

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE COLSUBSIDIO

### 1. INTRODUCCIÓN

Esta Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante, la "Política") establece los lineamientos y procedimientos adoptados por la **CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO** (en adelante, "**COLSUBSIDIO**") para el tratamiento de datos personales, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normativas concordantes, así como en consideración a los estándares internacionales en materia de protección de datos.

### 2. ALCANCE

Esta Política se aplica a todo tratamiento de datos personales realizado por **COLSUBSIDIO**, ya sea en calidad de responsable o Encargado del Tratamiento, y cubre a todos los Titulares de los datos, incluyendo, pero sin limitarse a, afiliados, clientes, empleados, proveedores y cualquier otra persona cuyos datos personales sean objeto de tratamiento por parte de **COLSUBSIDIO**.

### 3. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

**COLSUBSIDIO**, en su rol como responsable del tratamiento de datos personales, tiene la función de garantizar que la recopilación, almacenamiento, uso, circulación y supresión de estos se realice de manera lícita, informada y segura. Esto implica que el uso de los datos se limita estrictamente a las finalidades para las que **COLSUBSIDIO** se encuentra facultado, tal como se especifica en su Política de Protección de Datos Personales y en las autorizaciones obtenidas de los titulares, siempre en cumplimiento de la ley y la normatividad vigente y respetando los derechos de los titulares.

**Razón social:** CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR **COLSUBSIDIO**.

**Número de Identificación Tributaria (NIT):** 860.007.336-1

**Dirección sede principal:** Calle 26 No. 25-50 de la ciudad de Bogotá D.C.

**Correo electrónico:** [servicioalcliente@colsubsidio.com](mailto:servicioalcliente@colsubsidio.com).

**Teléfonos:** Línea audio servicios Bogotá (601) 745 7900, Línea nacional gratuita: 018000 94 7900

### 4. PRINCIPIOS RECTORES

**COLSUBSIDIO**, en el desarrollo de sus actividades de tratamiento de datos personales, se compromete a aplicar los siguientes principios:

- **Principio de Finalidad:** El tratamiento de datos personales se realizará con una finalidad legítima, informada al Titular.

- **Principio de Libertad:** El tratamiento de datos personales solo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular.
- **Principio de Veracidad o Calidad:** Los datos personales objeto de tratamiento deben ser exactos, completos y actualizados.
- **Principio de Transparencia:** Se debe garantizar al Titular el derecho a obtener información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites derivados de la naturaleza de los datos personales.
- **Principio de Seguridad:** Los datos personales objeto de tratamiento se manejarán con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con las labores de tratamiento de datos.
- **Principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability): COLSUBSIDIO** adoptará las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la normativa de protección de datos y demostrarlo ante las autoridades competentes.

## 5. FINALIDADES DE TRATAMIENTO

Los datos personales serán tratados por **COLSUBSIDIO** para las siguientes finalidades:

- Prestación de todos los servicios ofrecidos por COLSUBSIDIO.
- Desarrollo de las actividades propias de las áreas de negocio de COLSUBSIDIO, incluyendo droguerías, canales virtuales, vivienda, salud, educación y cultura, recreación y turismo, alimentos y bebidas, y crédito social.
- Prestación de los servicios relacionados con la App Billetera Virtual de COLSUBSIDIO "Mi COLSUBSIDIO".
- Recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, procesamiento, compilación, intercambio y actualización de los datos.
- Ejecución de acciones de perfilamiento comercial, prospección, analítica, identificación de tendencias de mercadeo, definición de patrones, con o sin uso de herramientas de inteligencia artificial, con el propósito de mejorar la experiencia de los afiliados, usuarios y clientes.
- Transmisión y transferencia de los datos, total o parcial, dentro o fuera del territorio nacional, a personas jurídicas en las cuales COLSUBSIDIO tenga participación accionaria o de capital, entidades vinculadas, y aliados comerciales, con fines administrativos, comerciales y de mercadeo.
- Envío de información sobre programas y servicios, campañas, promociones, concursos, invitaciones a eventos, evaluación de la calidad de los servicios, estudios e investigaciones de mercado, y comercialización de servicios y productos a través de diferentes canales de información.

- Adelantar procedimientos de autenticación de identidad, prevención de actividades fraudulentas y demás actividades de seguridad y confidencialidad.
- Almacenamiento de la información suministrada, entrega de datos a entidades gubernamentales, consultas y reportes en operadores de información financiera, cumplimiento de la normatividad aplicable a las cajas de compensación familiar, y atención de requerimientos administrativos y judiciales.
- Envío de comunicaciones a través de cualquier medio de contacto, incluyendo teléfono móvil, correo electrónico, redes sociales, dirección de correspondencia, y teléfonos fijos.
- Colsubsidio podrá realizar este tratamiento de mis datos y los del menor de edad que represento, aún después de finalizada nuestra relación comercial y/o contractual, sujeto a las limitaciones y deberes legales vigentes.

### 5.1. Tratamiento de Datos Sensibles

En **COLSUBSIDIO**, reconocemos la especial naturaleza de los datos sensibles, aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación. Estos incluyen, entre otros, datos sobre origen racial o étnico, convicciones religiosas o políticas, afiliación sindical, salud, vida sexual y datos biométricos.

