

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES

Programa corporativo de bienestar socio jurídico familiar DR Familia

Documento para publicación y aplicación interna

Versión 1.0 | Septiembre de 2026

1. Finalidad y compromiso

DR Familia adopta esta Política para regular de manera integral la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización, conservación, anonimización y supresión de datos personales tratados durante su actividad comercial, contractual, jurídica, formativa y de medición de calidad.

Compromiso

La protección de datos es un componente estructural del servicio. El programa combina orientación individual confidencial con medición corporativa agregada, evitando que la empresa cliente acceda a información privada de sus colaboradores.

2. Responsable del tratamiento

Campo	Información
Responsable	DR FAMILIA SAS
Nombre comercial	DR Familia SAS
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. Marco jurídico

La presente política se adopta con fundamento en el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio. Para la prestación jurídica se considera además el deber de secreto profesional aplicable a los abogados.

Si en el futuro DR Familia trata información sometida a regímenes sectoriales especiales —por ejemplo, información financiera o crediticia regulada por normas específicas— deberá aplicar adicionalmente ese régimen.

4. Definiciones esenciales

Concepto	Definición
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del titular para realizar tratamiento, salvo excepción legal.
Base de datos	Conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
Dato personal	Información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
Dato privado	Dato íntimo o reservado cuyo conocimiento interesa principalmente a su titular.
Dato sensible	Dato que afecta la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como salud, vida sexual, biometría, origen étnico o convicciones.
Encargado	Persona que realiza tratamiento por cuenta del responsable.
Responsable	Persona que decide sobre la base de datos y/o las finalidades y medios esenciales del tratamiento.
Titular	Persona natural a quien pertenece la información.
Tratamiento	Cualquier operación sobre datos personales, incluida recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
Anonimización	Proceso orientado a impedir razonablemente la identificación del titular en la información utilizada para análisis o reporte.

5. Principios

- Legalidad: todo tratamiento se realiza dentro del marco normativo aplicable.
- Finalidad: cada dato debe responder a una finalidad legítima, explícita e informada.
- Libertad: el tratamiento sujeto a autorización requiere consentimiento previo, expreso e informado.
- Veracidad o calidad: la información debe ser suficiente, exacta, actualizada y comprensible.
- Transparencia: el titular puede conocer la existencia y uso de sus datos.
- Acceso y circulación restringida: solo acceden personas autorizadas y para finalidades definidas.
- Seguridad: se aplican medidas técnicas, humanas y administrativas razonables.
- Confidencialidad: quienes intervengan en el tratamiento deben guardar reserva incluso después de terminar su vínculo.
- Minimización y proporcionalidad: se recolectan únicamente los datos necesarios para cada finalidad.
- Privacidad desde el diseño: nuevos procesos, plataformas o integraciones deberán evaluar riesgos antes de tratar información.

6. Roles de DR Familia frente a la organización cliente

Escenario	Rol recomendado	Implicación
Datos que la empresa entrega para verificar elegibilidad o habilitar acceso	La empresa puede actuar como Responsable y DR Familia como Encargado para esa finalidad concreta.	Debe existir contrato de transmisión/instrucciones, minimización y prohibición de usos incompatibles.
Datos que el usuario entrega directamente durante la orientación socio jurídica	DR Familia actúa como Responsable independiente de la información necesaria para prestar la orientación profesional.	La empresa cliente no controla el expediente individual ni recibe su contenido.
Datos de calidad y satisfacción identificables	DR Familia actúa como Responsable, salvo acuerdo específico distinto.	Se usan para experiencia, mejora y gestión del servicio.
Reportes corporativos agregados y anonimizados	No deben permitir identificar razonablemente a una persona.	Solo se entregan tendencias, indicadores y resultados.

Los contratos con cada cliente deben definir expresamente estos roles y evitar cláusulas que obliguen a DR Familia a revelar expedientes individuales o información protegida por secreto profesional.

