

**Política para el Tratamiento de Datos Personales**  
**Cromasoft SAS**  
**BOGOTÁ D.C. 2025**

## Tabla de contenido

---

|   |    |
|---|----|
| <b>Introducción .....</b>   | 2  |
| <b>Objetivo .....</b>   | 2  |
| <b>Alcance.....</b>   | 2  |
| <b>Contexto Normativo.....</b>  | 3  |
| <b>Definiciones .....</b>   | 4  |
| <b>Principios .....</b>   | 5  |
| <b>Derechos de los Titulares .....</b>                                  | 7  |
| <b>Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes .....</b>                | 7  |
| <b>Autorización .....</b>   | 8  |
| <b>Efectos de la Autorización .....</b>                                 | 8  |
| <b>Casos en que no es Necesaria la Autorización .....</b>               | 9  |
| <b>Tratamiento y Finalidades.....</b>                                   | 9  |
| <b>Transmisión y Transferencia de Datos Personales .....</b>            | 10 |
| <b>Transferencia de Datos a Terceros Países .....</b>                   | 11 |
| <b>Responsable del Tratamiento .....</b>                                | 11 |
| <b>Deberes, Cuando Actúe Como Responsable del Tratamiento .....</b>     | 12 |
| <b>Deberes del Encargado del tratamiento .....</b>                      | 12 |
| <b>Procedimiento Para Atender los Derechos de los Titulares.....</b>    | 13 |
| <b>Encargado de responder a las solicitudes de los titulares.....</b>   | 14 |
| <b>Derecho de acceso o consulta .....</b>                               | 14 |
| <b>Procedimiento para ejercer el derecho de acceso o consulta .....</b> | 14 |
| <b>Procedimiento para ejercer el derecho de Quejas y Reclamos.....</b>  | 15 |
| <b>Articulación con el Procedimiento de PQRS .....</b>                  | 16 |
| <b>Procedimiento para la Supresión de Datos .....</b>                   | 16 |
| <b>Capacitación de Funcionarios .....</b>                               | 16 |
| <b>Procesos de Revisión y Auditorías de Control.....</b>                | 16 |
| <b>Sitio Web y Redes Sociales .....</b>                                 | 17 |

|   |    |
|---|----|
| <b>Medidas de Seguridad .....</b>   | 17 |
| <b>Control de Acceso a la Información .....</b>                                     | 19 |
| <b>Sistema de Videovigilancia .....</b>   | 20 |
| <b>Consultas Listas de Control Nacionales/ Internacionales y Debida Diligencia.</b> | 20 |
| <b>Periodo de Vigencia de las Bases de Datos .....</b>                              | 20 |
| <b>Informe ante la Superintendencia de Industria y Comercio .....</b>               | 20 |
| <b>Registro Nacional de Base de Datos .....</b>                                     | 21 |
| <b>Actualización de la Política .....</b>   | 21 |
| <b>Excepciones .....</b>  | 21 |
| <b>Cumplimiento de la Política de Protección de Datos Personales .....</b>          | 21 |
| <b>Divulgación .....</b>  | 22 |

## Introducción

La protección de datos personales es un derecho fundamental consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, el cual tienen todas las personas para conservar su intimidad personal, familiar y su buen nombre, así como de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, en concordancia con el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Con el propósito de garantizar la seguridad y privacidad de los datos, se hace necesario definir la política aplicable a CROMASOFT SAS, la cual contiene los lineamientos con los que la empresa gestionará cualquier actividad que implique el tratamiento de los datos personales que esta recolecte o que sean trasladados por otras autoridades.

La aplicación de los lineamientos establecidos por la presente política será de carácter obligatorio para todas las personas naturales o jurídicas que realicen algún tratamiento a los datos personales registrados dentro de las bases de datos de CROMASOFT SAS.

## Objetivo

Establecer los lineamientos para dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 y demás normas complementarias, en la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales y para la gestión en materia de tratamiento de datos personales.

