

Política de Tratamiento de Datos Personales

Pastoral Social - Cáritas de Armenia NIT 801001320-2

Versión	2.1
Aprobada mediante	Concepto del Departamento Jurídico de la Diócesis de Armenia, comunicado el 21 de agosto de 2026
Entrada en vigencia	21 de agosto de 2026
Ámbito	Plataforma «Manos» de gestión de ayudas humanitarias

Versión 2.1, vigente. La 2.0 incorporó las nueve recomendaciones del informe consolidado del Departamento Jurídico de la Diócesis de Armenia, firmado por Natalia Mejía Galeano y comunicado el 21 de agosto de 2026 — la validación punto por punto está en [00-validacion-informe-juridico.md](#).

La 2.1 añade el **acompañamiento espiritual y psicosocial** (finalidad 10, numeral 3), que se construyó después del informe y que registra datos sensibles. Su autorización específica es [ACOM-2026-V1](#) y **está pendiente de revisión jurídica**.

La Responsable del Tratamiento es **Pastoral Social**, NIT **801001320-2**, confirmado por la Diócesis el 23 de agosto de 2026.

1. Quiénes somos y por qué recogemos datos

El **10 de agosto de 2026** un sismo de magnitud 7,4 con epicentro en San José del Palmar (Chocó) afectó gravemente al Quindío y al Eje Cafetero. La Pastoral Social de la Diócesis de Armenia y su Banco de Alimentos están entregando ayuda humanitaria a las familias damnificadas.

Para que esa ayuda llegue **a quien más la necesita, sin que una familia reciba tres veces mientras otra no recibe ninguna**, hace falta saber quiénes son las familias, cuántas personas las componen, qué necesitan y qué se les ha entregado.

Esta política explica qué datos recogemos, para qué, quién los ve, cuánto los guardamos y qué puede hacer usted con ellos.

Datos del Responsable del Tratamiento

Razón social	Pastoral Social - Cáritas de Armenia
NIT	801001320-2
Calidad	Responsable del Tratamiento (art. 3, Ley 1581 de 2012)
Domicilio	Armenia, Quindío, Colombia
Dirección	Calle 23 # 12-26, piso 2, Centro, Armenia, Quindío
Teléfono	(606) 734 3636
Correo electrónico	datos@pastoralsocialarmenia.org
Sitio web	www.diocesisarmenia.org
Área responsable de peticiones, consultas y reclamos	Pastoral Social - Cáritas de Armenia

Un solo responsable, un solo canal. Pastoral Social - Cáritas de Armenia es quien decide sobre la base de datos y, por tanto, quien responde por ella. Todos los canales de atención de este documento son los suyos: no se mezclan con los de la Curia, para que un titular sepa sin dudar a quién escribirle.

2. Qué datos recogemos

2.1 Datos generales

Categoría	Datos
Identificación	Nombres, apellidos, tipo y número de documento, fecha de nacimiento, sexo
Contacto	Número de teléfono
Ubicación	Dirección, barrio o vereda, municipio, y coordenadas del lugar donde vive
Composición del hogar	Número de integrantes, parentesco, quién es la persona cabeza de hogar
Situación	Estado de la vivienda tras el sismo, dónde está viviendo hoy la familia
Ruta estatal	Número y estado de su Registro Único de Damnificados (RUD), si lo tiene
Entregas	Qué se le entregó, cuándo, dónde, quién lo recibió y su firma

2.2 Datos sensibles — usted decide si los da

La ley da protección especial a ciertos datos. En esta plataforma son:

- Mujer gestante
- Mujer lactante
- Persona con discapacidad
- Enfermedad crónica
- Condición de víctima del conflicto armado
- Condición de migrante

Usted no está obligado a autorizar el tratamiento de estos datos. Responder sobre ellos es completamente facultativo y **no dar esta información no le quita el derecho a recibir ayuda.**

Los pedimos por una razón concreta: son lo que nos permite saber que en su hogar hace falta un kit de bebé, o que una persona no puede desplazarse hasta el punto de entrega y hay que llevarle la ayuda a la casa.

2.3 Datos de niños, niñas y adolescentes

El tratamiento de los datos de niños, niñas y adolescentes se realiza respetando su Interés Superior y asegurando la protección prevalente de sus derechos fundamentales, conforme al artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, al artículo 12 del Decreto 1377 de 2013 y a los parámetros del Decreto 1074 de 2015.

