

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
EJESOLUCIONES CONSULTING**

Versión: 3 de agosto de 2026

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Responsable del tratamiento: CATHERINE ANDREA GAMBOA PALLARES, persona natural comerciante y propietaria del establecimiento de comercio **EJESOLUCIONES CONSULTING**.

NIT: 37.620.436-2

Nombre comercial: Ejesoluciones Consulting

Domicilio: Pereira, Risaralda, Colombia

Dirección: Calle 19 No. 8-34, Edificio Corporación Financiera de Occidente, piso 9, oficina 903, Pereira, Risaralda

Correo electrónico general: eje.libranzas@gmail.com

Correo electrónico para protección de datos y PQRS: pqrs.ejesoluciones@gmail.com

Teléfono: 304 629 5522

Sitio web: <https://ejesolucionesconsulting.com>

CATHERINE ANDREA GAMBOA PALLARES, propietaria del establecimiento de comercio EJESOLUCIONES CONSULTING, en adelante “**LA EMPRESA**”, actuando en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, adopta la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

2. OBJETO

La presente política tiene como objeto establecer los principios, procedimientos y lineamientos aplicables a la recolección, almacenamiento, organización, uso, consulta, circulación, actualización, rectificación, transmisión, transferencia, conservación, supresión y, en general, cualquier operación realizada sobre datos personales por parte de LA EMPRESA.

Igualmente, tiene como propósito informar a los titulares acerca de:

- Los datos personales que podrán ser recolectados.
- Las finalidades para las cuales serán utilizados.
- Los derechos que les asisten.
- Los canales disponibles para presentar consultas, reclamos y solicitudes.
- Las medidas adoptadas para proteger la información.
- Las condiciones aplicables a la transmisión, transferencia y conservación de los datos.

3. ALCANCE

La presente política será aplicable a todos los datos personales que sean recolectados, almacenados o tratados por LA EMPRESA, tanto en medios físicos como digitales, incluyendo la información correspondiente a:

- Clientes.
- Clientes potenciales y prospectos.
- Usuarios del sitio web.
- Peticionarios y reclamantes.
- Suscriptores.
- Personas que soliciten diagnósticos, consultas o asesorías.
- Trabajadores y exempleados.
- Aspirantes a cargos.
- Contratistas.
- Proveedores.
- Aliados comerciales.
- Representantes, apoderados y autorizados.
- Personas que aparezcan vinculadas con expedientes jurídicos, administrativos, financieros o contractuales.
- Cualquier otra persona natural cuyos datos sean tratados por LA EMPRESA.

La política también será aplicable a los datos personales que sean suministrados mediante formularios, correos electrónicos, llamadas telefónicas, aplicaciones de mensajería, redes sociales, contratos, poderes, documentos físicos, plataformas tecnológicas, sistemas de gestión de clientes y demás canales empleados por LA EMPRESA.

4. MARCO NORMATIVO

La presente política se adopta de conformidad con el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y las normas que regulan la protección de datos personales y el derecho de habeas data, especialmente:

- Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Ley 1266 de 2008.
- Ley 2157 de 2021.
- Decreto 1074 de 2015.
- Ley 2300 de 2023, cuando resulte aplicable.

Calle 19 No. 8-34 Oficina 903 –Centro Pereira.

Email eje.libranzas@gmail.com

Las disposiciones reglamentarias, circulares, instrucciones y pronunciamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Las demás normas que modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan las anteriores.

La Ley 1581 de 2012 establece el régimen general de protección de datos personales, mientras que la Ley 1266 de 2008 contiene reglas especiales aplicables a la información financiera, crediticia, comercial y de servicios.

5. DEFINICIONES

Para efectos de esta política se entenderá por:

5.1. Autorización

Consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el titular para que se lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales.

5.2. Base de datos

Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

5.3. Dato personal

Cualquier información vinculada o que pueda asociarse con una o varias personas naturales determinadas o determinables.

5.4. Dato público

Dato que no sea semiprivado, privado o sensible y que, por su naturaleza, pueda estar contenido en registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva y demás fuentes legalmente accesibles al público.

5.5. Dato privado

Información que, por su naturaleza íntima o reservada, únicamente resulta relevante para el titular.

5.6. Dato semiprivado

Información que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar al titular y a determinados sectores o grupos de personas, como sucede con ciertos datos financieros, crediticios, comerciales y de servicios.