## Alcance

La presente política es aplicable a todas las bases de datos y archivos, tanto físicas como digitales, que contengan información y/o datos personales y que sean objeto de tratamiento por parte de CROMASOFT SAS, considerada como responsable del tratamiento de estos,

en cumplimiento a lo establecido por la Ley, incluyendo aquella información que fue obtenida o recolectada con anterioridad a la Ley 1581 de 2012.

Esta política es aplicable no solo a las operaciones directas de CROMASOFT S.A.S., sino también a todas las plataformas, aplicaciones, marcas y canales desarrollados y administrados por la compañía, incluyendo de manera expresa la aplicación y marca registrada billuyo.

En consecuencia, los datos personales recolectados a través de la plataforma billuyo, su sitio web, aplicaciones móviles, canales de mensajería (WhatsApp, SMS, correo electrónico) o mediante distribuidores, colocadores y aliados comerciales autorizados, se encuentran sujetos a los lineamientos y finalidades descritas en esta Política de Tratamiento de Datos Personales.

CROMASOFT S.A.S. actúa como responsable del tratamiento de dicha información, garantizando que los terceros autorizados que intervienen en la comercialización de productos de lotería cumplan con las mismas obligaciones de confidencialidad, seguridad y protección de datos aquí establecidas.

## Contexto Normativo

---

| Marco Normativo  | Descripción  |
|--|--|
| Ley 1581 de 2012   | "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."  |
| 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 y se dictan otras disposiciones."  |
| CONPES 3854<br>Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia, del 11 de abril de 2016 | El crecimiento en el uso masivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, reflejado en la masificación de las redes de telecomunicaciones como base para cualquier actividad socioeconómica y el incremento en la oferta de servicios disponibles en línea, evidencian un aumento significativo en la participación digital de los ciudadanos. Lo que a su vez se traduce en una economía digital con cada vez más participantes en el país. Desafortunadamente, el incremento en la participación digital de los ciudadanos trae consigo nuevas y más sofisticadas formas para atentar contra su seguridad y la del Estado. Situación que debe ser atendida, tanto brindando protección en el ciberspacio para atender estas amenazas, como reduciendo la probabilidad de que estas sean efectivas, fortaleciendo las capacidades de los posibles afectados para identificar y gestionar este riesgo |
| Decreto 1074 de 2015   | "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo."  |
| Decreto 1377 de 2013   | "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Citar los artículos 4°, 11,23   |

| Marco Normativo            | Descripción  |
|----------------------------|--|
| <b>Decreto 886 de 2014</b> | "Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos."  |
| <b>Ley 1266 de 2008</b>    | "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones" |

## Definiciones

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato sensible:** Se entiende por datos sensible aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD):** Es el directorio público de las bases de datos sujetas que operan en el país, el cual es administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y de libre consulta para los ciudadanos.
- **Seguridad de la Información:** Se encarga de la mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los datos, a través de adopción de las mejores prácticas para reducir los riesgos a los que se expone la información. El propósito de la seguridad de la información es proteger la información de una amplia gama de amenazas para garantizar la continuidad del negocio, minimizar las pérdidas por daños y maximizar las oportunidades de negocios.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **Marcas o Plataformas Administradas:** Se entiende por tales las aplicaciones, sitios web, plataformas digitales, servicios tecnológicos y marcas comerciales desarrolladas y operadas por CROMASOFT S.A.S., entre ellas la plataforma billuyo y sus canales asociados.

## Principios

---

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y las normas que la complementan, modifican o adicionan, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios rectores:

- **Principio de la Legalidad:** El tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley y las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de Finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.

En lo correspondiente a la recolección de datos personales CROMASOFT SAS, se limitará a aquellos datos que sean pertinentes y adecuados para la finalidad con la cual fueron recolectados o requeridos; se deberá informar al titular el motivo por el cual se solicita la información y el uso específico que se le dará a la misma.

