



DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA

PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

	PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	Política de tratamientos de datos personales	Vigente Desde: 18/06/2026

1. INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Bomberos de Colombia (DNBC), en cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas que regulan la protección de datos personales, adopta la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales con el fin de garantizar el adecuado tratamiento de la información personal recolectada, almacenada, usada, circulada y suprimida en desarrollo de sus funciones misionales y administrativas.

La presente política establece los lineamientos, principios, derechos, deberes, procedimientos y mecanismos aplicables al tratamiento de los datos personales administrados por la Entidad, garantizando la protección de los derechos fundamentales de los titulares de la información, especialmente el derecho al habeas data, la intimidad, el buen nombre y la autodeterminación informativa.

Así mismo, define las condiciones bajo las cuales la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia realiza el tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos y archivos, así como los procedimientos para que los titulares puedan ejercer sus derechos de conocimiento, actualización, rectificación, supresión y revocatoria de la autorización cuando sea procedente.

2. POLITICAS

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia establece las siguientes políticas y lineamientos para garantizar el adecuado tratamiento y protección de los datos personales bajo su responsabilidad, definiendo los principios, requisitos, obligaciones, mecanismos de atención y medidas de seguridad que deberán observarse en todos los procesos institucionales relacionados con la recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, transferencia, supresión y demás actividades asociadas al tratamiento de datos personales.

2.1. Principios para el tratamiento de datos personales

PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS: El tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.

PRINCIPIO DE FINALIDAD: El tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular

PRINCIPIO DE LIBERTAD: El tratamiento de datos personales solo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD: La información personal sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, en este sentido, se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA: En el tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

	PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	Política de tratamientos de datos personales	Vigente Desde: 18/06/2026

PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA: El tratamiento de datos personales está sujeto a los límites que se derivan de la naturaleza de estos, de las disposiciones de ley y la Constitución. En este sentido, su tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en ley.

PRINCIPIO DE SEGURIDAD: La información personal sujeta a tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley, se deberá manejar 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 que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de esta.

2.2. TRATAMIENTO Y FINALIDAD

2.2.1. Tratamiento General al cual serán sometidos los datos personales y finalidad de este

La información y datos personales suministrados por el titular de estos podrán ser utilizados por la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia como responsable del tratamiento de los datos, para el desarrollo de las funciones propias de la entidad.

El tratamiento que realizará la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia con la información personal será el siguiente:

- La recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión, para cumplimiento de las obligaciones misionales de la Entidad.
- Caracterización de ciudadanos y grupos de interés.
- Adelantar estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio.
- Dar tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias presentadas a la entidad.
- Alimentar el Sistema de Información Documental– ORFEO.
- Almacenar la información reportada por los sujetos obligados por la Ley 2013 de 2019 en el Aplicativo por la Integridad Pública y disponer para consulta ciudadana la información considerada como pública en el marco de la normatividad vigente.
- Conocer y consultar la información del titular del dato que repose en bases de datos de entidades públicas o privadas.
- Adelantar encuestas de satisfacción y percepción de los grupos de valor.
- Envío de información de interés general.
- Recopilar información de ciudadanos asistentes a eventos de capacitación desarrollados por la Entidad.
- Realizar tratamiento de datos a nivel de interoperabilidad con otras entidades del Estado con el fin de cumplir sus obligaciones misionales utilizando los datos suministrados por los titulares de los datos personales.

	PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	Política de tratamientos de datos personales	Vigente Desde: 18/06/2026

2.2.2. Tratamiento de datos sensibles

De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, está prohibido el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, organización no gubernamental (ONG), asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refiera exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares debido a su finalidad. En estos eventos, los datos no podrán suministrarse a terceros sin la autorización del titular.
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

2.2.3. Tratamiento de datos semiprivados y privados

Cuando se recolecten datos calificados como semiprivados y privados, los mismos, serán tratados con las siguientes finalidades: i) cumplimiento de las obligaciones misionales y legales, caracterización de ciudadanos y grupos de interés, ii) para adelantar estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio y iii) para alimentar el Sistema de Información Documental- ORFEO.

2.2.4. Tratamiento de datos abiertos

Los datos abiertos son información pública dispuesta en formatos que permiten su uso, acceso y reutilización bajo licencias abiertas y sin restricciones legales para su aprovechamiento.

En Colombia, la Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional", define los datos abiertos en su artículo 6, numeral 6, como: "Todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos".

2.2.5. Tratamiento de datos públicos

Los datos públicos son datos que pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, que no estén sometidas a reserva; es decir, son datos que no se categorizan como semiprivados, privados o sensibles. Como ejemplo: son datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público.

	PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	Política de tratamientos de datos personales	Vigente Desde: 18/06/2026

2.2.6. Procedimiento para el ejercicio del derecho de habeas data

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia garantiza el derecho de acceso a los datos personales, una vez se haya verificado la identidad del titular, su causahabiente o representante, poniendo a su disposición los respectivos datos personales. Para tal efecto, se encuentran disponibles los canales de comunicación presenciales, escritos, virtuales y telefónicos, con disponibilidad permanente, que garantizan el acceso directo del titular a la Entidad para conocer el tratamiento dado a sus datos personales.

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia establece el procedimiento y los requisitos mínimos para el ejercicio de los derechos de los titulares.

Para la radicación y atención de la solicitud, el ciudadano deberá autorizar, a través del aviso de privacidad, el tratamiento de sus datos personales y suministrar la siguiente información:

Contenido de la solicitud:

- Nombre completo y apellidos.
- Datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
- Medio para recibir respuesta a su solicitud.
- Motivo(s) o hecho(s) que dan lugar a la solicitud, con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocar la autorización, suprimir datos o acceder a la información).
- Firma (si aplica) y número de identificación.

Sujetos titulares

Los derechos de los titulares señalados en la presente política podrán ser ejercidos ante la DNBC por las siguientes personas:

- a) Por el titular a quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- b) Por sus causahabientes quienes deberá acreditar tal calidad.
- c) Por el representante y/o apoderado del titular previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d) Por estipulación a favor de otro o para otro.

Recolección de información personal

Cuando un proceso de la DNBC requiera recolectar datos personales para crear una base de datos, deberá justificar la necesidad de obtener esa información. Es indispensable que la necesidad esté relacionada con las funciones atribuidas a la entidad y debe ser incluida en el formato de autorización.

El proceso correspondiente deberá identificar previamente los datos que recolectará y deberá clasificarlos en públicos semiprivados, privados o sensibles, de acuerdo con las definiciones descritas con anterioridad.

	PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	Política de tratamientos de datos personales	Vigente Desde: 18/06/2026

La DNBC, hará saber al titular del dato, de manera previa, expresa e informada, el tratamiento de sus datos personales sobre la existencia y aceptación de las condiciones particulares de esta acción. En cada caso, deberá informarle los mecanismos y procedimientos que tiene para actualizarlos, rectificarlos o eliminarlos de las bases de datos con información personal o sensible.

Las personas que, dentro de la DNBC, en desarrollo de alguno de sus procesos recolecten datos personales, deben informar el tratamiento de sus datos de manera clara y expresa al usuario, con el fin de obtener la autorización para su tratamiento, con la finalidad de este y el carácter voluntario de la autorización, conservando y haciendo gestión documental ya sea en soporte electrónico o físico de la prueba de dicha autorización.

Necesidad y temporalidad del tratamiento de los datos personales

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de las normas legales que disponga lo contrario, procederá a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante, lo anterior los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

Relaciones contractuales que involucren acceso a datos personales

Vinculación por contrato laboral: Para el ingreso de personal vinculado mediante contrato laboral, será necesario que cada funcionario manifieste conocer, aceptar y cumplir las disposiciones contenidas en la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, así como las obligaciones establecidas en la cláusula contractual correspondiente sobre protección de datos personales.

De igual manera, deberá otorgar la autorización para el tratamiento de los datos personales requeridos durante el proceso de selección, vinculación y desarrollo de la relación laboral, cuando esta sea procedente de conformidad con la normatividad vigente.

El proceso de Gestión del Talento Humano deberá velar porque, en cada incorporación de personal, se obtenga la aceptación de la presente política y de los demás documentos institucionales que la complementen, así como la conservación de los soportes correspondientes de acuerdo con las disposiciones de gestión documental aplicables.

Vinculación por prestación de servicios: Las personas que se vinculen a la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia mediante contrato de prestación de servicios deberán conocer, aceptar y cumplir las disposiciones contenidas en la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, así como las obligaciones establecidas en la cláusula contractual correspondiente sobre protección de datos personales.

Cuando la ejecución contractual implique el acceso, uso, almacenamiento, transmisión o tratamiento de datos personales, el contratista deberá garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de protección de datos personales, confidencialidad y seguridad de la información.

	PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	Política de tratamientos de datos personales	Vigente Desde: 18/06/2026

Vinculación comercial: En los casos de proveedores, aliados o terceros con los que se desarrollen relaciones comerciales que involucren acceso, tratamiento, transmisión o transferencia de datos personales, se establecerá en los respectivos procesos por parte de las distintas áreas encargadas las cláusulas, anexos, contratos o procedimientos para asegurar la protección de la información y los datos personales en dichas relaciones, ya sea cláusula de protección de datos personales de confidencialidad contratos de transferencia y transmisión de información entre otras.