El tratamiento de datos sensibles por parte de **COLSUBSIDIO** se rige por estrictos requisitos:

- **Autorización Expresa:** El suministro de datos sensibles es opcional y siempre requiere la autorización explícita, previa y escrita del titular, informando claramente la finalidad.
- **Finalidad Legítima y Necesaria:** Su tratamiento debe tener una finalidad legítima y concreta, siendo estrictamente necesario para el objetivo perseguido sin alternativas menos invasivas.
- **Confidencialidad y Seguridad Reforzadas:** Implementamos medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas reforzadas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de estos datos, dada su criticidad.
- **Prohibición de Discriminación:** En ninguna circunstancia se utilizarán datos sensibles para fines discriminatorios.

### 5.2. Tratamiento de Datos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA)

**COLSUBSIDIO** reconoce la especial protección que requieren los datos personales de niños, niñas y adolescentes. Su tratamiento se realizará siempre priorizando el interés superior del menor, tal como lo exige el Artículo 7 de la Ley 1581 de 2012.

Para el tratamiento de datos de NNA, **es obligatorio** obtener la autorización de sus representantes legales y/o tutores, a menos que la ley determine que el menor tiene la capacidad legal para otorgarla directamente. Adicionalmente, **COLSUBSIDIO** se

compromete a adoptar medidas de seguridad reforzadas y un esquema de atención diferenciada para garantizar la máxima protección y privacidad de esta población vulnerable.

### 5.3. Uso de Imagen en Medios y Redes Sociales

**COLSUBSIDIO** reconoce que las imágenes (fotografías, videos) de las personas constituyen datos personales y, por tanto, gozan de protección legal. Su tratamiento en cualquier medio, incluyendo redes sociales, se realiza bajo estrictos principios de legalidad, finalidad y seguridad, buscando siempre proteger la privacidad y los derechos de los titulares.

Para el uso de imágenes identificables, **COLSUBSIDIO requiere autorización expresa, previa e informada del titular**. Esta autorización detalla los canales de difusión, las finalidades específicas de uso, los plazos de publicación y los derechos del titular, incluyendo la posibilidad de revocar el consentimiento.

En el caso de **niños, niñas y adolescentes (NNA)**, se aplica un **consentimiento reforzado**, que exige la autorización de **ambos padres y/o sus tutores o representantes legales**, siempre priorizando el interés superior del menor y asegurando que las finalidades sean educativas o informativas, evitando exposiciones indebidas.

Los titulares tienen el **derecho fundamental a revocar su autorización y solicitar la eliminación del contenido** de sus imágenes en cualquier momento. **COLSUBSIDIO** atenderá estas solicitudes conforme a los plazos legales, procediendo a la supresión del contenido de todos los medios bajo su control, salvo las excepciones legales que justifiquen su conservación.

## 6. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los Titulares de los datos personales tendrán los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a la normativa.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales.

## 7. DEBERES DE COLSUBSIDIO COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

**COLSUBSIDIO** como responsable del Tratamiento, se compromete a:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de los derechos que le asisten.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- Implementar mecanismos transparentes para la recolección de datos en entornos digitales (web, aplicaciones móviles), incluyendo el uso de cookies y tecnologías similares, informando al Titular sobre su finalidad, los tipos de datos recolectados (incluyendo no estructurados) y los medios para gestionar sus preferencias, en cumplimiento con nuestra Política de Cookies.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga al día.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado cuando se trate de Transmisión.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, que respete las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el respectivo proceso.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 8. DEBERES DE COLSUBSIDIO COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Cuando **COLSUBSIDIO** actúa como **Encargado del Tratamiento** (es decir, procesa datos personales por cuenta de un tercero Responsable), nuestra función se limita a tratar la información siguiendo estrictamente las instrucciones de dicho responsable.

Nos comprometemos a garantizar la **confidencialidad y seguridad reforzada** de los datos tratados bajo esta figura. Al finalizar la relación contractual, procederemos a la **supresión o devolución de los datos** al responsable, según sus indicaciones.

Todas nuestras actividades como Encargado del Tratamiento se formalizarán mediante contratos de transmisión de datos o cláusulas contractuales específicas, en cumplimiento del Artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, que establecen claramente nuestras responsabilidades y los alcances del tratamiento.

## 9. TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES DE DATOS PERSONALES

En caso de que **COLSUBSIDIO** realice transferencias o transmisiones de datos personales, se asegurará de que se cumplan los requisitos legales aplicables y de que se implementen las medidas de seguridad necesarias para proteger los datos.

## 10. CANALES Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES COMERCIALES

Para el envío de información sobre productos, servicios y beneficios, **COLSUBSIDIO** utilizará canales predeterminados como correo electrónico, SMS y llamadas, los cuales serán informados de manera transparente en su página web institucional. Se garantizará siempre una opción clara y accesible para que los titulares puedan retirar su consentimiento para recibir dichas comunicaciones (opt-out), ejerciendo así su derecho a la autodeterminación informática.