- **Principio de Libertad:** El tratamiento 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 sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de Transparencia:** En el tratamiento 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.
- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la Ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.

- **Principio de Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por CROMASOFT SAS, 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:** CROMASOFT SAS está obligada a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley.
- **Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir 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. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.
- **Interpretación integral de los derechos constitucionales:** Los derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información

previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.

- **Principio de Necesidad:** Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

## Derechos de los Titulares

---

CROMASOFT SAS respetará en todo momento los derechos de los titulares de Datos Personales que son:

1. Conocer, actualizar y rectificar los Datos frente a los responsables o los Encargados del Tratamiento.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada, o cualquier otra que suscriba el titular de los Datos Personales para el efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de conformidad con la Ley.
3. Ser informado por el Responsable o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio SIC quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley y las demás normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Autoridad Competente haya determinado que, en el Tratamiento CROMASOFT SAS han incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución. La revocatoria procederá siempre y cuando no exista la obligación legal o contractual de conservar el dato personal.
6. Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes

---

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos:

- Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal de los niños, niñas o adolescentes otorgará la autorización.

#### **Restricción de acceso a menores de edad – Plataforma billuyo**

En cumplimiento de la Ley 643 de 2001, la Ley 1581 de 2012 y las normas que regulan los juegos de suerte y azar en Colombia, **CROMASOFT S.A.S. prohíbe expresamente la venta de productos de lotería a menores de edad** a través de la plataforma *billuyo* y de cualquiera de sus canales asociados.

Durante el proceso de compra, el usuario debe indicar el **tipo de documento de identificación válido en Colombia** (por ejemplo, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte o PPT). La selección de un documento reservado para mayores de edad se entiende como **una manifestación de veracidad y responsabilidad individual** del usuario sobre su edad.

En caso de que un menor **suministre información falsa o seleccione un tipo de documento destinado a mayores de edad**, **CROMASOFT S.A.S. no asumirá responsabilidad alguna**, ya que la plataforma presume la buena fe del usuario conforme al artículo 83 de la Constitución Política.

CROMASOFT S.A.S. promueve activamente políticas de **juego responsable** y de **protección a menores de edad**, instruyendo a todos sus distribuidores y colocadores autorizados para abstenerse de ofrecer, vender o entregar productos de lotería a personas menores de 18 años.

#### **Autorización**

---

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Estos medios se pueden manifestar (i) de manera oral, (ii) de manera escrita, o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. Un ejemplo de la última es el ingreso al edificio de CROMASOFT SAS, sabiendo que su imagen será captada por nuestro sistema de videovigilancia.

#### **Efectos de la Autorización**

---

Para todos los efectos, se entiende que la autorización por parte de los titulares a favor de CROMASOFT SAS, para el suministro y/o tratamiento de sus datos personales, realizada a través de sus sitios web o por medio de cualquier canal adicional, físico, telefónico, electrónico, o personal, implica el entendimiento y la aceptación plena del uso que se le dará a sus datos personales, y de manera voluntaria, el titular y/o sus representantes, según sea el caso, le concede(n) a CROMASOFT SAS, su autorización para que utilice dicha información personal conforme a las estipulaciones informadas al momento de recoger la autorización.

## Casos en que no es Necesaria la Autorización

No será necesaria la autorización del Titular cuando se trate de:

- Información requerida por una empresa 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.
- Cuando una norma, así lo determine.

El no requerir la autorización previa no eximirá al Responsable o Encargado de cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y vigentes.

### Tratamiento de datos para la venta de fracciones o billetes de lotería

En el marco de la operación comercial de la plataforma billuyo, administrada por CROMASOFT S.A.S., la recolección de datos personales (nombre, número de identificación, número de teléfono y, en algunos casos, correo electrónico) realizada durante la compra de fracciones o billetes de lotería no requiere autorización expresa del titular, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Dicha información se utiliza exclusivamente para cumplir con la obligación contractual y tributaria de entregar el comprobante equivalente a la factura —según el artículo 616-1 del Estatuto Tributario y la Resolución DIAN 000165 de 2023— y garantizar la correcta participación del comprador en el sorteo.