5.7. Dato sensible

Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluyendo aquella relacionada con el origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, salud, vida sexual y datos biométricos.

5.8. Encargado del tratamiento

Persona natural o jurídica, pública o privada, que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.

5.9. Responsable del tratamiento

Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y las finalidades del tratamiento.

5.10. Titular

Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

5.11. Tratamiento

Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, consulta, actualización, rectificación, transmisión, transferencia o supresión.

5.12. Transmisión

Tratamiento de datos personales que implica su comunicación a un encargado, dentro o fuera de Colombia, para que realice determinadas actividades por cuenta del responsable.

5.13. Transferencia

Operación mediante la cual el responsable o encargado del tratamiento envía datos personales a otro responsable ubicado dentro o fuera de Colombia.

6. PRINCIPIOS APLICABLES

LA EMPRESA realizará el tratamiento de los datos personales respetando los siguientes principios:

6.1. Principio de legalidad

El tratamiento se desarrollará de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

6.2. Principio de finalidad

Los datos serán tratados exclusivamente para finalidades legítimas, específicas e informadas al titular.

6.3. Principio de libertad

El tratamiento solamente podrá realizarse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular, salvo las excepciones previstas legalmente.

6.4. Principio de veracidad o calidad

La información objeto de tratamiento deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

6.5. Principio de transparencia

El titular podrá obtener información acerca de la existencia y condiciones del tratamiento de sus datos personales.

6.6. Principio de acceso y circulación restringida

Los datos personales no estarán disponibles en internet ni en otros medios de divulgación masiva, salvo que se trate de información pública o que se adopten controles que permitan restringir su acceso a los titulares o terceros autorizados.

6.7. Principio de seguridad

LA EMPRESA adoptará medidas técnicas, humanas, administrativas y organizacionales razonables para proteger la información contra pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

6.8. Principio de confidencialidad

Las personas que intervengan en el tratamiento deberán garantizar la reserva y confidencialidad de la información, incluso después de finalizar su relación con LA EMPRESA.

6.9. Principio de necesidad

LA EMPRESA procurará recolectar únicamente los datos adecuados, pertinentes y necesarios para el cumplimiento de las finalidades informadas.

6.10. Principio de temporalidad

Los datos serán conservados durante el tiempo razonablemente necesario para cumplir las finalidades del tratamiento y las obligaciones legales o contractuales aplicables.

7. DATOS PERSONALES RECOLECTADOS A TRAVÉS DEL SITIO WEB

EJESOLUCIONES CONSULTING podrá recolectar y tratar datos personales de los usuarios que ingresen, naveguen o interactúen con el sitio web:

<https://ejesolucionesconsulting.com>

Dependiendo del formulario, sección o servicio utilizado, podrán recolectarse los siguientes datos:

- Nombres y apellidos.
- Tipo y número de identificación, cuando resulte necesario.
- Número de teléfono.
- Dirección de correo electrónico.
- Ciudad o lugar de residencia.
- Información suministrada voluntariamente por el usuario en formularios o campos de texto.
- Información relacionada con la solicitud, consulta, petición, queja o reclamo presentado.
- Documentos o archivos adjuntados voluntariamente por el usuario.
- Autorizaciones y aceptaciones otorgadas mediante casillas electrónicas.

- Dirección IP.
- Tipo de dispositivo.
- Sistema operativo.
- Navegador utilizado.
- Fecha y hora de acceso.
- Páginas visitadas dentro del sitio web.
- Datos técnicos necesarios para el funcionamiento y seguridad de la página.
- Información obtenida mediante cookies y tecnologías similares, de acuerdo con la Política de Cookies.

EJESOLUCIONES CONSULTING procurará recolectar únicamente los datos adecuados, pertinentes y necesarios para atender las solicitudes realizadas a través de la página web.

8. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS RECOLECTADOS EN LA PÁGINA WEB

Los datos personales recolectados mediante el sitio web podrán ser utilizados para las siguientes finalidades:

8.1. Atención de solicitudes de contacto

Recibir, identificar, gestionar y responder las solicitudes de información, asesoría o contacto presentadas por los usuarios mediante los formularios disponibles en el sitio web.

8.2. Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Recibir, radicar, analizar, gestionar y responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones presentadas mediante los canales digitales de EJESOLUCIONES CONSULTING.

8.3. Contacto con el usuario

Comunicarse con el titular mediante teléfono, correo electrónico, mensajes de texto, WhatsApp u otro canal suministrado por este, con la finalidad de responder su solicitud o ampliar la información necesaria para atenderla.