Esto no es una fórmula: significa que **ante cualquier duda sobre si un dato de un menor debe recogerse, conservarse o mostrarse, la respuesta es la que mejor lo proteja a él**, aunque le cueste trabajo a la operación.

Registramos la edad y el parentesco de los menores del hogar, porque de eso depende que se incluyan pañales, leche o útiles escolares en la ayuda.

- La autorización la da **el Representante Legal**: el padre, la madre o el tutor legal acreditado (art. 20, Decreto 1377 de 2013).
- **Se garantiza el derecho del menor a ser escuchado**, y su opinión se valora según su edad y madurez. En el formato de autorización queda constancia expresa de que así se hizo.
- Es **facultativo**. Negarse no le quita a la familia el derecho a recibir ayuda.
- Cada menor se **individualiza** en el formato —nombre, edad y parentesco, uno por fila—, y el Representante Legal firma **en ese mismo punto**, no solo al final del documento.
- Los datos de menores **nunca se publican, no se comparten con terceros y no aparecen en ningún informe**.
- **No se toman fotografías de niños, niñas ni adolescentes**.
- Al terminar la atención de la emergencia, **los datos de menores se suprimen o se anonimizan** (ver el numeral 7).

3. Para qué usamos sus datos

1. **Identificar y caracterizar** a su hogar como afectado por el sismo.
2. **Decidir qué ayuda le corresponde** según cuántos son, qué edades tienen y cómo quedó su vivienda.
3. **Evitar que la ayuda se duplique** y que otras familias queden sin recibir.
4. **Dejar constancia de lo entregado**, como soporte ante donantes y autoridades.
5. **Saber en qué zonas falta ayuda**, usando la ubicación de forma agrupada.
6. **Rendir cuentas** a donantes, autoridades, Cáritas y a la comunidad, siempre con **cifras agregadas y sin datos personales**.
7. **Remitirlo a la ruta estatal**: avisarle si aún no está inscrito en el RUD y ayudarlo a hacerlo.
8. **Atender sus peticiones, quejas y reclamos**.
9. **Cumplir obligaciones legales**, contables y de auditoría.
10. **Acompañarlo espiritual o psicosocialmente, si usted lo pide**. Anotar que lo pidió y lo que quiera contarnos, para que quien vaya a acompañarlo sepa a qué va, y para poder remitirlo a un profesional cuando haga falta.

La finalidad 10 exige su autorización aparte, y no condiciona ninguna ayuda. Que alguien pida acompañamiento espiritual dice cuál es su religión, y que pida acompañamiento psicosocial dice cómo está de salud: los dos son **datos sensibles** del artículo 5 de la Ley 1581, y el artículo 6 exige que su

autorización sea explícita y específica. Se pide en el momento en que usted lo solicita, con el texto de ACOM-2026-V1, y decir que no **no cambia en nada** la ayuda que recibe.

3.1 Para qué NO usamos sus datos

Esto se declara de forma expresa:

- **No** los usamos para proselitismo religioso ni evangelización. **La ayuda no depende de su religión, de si asiste a la iglesia, ni de ninguna creencia.**
- **No** los vendemos, arrendamos ni cedemos a terceros para sus propios fines.
- **No** los usamos para pedirle donaciones ni para ofrecerle productos o servicios.
- **No** los usamos con fines políticos ni electorales.
- **No** publicamos su nombre, su dirección ni su fotografía.
- **No** tomamos decisiones sobre usted de forma totalmente automatizada: el sistema **sugiere** qué kit corresponde, pero **quien decide es una persona**, y puede cambiar la sugerencia.

4. Quién puede ver sus datos

El acceso está restringido según la función de cada persona:

Quién	Qué ve
Coordinación diocesana	Toda la información, para administrar el programa
Personal de bodega	Nombre y código del hogar. El número de documento aparece oculto
Brigadista que entrega	Nombre y código. Ve el documento solo en el momento de verificar una entrega, y ese acceso queda registrado
Párroco de su parroquia	Los hogares de su parroquia, sin número de documento
Alcaldía, gobernación, UNGRD, donantes, prensa	Ningún dato personal. Únicamente cifras agrupadas por zona

Además:

- Su **número de documento se guarda cifrado**. Ni siquiera quien administra los servidores puede leerlo.
- Toda consulta a datos personales **queda registrada** con la fecha y la persona que la hizo.
- En los mapas y cifras públicas, **cuando una zona tiene menos de 5 hogares no se muestra el dato**, para que nadie pueda deducir de quién se trata.