7. Bases de datos y grupos de titulares

Base / grupo	Titulares	Finalidades principales
Prospectos y contactos	Representantes de empresas, visitantes y personas interesadas.	Gestión comercial, propuestas, reuniones y seguimiento.
Clientes corporativos	Representantes, contactos administrativos, SST, talento humano, jurídico y financiero.	Contrato, implementación, facturación, reportes y soporte.
Usuarios del programa	Colaboradores y familiares habilitados.	Agendamiento, orientación, seguimiento, calidad y rutas.
Expedientes de orientación	Usuarios que reciben asesoría sociojurídica.	Prestación profesional, documentación mínima y continuidad de la orientación.
Participantes en formación	Colaboradores, familias, líderes y equipos.	Inscripción, asistencia, evaluación, aprendizaje y certificaciones si aplican.
Proveedores y contratistas	Personas naturales o representantes.	Selección, contrato, pagos, seguridad y cumplimiento.
Talento humano DR Familia	Trabajadores o contratistas.	Vinculación, gestión contractual, pagos, seguridad y obligaciones legales.

8. Finalidades del tratamiento

8.1. Usuarios y orientación sociojurídica

- Verificar la condición de usuario habilitado sin revelar a la empresa el contenido de la consulta.
- Agendar, confirmar, reprogramar y prestar la orientación.
- Realizar diagnóstico jurídico inicial, revisar documentos y proponer rutas de actuación.
- Documentar de manera mínima la prestación del servicio y garantizar continuidad.
- Gestionar calidad, satisfacción y seguimiento del caso cuando corresponda.
- Orientar sobre autoridades o rutas de protección y cumplir deberes legales aplicables.

8.2. Organizaciones clientes

- Diseñar e implementar el programa, coordinar actividades y validar población habilitada.
- Gestionar contratos, facturación, pagos, soportes de ejecución y obligaciones empresariales.
- Entregar reportes agregados de uso, oportunidad, satisfacción, aprendizaje, necesidades y tendencias.
- Generar evidencia de ejecución e indicadores para mejora, auditoría y revisión interna del cliente.
- Apoyar, sin garantizar resultados fiscales, la trazabilidad documental que el cliente pueda usar para su análisis contable o tributario.

8.3. Marketing y comunicaciones

Las comunicaciones promocionales, boletines o campañas dirigidas a personas naturales se enviarán cuando exista autorización o una base jurídica válida. La persona podrá oponerse o retirar su consentimiento mediante mecanismos sencillos.

9. Categorías especiales de datos

9.1. Datos sensibles

La orientación en familia puede requerir información sobre violencia, salud, vida sexual, origen étnico, discapacidad, orientación sexual, identidad de género u otros datos sensibles. Su suministro será facultativo, se solicitará autorización explícita cuando corresponda y su acceso se limitará estrictamente al equipo que necesite conocerlos.

9.2. Datos de NNA

Solo se tratarán cuando sean pertinentes para la orientación o protección de derechos, respetando su interés superior y derechos fundamentales. Cuando la autorización sea exigible, se obtendrá del representante legal y se escuchará al niño, niña o adolescente de acuerdo con su madurez, autonomía y capacidad de comprensión.

9.3. Violencias y riesgos

Los datos sobre presuntas violencias tendrán reserva reforzada. No serán utilizados para fines disciplinarios, laborales, reputacionales o comerciales del empleador. Cuando se requiera activar una ruta o atender una obligación legal, se aplicará el criterio de mínima divulgación necesaria.

10. Autorización y prueba

DR Familia conservará prueba de las autorizaciones y del deber de informar cuando la ley las exija. La autorización podrá obtenerse por escrito, formulario electrónico, grabación, conducta inequívoca u otro mecanismo que permita verificarla, siempre que cumpla los requisitos legales.

Antes de recolectar datos, se informará la finalidad, derechos del titular, identidad y canales del responsable, y el carácter facultativo de responder preguntas sobre datos sensibles o de NNA.

11. Tratamientos sin autorización

DR Familia podrá tratar información sin autorización únicamente en los eventos permitidos por la ley, como requerimientos de entidades públicas o administrativas en ejercicio de funciones legales, orden judicial, datos de naturaleza pública u otras excepciones aplicables. Aun en estos casos se mantendrán los demás principios de protección de datos.