8.4. Gestión de formularios

Procesar la información ingresada por el usuario en formularios de contacto, solicitudes de asesoría, PQRS, suscripciones u otros formularios que sean implementados en la página web.

8.5. Envío de información comercial

Cuando el usuario haya otorgado una autorización independiente, EJESOLUCIONES CONSULTING podrá enviar información sobre servicios, campañas, promociones, novedades, contenidos informativos o actividades relacionadas con la empresa.

El usuario podrá solicitar en cualquier momento la suspensión de estas comunicaciones.

8.6. Funcionamiento y seguridad del sitio web

Utilizar información técnica para:

- Permitir el adecuado funcionamiento de la página.
- Detectar errores.
- Prevenir accesos no autorizados.
- Identificar actividades sospechosas o fraudulentas.
- Proteger la seguridad del sitio web y de sus usuarios.
- Mantener registros técnicos de acceso.

8.7. Análisis y mejoramiento de la página web

Analizar de manera general el uso del sitio, las secciones visitadas, el funcionamiento de los formularios y la interacción de los usuarios, con el propósito de mejorar la experiencia de navegación, el contenido y los servicios digitales.

Cuando sea posible, esta información será utilizada de forma anonimizada o agregada.

8.8. Cumplimiento de obligaciones legales

Conservar, utilizar o comunicar información cuando resulte necesario para:

- Cumplir obligaciones legales.
- Atender requerimientos de autoridades administrativas o judiciales.
- Proteger los derechos de EJESOLUCIONES CONSULTING.
- Prevenir fraude o suplantación.
- Demostrar las autorizaciones otorgadas por los titulares.

9. FORMULARIOS DISPONIBLES EN EL SITIO WEB

La página web podrá contener formularios para:

- Solicitar información.
- Solicitar una asesoría.
- Ser contactado por EJESOLUCIONES CONSULTING.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.
- Suscribirse a contenidos o comunicaciones.
- Enviar documentos o archivos.
- Registrar comentarios, opiniones o experiencias, cuando dicha función se encuentre habilitada.

Cada formulario deberá informar de manera clara:

- Qué datos son obligatorios.
- Qué datos son opcionales.
- La finalidad para la cual se solicita la información.
- El enlace a la presente política.
- La autorización correspondiente, cuando sea necesaria.

Los datos solicitados deberán guardar relación con la finalidad del formulario.

10. AUTORIZACIÓN MEDIANTE LA PÁGINA WEB

Cuando sea necesaria la autorización del titular, EJESOLUCIONES CONSULTING podrá obtenerla mediante una casilla de aceptación, formulario electrónico, mensaje de datos u otro mecanismo que permita demostrar que el consentimiento fue otorgado de manera previa, expresa e informada.

La casilla de autorización no deberá encontrarse premarcada.

Como fórmula general, podrá utilizarse el siguiente texto:

He leído la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de EJESOLUCIONES CONSULTING y autorizo el tratamiento de mis datos personales para atender la solicitud presentada mediante este formulario.

La autorización para recibir información comercial deberá presentarse mediante una casilla separada y opcional, por ejemplo:

Autorizo a EJESOLUCIONES CONSULTING para enviarme información sobre servicios, campañas, promociones, novedades y contenidos mediante correo electrónico, teléfono, mensajes de texto o WhatsApp.

La negativa del usuario a recibir publicidad no impedirá el envío de un formulario de contacto o de una PQRS.

11. DOCUMENTOS Y ARCHIVOS ADJUNTOS

Cuando el sitio web permita cargar documentos o archivos, el usuario deberá suministrar únicamente aquella información que sea necesaria para atender su solicitud.

El usuario deberá abstenerse de cargar:

- Información de terceros sin autorización.
- Documentos ajenos a la solicitud.
- Archivos que contengan software malicioso.
- Información falsa, ilícita o que vulnere derechos de terceros.
- Datos sensibles que no sean necesarios para la finalidad del formulario.

EJESOLUCIONES CONSULTING podrá eliminar o bloquear archivos que representen un riesgo para la seguridad del sitio web o que no guarden relación con la solicitud presentada.

12. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

EJESOLUCIONES CONSULTING procurará no solicitar datos sensibles a través de la página web, salvo cuando estos sean indispensables para atender una solicitud concreta y su tratamiento resulte legalmente procedente.