4.1 Encargados del Tratamiento

La distinción entre Responsable y Encargado es la del **artículo 3 de la Ley 1581 de 2012**: el Responsable decide sobre la base de datos; el Encargado solo la procesa por cuenta de aquel.

Quién	Calidad	Para qué
Pastoral Social - Cáritas de Armenia	Responsable del Tratamiento	Decide qué datos se recogen, para qué y por cuánto tiempo. Responde ante el titular y ante la SIC
Hetzner Online GmbH (Alemania)	Encargado del Tratamiento	Alojamiento técnico de los servidores. No decide nada sobre los datos ni puede usarlos para fines propios
Xkape Group SAS	Encargado del Tratamiento	Operación y mantenimiento de la plataforma, por cuenta y bajo instrucciones del Responsable

Los Encargados procesan los datos **únicamente siguiendo instrucciones del Responsable** y no pueden usarlos para fines propios, cederlos ni conservarlos más allá de lo instruido.

4.2 Transferencia internacional

Los servidores están ubicados en **Alemania**. La Superintendencia de Industria y Comercio reconoce a Alemania como país con **nivel adecuado de protección de datos personales** (Circular Externa 005 de 2017), por lo que esta transferencia se ajusta a la Ley 1581 de 2012.

5. Sus derechos

Como titular de sus datos personales, usted puede:

1. **Conocer** qué datos tenemos sobre usted, gratis.
2. **Actualizarlos y corregirlos** cuando estén equivocados o incompletos.
3. **Pedir prueba** de la autorización que usted dio.
4. **Ser informado** sobre cómo hemos usado sus datos.
5. **Presentar quejas** ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
6. **Revocar la autorización o pedir que se supriman** sus datos.
7. **Negarse** a entregar datos sensibles o datos de menores de edad.

5.1 Un límite que le explicamos con franqueza

Si usted revoca la autorización, dejamos de usar sus datos y suprimimos los que podamos suprimir. Pero **el registro de las ayudas que ya se le entregaron no se borra**.

La razón: esas entregas son el soporte contable de donaciones recibidas, y la Diócesis está obligada a conservarlo para rendir cuentas ante los donantes y las autoridades. En ese registro que se conserva, **sus datos quedan reducidos al mínimo indispensable**.

Preferimos decírselo de frente antes de que firme, y no después.

6. Cómo ejercer sus derechos

Canal	Dato
Correo electrónico	datos@pastoralsocialarmenia.org
Teléfono	(606) 734 3636
Presencial	Pastoral Social - Cáritas de Armenia · Calle 23 # 12-26, piso 2, Centro, Armenia, Quindío
En campo	Dígaselo a cualquier brigadista; queda registrado como reclamo y le responden por los mismos plazos

Qué debe incluir su solicitud: su nombre, su documento, cómo lo contactamos, y qué necesita.

Cuánto nos demoramos:

- **Consultas** (saber qué datos tenemos): hasta **10 días hábiles**. Si no alcanzamos, le avisamos y tomamos hasta 5 días hábiles más.
- **Reclamos** (corregir, actualizar, suprimir o revocar): hasta **15 días hábiles**. Si no alcanzamos, le avisamos y tomamos hasta 8 días hábiles más.

Si no le respondemos o no queda conforme, puede acudir a la **Superintendencia de Industria y Comercio**.

7. Cuánto tiempo guardamos sus datos

Principio de Temporalidad

Los datos se conservan **solo el tiempo razonable y necesario para la finalidad que los justificó**, y no más (art. 11, Decreto 1377 de 2013). Cuando la finalidad se acaba, el dato se va: guardar un dato sin finalidad no es prudencia, es un incumplimiento.

De ahí sale la regla que gobierna esta tabla, y que conviene leer antes que la tabla misma:

Al terminar la atención de la emergencia, Pastoral Social suprime o anonimiza de forma irreversible todos los datos sensibles y todos los datos de niños, niñas y adolescentes.

Lo que se conserva cinco años es **únicamente lo indispensable como soporte contable y de rendición de cuentas**: el registro de qué se entregó, el número de documento —que sigue cifrado— y la firma de quien recibió.

Un dato de salud o de un menor **no es soporte contable**. No hay ninguna razón para que sobreviva a la emergencia, y por eso no sobrevive.