Estos datos no se emplean con fines publicitarios o comerciales adicionales, salvo autorización expresa del titular.

## Tratamiento y Finalidades

CROMASOFT SAS, en el desarrollo de su actividad empresarial, lleva a cabo el tratamiento de datos personales relativos a personas que están contenidos y son tratados en bases de datos destinadas a finalidades legítimas, cumpliendo con la Constitución y la Ley.

Los datos personales serán tratados de acuerdo con los grupos de interés y en proporción a la finalidad o finalidades que tenga cada tratamiento, como se presenta en la siguiente tabla (Tabla I).

Tabla I. Bases de datos y finalidades\*

| Base de datos         | Finalidad  |
|-----------------------|--|
| Hijos De Trabajadores | Recopilar información confiable para determinar beneficio a hijos de los trabajadores. Subsidio educativo para hijos de trabajadores y actividades recreativas para hijos de los trabajadores de la empresa. |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Trabajadores</b>   | Recopilar información confiable para realizar diferentes transacciones propias del área. Para información sobre los empleados, salarios, impuestos y beneficios, para la generación de las nóminas, seguridad y salud en el trabajo, beneficios convencionales, bienestar, capacitación, registro biométrico para el control de horario.   |
| <b>Extrabajadores</b> | Expedir certificados laborales, bonos pensionales y verificación de pagos. Guardar información confiable especialmente para tema de certificados laborales, bonos pensionales y verificación de pagos.   |
| <b>Visitantes</b>     | Gestionar los datos de las personas que acceden a una de las dependencias de la empresa.   |
| <b>Proveedores</b>    | Gestionar los datos de los oficiales de la empresa, facturación, contratación, análisis, evaluaciones y selección de proveedores y/o contratistas potenciales, controles y seguimiento, consultas, auditorias y revisiones.  |
| <b>Compradores</b>    | Contar con información relacionada con los clientes de la página Web de CROMASOFT SAS relacionada con las compras que realizan a través de la página Web. Notificar automáticamente al comprador sobre su compra, los resultados del sorteo y, en caso de resultar ganador, facilitar el proceso de verificación y pago del premio mediante los canales autorizados.   |
| <b>Distribuidores</b> | Contar con información relacionada con los distribuidores de CROMASOFT SAS relacionada con los contratos entre las partes, además de las sucursales con que cuenta.  |
| <b>Clientes</b>       | Gestionar todo lo relativo con los datos personales con el proceso de venta y pago de premios a ganadores, el reporte de dichos datos a entes de control y los datos asociados con la georreferenciación. Tesorería captura la información para cargarla al sistema computarizado de la empresa, una vez cargada esta información únicamente nos queda la responsabilidad de custodiar los documentos que quedan en nuestro poder. |

\* Periodo de vigencia: Indefinida hasta nueva actualización.

## Transmisión y Transferencia de Datos Personales

CROMASOFT SAS, podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tenga relación operativa que le provean de servicios necesarios para su debida operación, o de conformidad con las funciones establecidas a su cargo en las Leyes.

En dichos supuestos, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la Ley.

En todo caso, cuando Cromasoft transmita los datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que indicará:

- Alcances del tratamiento
- Las actividades que el Encargado realizará por cuenta del Responsable para el tratamiento de los datos personales y,
- Las obligaciones del Encargado para con el titular y el Responsable.

Los distribuidores, colocadores o aliados comerciales que participen en la venta de productos de lotería a través de la plataforma billuyo actúan como encargados del tratamiento por cuenta de CROMASOFT S.A.S., y están obligados a cumplir las mismas medidas de seguridad, confidencialidad y principios establecidos en la presente política.