## 11. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

**COLSUBSIDIO** ha establecido un procedimiento claro, sencillo y accesible para que los titulares de los datos personales puedan ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, revocación del consentimiento, consulta y demás derechos reconocidos por la ley.

### 11.1. Canales de Atención

Los titulares podrán ejercer sus derechos a través de los siguientes canales:

- **Líneas de atención telefónica:** Línea audio servicios Bogotá (601) 745 7900, Línea nacional gratuita: 018000 94 7900
- **Correo electrónico:** [servicioalcliente@colsubsidio.com](mailto:servicioalcliente@colsubsidio.com).
- **Página web:** <https://www.colsubsidio.com/tratamientos-personales> opción Servicio al cliente
- **Oficinas físicas:** en cualquiera de los centros de Servicio Colsubsidio

**COLSUBSIDIO** se compromete a garantizar que estos canales estén siempre disponibles y sean de fácil acceso para los titulares.

### 11.2. Requisitos de la Solicitud

La solicitud del titular deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombres y apellidos del titular.
- Número de identificación del titular.
- Descripción clara y precisa del derecho que desea ejercer.
- Datos de contacto para recibir la respuesta (correo electrónico, teléfono).
- Documentos que acrediten la identidad del titular o de su representante legal, si aplica.

Si la solicitud está incompleta, **COLSUBSIDIO** requerirá al titular para que la complete en un plazo de cinco (5) días hábiles. Si el titular no atiende el requerimiento en este plazo, se entenderá que ha desistido de la solicitud.

### 11.3. Procedimiento Detallado

1. **Recepción de la Solicitud:** **COLSUBSIDIO** recibirá la solicitud a través del canal correspondiente y dejará constancia de la fecha de recepción.
2. **Verificación de la Identidad:** **COLSUBSIDIO** verificará la identidad del titular o de su representante legal.
3. **Análisis de la Solicitud:** **COLSUBSIDIO** analizará la solicitud y verificará si procede de acuerdo con la ley y las políticas internas.
4. **Respuesta al Titular:** **COLSUBSIDIO** dará respuesta al titular en el plazo establecido por la ley (10 días hábiles para consultas y 15 días hábiles para reclamos), contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud completa. La respuesta será clara, completa y fácil de entender.
5. **Implementación de la Decisión:** Si la solicitud es procedente, **COLSUBSIDIO** implementará la decisión en el plazo establecido por la ley.
6. **Conservación de la Información:** **COLSUBSIDIO** conservará la información relacionada con la solicitud y la respuesta durante el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones legales.

### 11.4. Plazos de Respuesta

**COLSUBSIDIO** atenderá las solicitudes de los titulares dentro de los plazos establecidos por la Ley 1581 de 2012:

- **Consultas:** El plazo máximo para atender una consulta es de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- **Reclamos:** El término máximo para atender un reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se



informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **11.5. Gratuidad**

El ejercicio de los derechos de los titulares es gratuito. **COLSUBSIDIO** no podrá cobrar ningún valor por la atención de las solicitudes.

## **12. REGISTRO DE BASES DE DATOS (RNBD)**

**COLSUBSIDIO** reconoce y se compromete firmemente con la obligación legal de registrar todas sus bases de datos que contengan información personal ante el **Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)** de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Este registro y su debida actualización se realizarán en estricto cumplimiento del **Artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 886 de 2014**, así como de cualquier otra normativa aplicable. **COLSUBSIDIO** asegurará que la información reportada al RNBD sea precisa, completa y oportuna, reflejando siempre el estado actual de sus bases de datos personales y las finalidades para las cuales son tratadas.

## **13. PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS**

**COLSUBSIDIO** conservará los datos personales durante el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades del tratamiento, así como para cumplir con obligaciones legales o contractuales. Una vez cumplidas dichas finalidades, los datos serán suprimidos o anonimizados, a menos que exista una obligación legal de conservarlos durante un período de tiempo mayor.

## **14. CAPACITACIÓN Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

En **COLSUBSIDIO**, reconocemos que la protección de datos personales es una responsabilidad compartida que requiere el compromiso de toda la organización. Por ello, la **capacitación continua y el fomento de una sólida cultura de privacidad** son fundamentales para garantizar el cumplimiento de nuestra Política y la salvaguarda de los derechos de nuestros titulares.

Nos comprometemos a implementar **planes de formación periódicos** dirigidos a todos nuestros **empleados, contratistas, proveedores y demás grupos de interés** que, por sus funciones, tengan acceso o traten datos personales. Estas capacitaciones buscan asegurar que todo el personal comprenda y aplique los principios, deberes y procedimientos establecidos para el tratamiento seguro y ético de la información personal.



## **15. MODIFICACIONES A LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**COLSUBSIDIO** se reserva el derecho de modificar esta Política en cualquier momento. Cualquier cambio sustancial será informado a los Titulares a través de los canales de comunicación habituales.

## **16. VIGENCIA**

La presente política rige a partir del 18 de abril de 2013, fue actualizada el 1 de octubre de 2023 y el 30 de septiembre de 2025.