Datos personales de niños, niñas y adolescentes

Se proscribe el tratamiento de datos personales de menores de edad salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

La Corte Constitucional preciso que tal prohibición debe interpretarse en el sentido de que los datos personales de menores de 18 años pueden ser tratados siempre y cuando no se ponga en riesgo la prevalencia de sus derechos fundamentales e inequívocamente responda a la realización del principio de su interés superior.

Autorización del titular

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, el titular de los datos personales debe dar su autorización previa, expresa e informada para su tratamiento la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

No será necesaria la autorización para el tratamiento del titular de los datos personales en los siguientes casos:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

Derechos de los titulares de la información

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, ante datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, caso en el cual no será necesaria.
- Ser informado por DNBC previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.

	PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	Política de tratamientos de datos personales	Vigente Desde: 18/06/2026

- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a los dispuesto en la ley 1581 de 2012 ya las demás normas que la modifiquen adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que, en el tratamiento el responsable o constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Tratamiento al que serán sujetos los datos personales en poder de la DNBC

A los datos personales que reposen en ficheros ya sean físicos o electrónicos se les realizara un tratamiento el cual consiste en las siguientes actividades:

Recolección de información: La DNBC recolecta la información de los titulares a partir de la implementación y diligenciamiento a través de los siguientes mecanismos

Para personas que hacen parte de la entidad:

- Almacenamiento en físico de hoja de vida.
- Formularios de afiliación a seguridad social.

Para personas externas a la entidad.

- Portal web.
- Listado de asistencia a eventos.
- Solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias

Almacenamiento de la información de los titulares interesados. Los datos obtenidos del titular previa autorización expresa e informada serán dispuestos en una base de datos o en un sistema informático creado para tal fin ya sea en forma física o automatizada de forma que se garantizara su seguridad frente al acceso confidencialidad y uso.

Envío de información al titular de los datos personales. A partir de la información disponible en la base de datos de la DNBC que contiene datos básicos de nombres, apellidos, teléfono, dirección de contacto (física o electrónica), la DNBC dará a conocer los eventos y/o publicaciones que son de interés para el grupo de titulares registrados en la base de datos y seguirá estrictamente las finalidades para las cuales se le autorizo realizar el tratamiento.

Personas o entidades a las que se les puede suministrar la información

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

- A los titulares sus causahabientes (cuando aquellos falten) o sus representantes legales.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

Copia no controlada

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

23/05/2023

Página 8 | 10

	PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	Política de tratamientos de datos personales	Vigente Desde: 18/06/2026

- A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

Nota de confidencialidad

Es la nota que se debe expresar a través del correo electrónico comunicando al ciudadano sobre la información contenida por este medio es confidencial de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia en donde se estipula no hacer público y tener absoluta reserva del contenido y de los datos e información del contacto del remitente debido a las repercusiones legales a no ser que exista una autorización explícita a su nombre.

Seguridad de la información y medidas de seguridad

La DNBC en desarrollo del principio de seguridad de la información adoptara las medidas técnicas, humanas y administrativas para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Transferencia e intercambio de información con terceros

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia (DNBC), en aplicación de los principios de coordinación y colaboración establecidos en la Constitución Política, podrá intercambiar información que contenga datos personales con entidades públicas que la requieran para el cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales.

Para tal efecto, la DNBC adoptará las medidas necesarias para garantizar la seguridad de la información, la confidencialidad, la integridad de los datos y las condiciones de uso de la información compartida, mediante acuerdos, convenios, protocolos u otros mecanismos que resulten aplicables.

De conformidad con lo dispuesto en el literal a) del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no será necesaria la autorización del titular cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

	PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	Política de tratamientos de datos personales	Vigente Desde: 18/06/2026

3. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
21/12/2018	Emisión Inicial Oficial	1
19/11/2024	Se realizó revisión general de la política y actualización. Se incluyó la información actualizada referente a: • Introducción • Obligatoriedad • Alcance • Definiciones • Políticas Marco legal • Tratamiento y finalidad • Tratamiento de datos sensibles • Tratamiento datos abiertos • Tratamiento datos públicos • Procedimiento para el ejercicio del derecho de habeas data • Canales de comunicación • Recolección información personal	2
11/06/2026	Se realizó actualización de la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales para su adaptación al nuevo formato documental institucional vigente y revisión de contenido conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.	3

Elaborado por: Nombre: María Angélica Avendaño Castiblanco Cargo: Contratista DNBC Firma: Elaborado por: Nombre: Luz Dary Díaz Sierra Cargo: Técnico administrativo Firma:	Revisión metodológica: Nombre: Víctor Manuel Castro Rodríguez Cargo: Contratista DNBC Firma:	Revisado y Aprobado por: Nombre: Próspero Antonio Carbonell Tangarife Cargo: Subdirector Administrativo y Financiero Firma:
---	---	--