En caso de transferencia se dará cumplimiento a las obligaciones estipuladas en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 y normas reglamentarias.

## Transferencia de Datos a Terceros Países

---

De acuerdo con el Título VIII de la Ley 1581 de 2012, se prohíbe la transferencia de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la presente Ley exige a sus destinatarios. Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

En los casos no contemplados como excepción, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio SIC proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales. El Superintendente está facultado para requerir información y adelantar las diligencias tendentes a establecer el cumplimiento de los presupuestos que requiere la viabilidad de la operación.

## Responsable del Tratamiento

---

El Responsable del tratamiento de las bases de datos objeto de esta política es CROMASOFT SAS, cuyos datos de contacto son los siguientes:

- Dirección: Calle 106 No 54-78 Oficina 403 - Bogotá
- Domicilio: Bogotá - Colombia
- Correo electrónico: [contacto@cromasoft.com](mailto:contacto@cromasoft.com)
- Sitio web: <https://cromasoft.com/>

- Teléfono:601 271 37 63

### **Deberes, Cuando Actúe Como Responsable del Tratamiento**

---

Sin perjuicio de lo contenido en la Ley, los deberes de CROMASOFT SAS, en calidad de responsable del tratamiento, son los siguientes:

1. Garantizar al ciudadano, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y/o conservar, la respectiva autorización otorgada por el titular.
3. Informar debidamente a el titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Garantizar que la información a la que se le de tratamiento, sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Rectificar si este no es el caso.
6. Exigir al Encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
7. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley.
8. Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
9. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
10. 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 del titular.

### **Deberes del Encargado del tratamiento**

---

Los Encargados del Tratamiento, y en el evento en el cual CROMASOFT SAS actúe como Encargada, deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley y en otras que rijan su actividad:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y vigentes.
4. Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente política.
6. 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 por parte de los Titulares.
7. Registrar en las bases de datos la Leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la Ley.
8. Insertar en la base de datos la Leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
9. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por el Responsable del Tratamiento.
10. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
11. Informar a el Responsable del Tratamiento cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
12. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta el Responsable del Tratamiento.
13. Verificar que el Responsable del Tratamiento tiene la autorización para el tratamiento de datos personales del Titular.

### **Procedimiento Para Atender los Derechos de los Titulares**

---

CROMASOFT SAS y/o los Encargados, garantizan a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes o personas autorizadas, el derecho de consultar toda la información que esté vinculada con su identificación conforme se establece en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

El titular podrá ejercer sus derechos siguiendo el procedimiento descrito en los puntos posteriores.

## **Encargado de responder a las solicitudes de los titulares**

---

El Oficial de Protección de Datos Personales de CROMASOFT SAS, será el encargado de la atención de peticiones y consultas en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 y en las presentes políticas.

## **Derecho de acceso o consulta**

---

Según el artículo 2.2.2.25.4.2 del Decreto 1074 de 2015, el Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales en dos casos:

1. Al menos una vez cada mes calendario.
2. Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, CROMASOFT SAS, solamente podrá cobrar al Titular gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a CROMASOFT SAS, cuando ésta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

## **Procedimiento para ejercer el derecho de acceso o consulta**

---

El Titular de los datos puede ejercer el derecho de acceso o consulta de sus datos mediante un escrito dirigido a CROMASOFT SAS, enviado mediante correo electrónico a [contacto@cromasoft.com](mailto:contacto@cromasoft.com), indicando en el Asunto "Ejercicio del derecho de acceso o consulta", o a través de correo postal remitido a la dirección: Calle 106 No. 54 - 78 Oficina 403 .

La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular o documento de identidad del titular o de la persona que lo representa, así como del documento que acredita la representación.
- Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos que acreditan la petición formulada, cuando corresponda.