Cuando se requiera información sensible, se informará al titular:

1. Que no se encuentra obligado a suministrarla, salvo en los eventos previstos por la ley.
2. Cuáles de los datos solicitados tienen naturaleza sensible.
3. La finalidad específica para la cual serán utilizados.
4. Que su tratamiento requiere autorización explícita, cuando corresponda.

No se condicionará injustificadamente la atención de una solicitud al suministro de datos sensibles que no sean necesarios.

13. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El sitio web y los servicios ofrecidos por EJESOLUCIONES CONSULTING están dirigidos principalmente a personas mayores de edad.

La empresa no recolectará intencionalmente datos personales de niños, niñas o adolescentes mediante la página web, salvo cuando el tratamiento:

- Responda y respete su interés superior.
- Garantice sus derechos fundamentales.
- Sea necesario para atender una solicitud legítima.
- Cuente con la autorización de su representante legal, cuando corresponda.
- Respete el derecho del menor de edad a ser escuchado, teniendo en cuenta su madurez y capacidad para comprender el tratamiento.

Cuando EJESOLUCIONES CONSULTING advierta que un menor de edad suministró información sin la autorización correspondiente, podrá adoptar las medidas necesarias para su eliminación.

14. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los usuarios cuyos datos sean tratados a través de la página web podrán ejercer los siguientes derechos:

- Conocer los datos personales que hayan sido recolectados.
- Solicitar la actualización o rectificación de información incorrecta, incompleta o desactualizada.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, cuando corresponda.
- Ser informados sobre el uso dado a sus datos.
- Presentar consultas y reclamos.
- Solicitar la supresión de sus datos cuando resulte procedente.
- Revocar la autorización cuando legalmente sea posible.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez agotado el trámite ante EJESOLUCIONES CONSULTING.

15. CANALES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS

Los titulares podrán presentar consultas, reclamos, solicitudes de actualización, rectificación, supresión o revocatoria mediante los siguientes canales:

Correo electrónico: pqrs.ejesoluciones@gmail.com

Teléfono: 304 629 5522

Dirección: Calle 19 No. 8-34, Edificio Corporación Financiera de Occidente, piso 9, oficina 903, Pereira, Risaralda

Sitio web: <https://ejesolucionesconsulting.com>

La solicitud deberá contener, como mínimo:

- Nombre del titular.
- Número de identificación, cuando resulte necesario.
- Datos de contacto.
- Descripción clara de la solicitud.
- Documentos que acrediten la identidad o representación, cuando corresponda.
- Soportes relacionados con la solicitud, cuando existan.

16. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS

Los titulares podrán consultar la información personal que haya sido recolectada mediante el sitio web y que repose en las bases de datos de EJESOLUCIONES CONSULTING.

La consulta será atendida dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Cuando no sea posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado, antes de su vencimiento:

- Las razones de la demora.
- La fecha en la cual será atendida.

La respuesta no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

17. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS

El titular podrá presentar un reclamo cuando considere que su información debe ser corregida, actualizada o suprimida, o cuando advierta un posible incumplimiento de las normas de protección de datos personales.

El reclamo deberá contener:

- Identificación del titular.
- Descripción de los hechos.
- Datos de contacto.
- Documentos o soportes que se pretendan hacer valer.

Cuando el reclamo esté incompleto, EJESOLUCIONES CONSULTING requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes para que complete la información.

Si transcurren dos (2) meses desde el requerimiento sin que el interesado aporte la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo.

El reclamo será atendido dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción completa.

Cuando no sea posible atenderlo dentro de dicho término, se informarán los motivos de la demora y la fecha de respuesta, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

18. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y SUPRESIÓN

El titular podrá solicitar la revocatoria de la autorización o la supresión de los datos recolectados a través de la página web cuando resulte legalmente procedente.

La solicitud podrá ser negada cuando:

- Exista un deber legal de conservar la información.
- La información sea necesaria para atender una solicitud pendiente.
- Los datos sean necesarios para formular, ejercer o defender reclamaciones.
- Exista otra causa legal o contractual que justifique su conservación.

La revocatoria de la autorización para recibir publicidad no afectará el tratamiento necesario para responder una consulta, solicitud o PQRS.

