiento de gestión, contención, evaluación y documentación de incidentes de seguridad.

14. Derechos de los titulares

El titular puede conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos; solicitar prueba de la autorización; ser informado sobre el uso dado a la información; presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez agotado el trámite correspondiente; y revocar la autorización cuando sea procedente.

Las solicitudes se recibirán en servicioalcliente@dr-familia.com y deberán permitir verificar la identidad y describir con claridad la petición.

15. Privacidad en formularios y comunicaciones

Los formularios del portal deben mostrar, antes del envío, un aviso corto que identifique al responsable, indique las finalidades principales, enlace a estas políticas y permita registrar la autorización cuando sea necesaria. El consentimiento para comunicaciones comerciales debe ser separado de la autorización necesaria para prestar el servicio.

Texto corto sugerido para formulario

Autorizo a DR Familia a tratar mis datos para atender esta solicitud y gestionar el contacto correspondiente. He leído la Política de Privacidad y la Política de Tratamiento de Datos Personales. Las comunicaciones comerciales serán opcionales y requerirán autorización independiente cuando aplique.

16. Cambios a esta política

DR Familia podrá actualizar esta Política cuando cambien sus servicios, proveedores, canales o requisitos legales. Los cambios sustanciales serán informados por medios razonables antes de que entren en vigor cuando ello sea exigible. La versión vigente estará disponible en el sitio web.

17. Marco normativo de referencia

- Constitución Política de Colombia, artículo 15.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 y normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
- Decreto 1074 de 2015, en cuanto compila la reglamentación de protección de datos personales.
- Ley 1123 de 2007, deber de secreto profesional del abogado.
- Instrucciones y circulares vigentes de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Normas especiales que resulten aplicables por la naturaleza de la información o del servicio.