El Titular podrá elegir una de las siguientes formas de consulta de la base de datos para recibir la información solicitada:

- Visualización en pantalla.
- Por escrito, con copia o fotocopia remitida por correo postal.
- Correo electrónico u otro medio electrónico.

- Otro sistema adecuado a la configuración de la base de datos o a la naturaleza del tratamiento, ofrecido por CROMASOFT SAS.

Una vez recibida la solicitud, CROMASOFT SAS, resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### Procedimiento para ejercer el derecho de Quejas y Reclamos

---

El Titular de los datos puede ejercer los derechos de reclamo sobre sus datos mediante un escrito dirigido a CROMASOFT SAS, enviado mediante correo electrónico a [contacto@cromasoft.com](mailto:contacto@cromasoft.com), indicando en el Asunto “Ejercicio del derecho de acceso o consulta”, o a través de correo postal remitido a la dirección: Calle 106 No. 54-78 Oficina 403 – Bogotá D.C.

La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular o documento de identidad del titular o de la persona que lo representa, así como del documento que acredita la representación.
- Descripción de los hechos y petición en que se concreta la solicitud de corrección, supresión, revocación o inflación.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada que se quieran hacer valer, cuando corresponda.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una Leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de esta, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha Leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

CROMASOFT SAS, atenderá el reclamo en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo.

Cuando no fuere posible atender al 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.

## Articulación con el Procedimiento de PQRS

CROMASOFT S.A.S. cuenta con un procedimiento formal denominado “OSI-PR-03 Procedimiento de Manejo de PQRS”, mediante el cual se gestionan las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por clientes, usuarios, proveedores, vendedores, aliados comerciales y demás partes interesadas.

Dicho procedimiento define los canales oficiales de atención (correo pqrs@cromasoft.com.co, por la aplicación billuyo, línea WhatsApp 321 375 8348, correos comerciales y CRM institucional Bitrix24), los tiempos de respuesta conforme a la Ley 1755 de 2015 y los mecanismos de trazabilidad y seguimiento.

Toda solicitud relacionada con el tratamiento de datos personales recibida por estos canales será gestionada bajo los lineamientos de esta Política y en coordinación con el Oficial de Protección de Datos Personales, garantizando la atención oportuna de los derechos de los titulares.

## Procedimiento para la Supresión de Datos

---

Cuando el titular realice la solicitud de supresión de sus datos personales de la base de datos, CROMASOFT SAS procederá a realizar la revisión de la solicitud, y a realizar la supresión de tal forma que sea imposible realizar la recuperación de la información. Sin embargo, si en la revisión de la solicitud se determina que no es posible eliminar la información, debido a que se requiere conservar esta información por el cumplimiento de deberes legales de la empresa, se le informará al titular esta decisión y se procederá a minimizar el tratamiento de la información para cumplir con estos deberes.

## Capacitación de Funcionarios

---

CROMASOFT SAS realizará programas de capacitación y concientización en temas de tratamiento de datos personales y protección de la información de forma anual. Estos programas de capacitación deben tener un alcance completo de los trabajadores de la empresa y deben incluir una evaluación donde se califique el conocimiento en estos temas.

Adicionalmente, se realizarán campañas de concientización en tratamiento de datos personales y protección de la información por parte de la Oficina de Protección de Datos y la Unidad de Seguridad de la Información de manera periódica por medio del correo institucional,

## Procesos de Revisión y Auditorías de Control

---

CROMASOFT SAS realizará procesos de revisión o auditorías en materia de protección de datos personales verificando que las políticas y procedimientos se estén realizando de manera adecuada dentro de la empresa. Seguido a esto se procederá a implementar planes de mejoramiento de acuerdo con los resultados encontrados.

Estos procesos se realizarán de manera anual, o ante orden de la Gerencia General.