Información	Cuánto se guarda	Por qué
Datos sensibles (gestación, lactancia, discapacidad, enfermedad crónica, condición de víctima o migrante)	Hasta que termine la atención de la emergencia , o antes si usted lo pide	Su finalidad es decidir qué kit le corresponde hoy. Terminada la emergencia, no hay finalidad
Datos de niños, niñas y adolescentes	Hasta que termine la atención de la emergencia	Interés Superior del menor: en la duda, lo que más lo protege
El relato del acompañamiento —lo que usted contó y lo que se hizo—	6 meses desde que el acompañamiento termina	La finalidad se agota cuando termina el acompañamiento. Sobrevive solo que lo hubo y que se atendió, sin lo que se dijo : eso ya no es un dato sensible y es lo que permite responder «¿a cuántas familias se acompañó?» sin abrir ni una historia
Registro de entregas: qué, cuándo, quién recibió	5 años desde la entrega	Soporte contable ante donantes y autoridades
Número de documento (cifrado) y firma	5 años	Es lo que prueba que la entrega se hizo a quien dice
Identificación y composición del hogar	5 años , reducidos al mínimo indispensable para sostener el soporte contable	Sin saber a qué hogar corresponde una entrega, el soporte no sirve
Registro de auditoría	2 años	Poder responder quién consultó qué

Cumplido el plazo, los datos se suprimen o se anonimizan de forma **irreversible**.

Qué significa «terminar la atención de la emergencia». Lo declara Pastoral Social mediante acto interno, y a partir de esa fecha corre un plazo máximo de **tres meses** para ejecutar la supresión. Sin una fecha escrita, «cuando termine la emergencia» se convierte en «nunca».

8. Cómo protegemos sus datos

Privacidad desde el Diseño

Las medidas de abajo **no se añadieron después**: la plataforma se construyó alrededor de ellas. El número de documento nació cifrado, los roles nacieron con recortes, y las cifras públicas nacieron con umbral mínimo. Eso es lo que significa *Privacidad desde el Diseño*, y es la diferencia entre un sistema que protege datos y uno al que se le pusieron candados encima.

- **Cifrado** del número de documento con llaves que no viven en la base de datos.
- **Acceso por función**: cada persona ve únicamente lo que su trabajo exige.
- **Registro de auditoría** de toda consulta y modificación.
- **Copias de seguridad cifradas**, fuera del servidor principal.
- **Conexión cifrada** entre los teléfonos de campo y el sistema.
- En los teléfonos de los brigadistas **nunca se guarda el número de documento completo**, y la información se borra automáticamente si el equipo pasa varios días sin conectarse.
- **Las fotografías de una entrega van cifradas** y solo se toman con autorización expresa de quien recibe. Nunca se fotografía a menores.
- **Los relatos de acompañamiento espiritual o psicosocial van cifrados**, y solo los lee quien acompaña. Quien reparte mercados no tiene acceso a ellos.
- **Segundo factor de autenticación** obligatorio para las cuentas de coordinación y bodega, que son las que ven datos de toda la diócesis.

Ningún sistema es infalible. Si ocurriera un incidente que ponga en riesgo sus datos, la Diócesis lo reportará a la Superintendencia de Industria y Comercio y le informará a usted.

9. Vigencia

Esta versión 2.0 rige desde el **21 de agosto de 2026**, fecha en que el Departamento Jurídico de la Diócesis de Armenia comunicó su concepto sobre estos documentos, y permanece vigente mientras Pastoral Social administre la plataforma. Las bases de datos se conservarán durante los plazos del numeral 7.

Cualquier cambio sustancial se comunicará en www.diocesisarmenia.org, en la propia plataforma y en las parroquias, antes de aplicarlo. El sistema conserva la versión del aviso que cada familia aceptó, de manera que un cambio futuro no altera lo que usted autorizó en su momento.

10. Normas que aplicamos

- **Constitución Política de Colombia**, artículo 15
- **Ley 1581 de 2012** — régimen general de protección de datos personales
- **Decreto 1377 de 2013** — en particular los artículos 11 (temporalidad), 12 (datos de menores) y 20 (representante legal)
- **Decreto 1074 de 2015**, libro 2, parte 2, título 2, capítulo 25 — Decreto Único Reglamentario
- **Circular Externa 002 de 2025** de la Superintendencia de Industria y Comercio
- **Circular Externa 005 de 2017** de la SIC — países con nivel adecuado de protección
- **Ley 1755 de 2015** — derecho de petición
- **Ley 1098 de 2006** — Código de la Infancia y la Adolescencia, en lo relativo al Interés Superior del menor