19. TRANSMISIÓN DE DATOS A PROVEEDORES TECNOLÓGICOS

EJESOLUCIONES CONSULTING podrá permitir el acceso a determinados datos personales por parte de proveedores tecnológicos que apoyen el funcionamiento de la página web, incluyendo servicios de:

- Alojamiento web.
- Correo electrónico.
- Formularios digitales.
- Seguridad informática.
- Copias de respaldo.
- Gestión de comunicaciones.
- Analítica del sitio.
- Mantenimiento y soporte técnico.

Estos proveedores actuarán como encargados del tratamiento cuando procesen información por cuenta de EJESOLUCIONES CONSULTING y deberán utilizarla únicamente para la prestación del servicio contratado.

EJESOLUCIONES CONSULTING procurará exigir a sus proveedores condiciones adecuadas de seguridad, confidencialidad y protección de datos.

20. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

EJESOLUCIONES CONSULTING adoptará medidas técnicas, humanas, administrativas y organizacionales razonables para proteger la información recolectada mediante el sitio web frente a:

- Pérdida.
- Alteración.
- Uso indebido.
- Acceso no autorizado.
- Divulgación indebida.
- Fraude.

- Suplantación.
- Ataques informáticos.
- Destrucción o modificación no autorizada.

Estas medidas podrán incluir controles de acceso, contraseñas, copias de seguridad, actualización de sistemas, gestión de permisos, mecanismos de protección del servidor y procedimientos internos de confidencialidad.

Ningún sistema de almacenamiento o transmisión electrónica puede garantizar una seguridad absoluta. En caso de presentarse un incidente, EJESOLUCIONES CONSULTING adoptará las medidas razonables para investigarlo, contenerlo y mitigar sus efectos.

21. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Los datos recolectados mediante el sitio web serán conservados durante el tiempo necesario para:

- Atender la solicitud del usuario.
- Dar respuesta a una PQRS.
- Mantener evidencia de la autorización.
- Cumplir obligaciones legales.
- Proteger los derechos de EJESOLUCIONES CONSULTING.
- Atender requerimientos de autoridades.
- Resolver controversias relacionadas con la solicitud presentada.

Cuando la información deje de ser necesaria y no exista una obligación de conservarla, podrá ser eliminada, anonimizada o bloqueada.

22. ENLACES A SITIOS WEB DE TERCEROS

La página web podrá incluir enlaces a páginas, plataformas o servicios administrados por terceros.

EJESOLUCIONES CONSULTING no será responsable de las políticas, contenidos o prácticas de tratamiento de datos aplicadas por dichos terceros.

Se recomienda que el usuario consulte las políticas de privacidad de cada sitio externo antes de suministrar información personal.

23. USO DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

El sitio web podrá utilizar cookies y tecnologías similares para permitir su funcionamiento, proteger la seguridad, recordar preferencias, analizar el uso de la página y mejorar la experiencia de navegación.

La información sobre los tipos de cookies, sus finalidades, proveedores, duración y mecanismos de configuración estará contenida en la Política de Cookies de EJESOLUCIONES CONSULTING, publicada como documento independiente.

24. ÁREA RESPONSABLE

El área encargada de recibir y gestionar las solicitudes relacionadas con los datos recolectados mediante la página web será:

- Área responsable: Área Jurídica y Administrativa – Protección de Datos Personales
- Correo electrónico: pqrs.ejesoluciones@gmail.com
- Teléfono: 304 629 5522
- Dirección: Calle 19 No. 8-34, Edificio Corporación Financiera de Occidente, piso 9, oficina 903, Pereira, Risaralda

25. MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

EJESOLUCIONES CONSULTING podrá modificar la presente política cuando se presenten cambios legales, tecnológicos, organizacionales o relacionados con el funcionamiento de la página web.

Las modificaciones relevantes serán informadas mediante mecanismos razonables y la versión vigente permanecerá publicada en el sitio web.

Cuando se incorporen nuevas finalidades que requieran autorización, esta será solicitada nuevamente al titular.

26. PUBLICACIÓN

La presente política estará disponible en la página web:

<https://ejesolucionesconsulting.com/politica-de-tratamiento-de-datos-personales/>

La dirección podrá modificarse siempre que la versión vigente permanezca disponible dentro del sitio web oficial de EJESOLUCIONES CONSULTING.

27. VIGENCIA

La presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales entra en vigencia a partir del 3 de agosto de 2026.

Las bases de datos relacionadas con el sitio web tendrán una vigencia equivalente al tiempo necesario para cumplir las finalidades aquí descritas y las obligaciones legales aplicables.