## Sitio Web y Redes Sociales

---

Los sitios web oficiales de CROMASOFT S.A.S. son:

- <https://cromasoft.com>
- <https://billuyo.com.co>
- <https://loteros.billuyo.com.co>

En estos portales y en las plataformas digitales asociadas, CROMASOFT S.A.S. podrá utilizar cookies y herramientas similares con fines estrictamente funcionales, estadísticos o de mejora del servicio, sin que se recolecte información sensible ni se realicen perfiles automatizados de los usuarios.

El usuario puede configurar su navegador para aceptar, rechazar o eliminar las cookies, de acuerdo con sus preferencias, sin que ello afecte el acceso básico a los servicios.

Adicionalmente, CROMASOFT S.A.S. tiene presencia institucional en redes sociales bajo la marca billuyo y otras marcas relacionadas, donde se comparten contenidos informativos, promocionales y de atención al usuario.

El tratamiento de datos personales realizado a través de dichas redes se rige por las políticas de privacidad propias de cada plataforma y por la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

## Medidas de Seguridad

---

CROMASOFT SAS, con el fin de cumplir con el principio de seguridad consagrado en el literal g) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, ha implementado medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Por otra parte, CROMASOFT SAS, mediante la suscripción de los correspondientes contratos de transmisión, ha requerido a los encargados del tratamiento con los que trabaje la implementación de las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información en el tratamiento de los datos personales.

A continuación, se exponen las medidas de seguridad implementadas por CROMASOFT SAS con base en lo definido en el manual de políticas de seguridad de la información.

**Tabla II. Medidas de seguridad comunes para todo tipo de datos (públicos, personales, sensibles) según el tipo de bases de datos**

| Bases de datos no automatizadas       |                                   |   | Bases de datos automatizadas                               |                            |
|---------------------------------------|-----------------------------------|---|--|----------------------------|
| Archivo                               | Almacenamiento de documentos      | Custodia de documentos                  | Identificación y autenticación                             | Telecomunicaciones         |
| 1. Archivo de documentación siguiendo | 1. Dispositivos de almacenamiento | 1. Deber de diligencia y custodia de la | 1. Identificación personalizada de usuarios para acceder a | 1. Acceso a datos mediante |

POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

|  |  |  |   |                        |
|--|--|--|---|------------------------|
| procedimientos que garanticen una correcta conservación, localización y consulta y permitan el ejercicio de los derechos de los Titulares. | to con mecanismos que impidan el acceso a personas no autorizadas. | persona cargo de documentos durante la Revisión o tramitación de los mismos. | 2. los sistemas de información verificación de autorización. Mecanismos de identificación y autenticación; Contraseñas: asignación, caducidad y almacenamiento cifrado. | de y su redes seguras. |
|--|--|--|---|------------------------|

**Tabla III. Medidas de seguridad comunes para todo tipo de datos (públicos, semiprivados, privados,sensibles) y bases de datos (automatizadas, no automatizadas)**

| Gestión de documentos y soportes  | Control de acceso  | Incidencias   | Personal  | Manual de Políticas de Seguridad de la Información   |
|---|--|---|---|--|
| <p>1. Medidas que eviten el acceso indebido o la recuperación de los datos que han sido descartados, borrados o destruidos.</p> <p>2. Acceso restringido al lugar donde se almacenan los datos.</p> <p>3. Autorización del responsable para la salida de documentos o soportes por medio físico o electrónico.</p> <p>4. Sistema de etiquetado o identificación del tipo de información.</p> <p>5. Inventario desoportes.</p> | <p>1. Acceso de usuarios limitado a los datos necesarios para el desarrollo de sus funciones.</p> <p>2. Lista actualizada de usuarios y accesos autorizados.</p> <p>3. Mecanismo para evitar el acceso a datos con derechos distintos de los autorizados.</p> <p>4. Concesión, alteración o anulación de permisos por el personal autorizado</p> | <p>1. Registro de incidencias: tipo de incidencia, momento en que se ha producido, emisor de la notificación, receptor de la notificación, efectos y medidas correctoras.</p> <p>2. Procedimiento de notificación y gestión de incidencias.</p> | <p>1. Definición de las funciones y obligaciones de los usuarios con acceso a los datos</p> <p>2. Definición de las funciones de control y autorizaciones delegadas por el responsable del tratamiento.</p> <p>3. Divulgación entre el personal de las normas y de las consecuencias del incumplimiento de las mismas</p> | <p>1. Elaboración e implementación del Manual de obligado cumplimiento para el personal.</p> <p>2. Contenido mínimo: ámbito de aplicación, medidas y procedimientos de seguridad, funciones y obligaciones del personal, descripción de las bases de datos, procedimiento ante incidencias, procedimiento de copias y recuperación de datos, medidas de seguridad para el transporte, destrucción y reutilización de documentos, identificación de los encargados del tratamiento.</p> |