12. Reportes empresariales, anonimización y umbrales

Los reportes a clientes utilizarán información agregada y anonimizada. DR Familia evitará desgloses que, por tamaño reducido del grupo, singularidad del evento o combinación de variables, permitan inferir la identidad de un usuario.

Regla operativa recomendada

No reportar categorías con conteos muy bajos cuando exista riesgo de reidentificación. Agrupar temas, periodos o segmentos hasta que el reporte sea razonablemente anónimo. No incluir texto libre de consultas en reportes corporativos.

13. Transmisiones y proveedores

Todo proveedor que trate datos por cuenta de DR Familia deberá estar vinculado mediante obligaciones de confidencialidad, seguridad, finalidad, devolución/supresión, gestión de incidentes y atención de derechos. Esto aplica especialmente a nube, CRM, agenda, videoconferencia, correo, formularios, almacenamiento, encuestas, soporte y contabilidad.

Cuando la organización cliente entregue listas o datos para habilitar usuarios, el contrato deberá definir instrucciones, categorías de datos, finalidades, medidas de seguridad, vigencia y tratamiento al finalizar el servicio.

14. Transferencias internacionales

Antes de transferir o permitir acceso internacional a datos, DR Familia evaluará el país receptor, la naturaleza del dato, la finalidad, el rol del tercero y el mecanismo jurídico aplicable. Cuando proceda una transmisión internacional a un encargado, se establecerán obligaciones contractuales que aseguren el tratamiento conforme a instrucciones del responsable.

15. Gestión de derechos

Los titulares podrán presentar consultas y reclamos mediante [CORREO DE PROTECCIÓN DE DATOS]. La solicitud deberá contener nombre e identificación suficiente, datos de contacto, descripción clara de lo solicitado y documentos que acrediten representación cuando aplique.

15.1. Consultas

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles desde su recibo. Si no es posible responder dentro de ese plazo, se informará la razón y la nueva fecha, que no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes.

15.2. Reclamos

Los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recibo. Si no es posible atenderlos en ese término, se informará el motivo y la nueva fecha, que no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes.

Si el reclamo está incompleto, se requerirá la subsanación dentro de los términos legales. Cuando proceda, el dato objeto de discusión será identificado como reclamo en trámite.

16. Revocatoria y supresión

El titular podrá solicitar revocatoria o supresión cuando sea procedente. No habrá lugar a eliminación inmediata si existe un deber legal o contractual de conservar la información, necesidad probatoria, ejercicio o defensa de derechos, obligación contable o una excepción legal. En esos casos se limitará el tratamiento a la finalidad que justifica la conservación.

17. Seguridad, incidentes y continuidad

- Inventario de bases de datos y clasificación de información.
- Matriz de roles y permisos con revisión periódica.
- Cifrado, contraseñas robustas y doble factor donde sea posible.

- Separación de expedientes jurídicos y bases empresariales.
- Copias de seguridad y procedimientos de restauración.
- Gestión de altas, cambios y bajas de usuarios internos.
- Capacitación periódica en privacidad, phishing y confidencialidad.
- Registro de incidentes, contención, análisis de impacto y plan de remediación.
- Evaluación de notificaciones a titulares, clientes o autoridades cuando corresponda.

18. Conservación y eliminación

DR Familia aprobará una matriz de retención por categoría. La regla será conservar por el tiempo necesario para la finalidad y por los términos legales o probatorios aplicables. Al finalizar, deberá realizar eliminación segura, anonimización irreversible o bloqueo controlado cuando exista deber de conservación.

Categoría	Criterio de conservación	Cierre
Prospectos	Mientras exista gestión comercial razonable o autorización vigente.	Supresión o exclusión de marketing.
Contrato y facturación	Durante la relación y los términos legales/contables aplicables.	Archivo restringido y posterior eliminación.
Expedientes de orientación	Durante el servicio y el periodo necesario para continuidad, defensa de derechos y responsabilidades aplicables.	Supresión segura o anonimización cuando sea procedente.
Indicadores y reportes	Preferentemente agregados/anonimizados; conservar según utilidad y obligaciones contractuales.	Anonimización permanente o supresión.
Registros técnicos de seguridad	Según el periodo definido en la matriz de seguridad.	Eliminación automática y documentada.

19. Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD

DR Familia verificará anualmente si se encuentra dentro de los sujetos obligados a inscribir bases de datos en el RNBD y, de ser así, realizará las inscripciones, actualizaciones y reportes exigibles. La obligación depende de la naturaleza jurídica y de los umbrales vigentes; por ello no debe asumirse automáticamente.

Incluso cuando no exista obligación de inscripción, subsisten los deberes materiales de protección de datos personales.

20. Gobierno y responsabilidades internas

Rol	Responsabilidad
Dirección Jurídica	Interpretación normativa, secreto profesional, autorizaciones, incidentes complejos y respuesta a autoridades.
Calidad e Innovación	Inventario, indicadores, trazabilidad, controles, revisión de proveedores, auditorías y mejora continua.
Responsable interno de protección de datos	Recibir y coordinar consultas/reclamos, mantener políticas y evidencias, capacitar y escalar incidentes.
Profesionales de orientación	Minimización, confidencialidad, registro seguro y cumplimiento del protocolo de expediente.
Tecnología/proveedores	Seguridad, continuidad, acceso restringido y obligaciones de encargado.

21. Controles mínimos para el modelo DR Familia

- Formulario de contacto con aviso de privacidad y autorización separada para marketing.
- Formulario de agendamiento que recolecte solo información mínima antes de la consulta.
- Autorización reforzada para datos sensibles cuando corresponda.
- Protocolo especial para información de NNA.
- Expediente digital individual separado de la base corporativa.
- Matriz de anonimización para reportes a clientes.
- Contrato de transmisión con cada cliente cuando DR Familia trate datos por su cuenta.
- Acuerdos de encargado con proveedores tecnológicos.
- Procedimiento de derechos de titulares y registro de solicitudes.
- Procedimiento de incidentes de seguridad.
- Matriz de retención y eliminación.
- Revisión anual de RNBD y de cambios regulatorios.

22. Modelo de autorización para usuarios

Autorización general sugerida

Autorizo de manera previa, expresa e informada a [RAZÓN SOCIAL], que opera la marca DR Familia, para recolectar y tratar mis datos con el fin de gestionar mi acceso al programa, agendar y prestar orientación socio jurídica, realizar seguimiento de calidad y, cuando corresponda, revisar documentos vinculados con mi consulta. Entiendo que la información individual no será entregada a mi empleador y que los reportes corporativos serán agregados y anonimizados. Conozco mis derechos como titular y los canales para ejercerlos.

Datos sensibles

Cuando la orientación requiera datos sensibles, el formulario o canal deberá incluir una casilla o mecanismo independiente que indique que su suministro es facultativo y solicite autorización explícita para tratarlos con la finalidad concreta de prestar la orientación o gestionar una ruta de protección.

Datos de NNA

Cuando se traten datos de un niño, niña o adolescente, el registro de autorización deberá identificar al representante legal y documentar, cuando sea pertinente, la forma en que se tuvo en cuenta la opinión del menor según su madurez.

23. Aviso de privacidad corto

Texto sugerido

DR Familia, operado por [RAZÓN SOCIAL], tratará los datos suministrados para gestionar esta solicitud, prestar los servicios del programa y realizar controles de calidad. La información de las orientaciones es confidencial y no se entrega de forma individual al empleador. Puedes conocer, actualizar, rectificar, suprimir tus datos o revocar la autorización cuando proceda escribiendo a servicioalcliente@dr-familia.com. Consulta la Política de Tratamiento de Datos Personales a través del portal web www.dr-familia.com.

24. Vigencia y actualizaciones

La presente política rige desde su aprobación y tendrá vigencia mientras DR Familia realice tratamiento de datos personales. Los cambios sustanciales serán comunicados oportunamente y, cuando modifiquen finalidades que requieran autorización, se solicitará una nueva autorización cuando sea necesario.

25. Referencias normativas y de supervisión

- Constitución Política de Colombia, artículo 15.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Decreto 1074 de 2015, capítulos aplicables a protección de datos y RNBD.
- Ley 1123 de 2007, artículo 28 numeral 9, secreto profesional del abogado.
- Circular Única e instrucciones vigentes de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Demás normas especiales que resulten aplicables según la información tratada.