**Tabla IV. Medidas de seguridad para datos privados según el tipo de bases de dato**

| Bases de datos no automatizadas  |   |  | Bases de datos automatizadas  |   |   |   |
|--|---|--|---|---|---|---|
| Auditoría  | Responsable de Seguridad  | Manual Interno de Seguridad                    | Gestión de Documentos y soportes  | Control de acceso   | Identificación y autenticación  | Incidencias   |
| <p>1. Auditoría ordinaria (interna o externa) cada dos meses.</p> <p>2. Auditoría extraordinaria por modificaciones sustanciales en los sistemas de información.</p> <p>3. Informe de detección de deficiencias y propuesta de correcciones.</p> <p>4. Análisis y conclusiones del responsable de seguridad y del responsable del tratamiento.</p> <p>5. Conservación del Informe a disposición de la autoridad.</p> | <p>1. Designación de uno o varios responsables de seguridad.</p> <p>2. Designación de uno o varios encargados del control y la coordinación de las medidas del Manual Interno de Seguridad.</p> <p>3. Prohibición de delegación de la responsabilidad del responsable del tratamiento en el responsable de seguridad.</p> | <p>1. Controles periódicos de cumplimiento</p> | <p>1. Registro de entrada y salida de documentos y soportes: fecha, emisor y receptor, número, tipo de información, forma de envío, responsable de la recepción o entrega</p> | <p>1. Control de acceso al lugar o lugares donde se ubican los sistemas de información.</p> | <p>1. Mecanismo que limite el número de intentos reiterados de acceso no autorizados.</p> <p>2. Autorización del responsable del tratamiento para la ejecución de los procedimientos de recuperación.</p> | <p>1. Registro de los procedimientos de recuperación de los datos, persona que los ejecuta, datos restaurados y datos grabados manualmente.</p> |

## Control de Acceso a la Información

Las áreas donde se ejecutan procesos relacionados con información confidencial o restringida cuentan con controles de acceso que sólo permitan el ingreso a los colaboradores autorizados y que permita guardar la trazabilidad de los ingresos y salidas.

## Sistema de Videovigilancia

---

CROMASOFT SAS con un sistema de cámaras de videovigilancia que tienen como finalidad dar cumplimiento a las políticas de seguridad física de la empresa. Al ingresar al edificio de la empresa, se puede observar un aviso donde se notifica la existencia de este sistema y se busca obtener la autorización por medio de conducta inequívoca para la grabación del titular.

Las imágenes serán conservadas por un periodo de 15 días. En caso de que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, esta será conservada hasta el momento en que el incidente sea resuelto.

## Consultas Listas de Control Nacionales/ Internacionales y Debida Diligencia

---

Con el fin de apoyar las medidas de control en el conocimiento de las personas naturales y jurídicas, CROMASOFT SAS podrá consultar diversas fuentes de información públicas, como buena práctica.

Adicionalmente, CROMASOFT SAS podrá solicitar información para la identificación de personas naturales o jurídicas con las que establezca o mantenga relaciones contractuales o legales, en los ámbitos público o privado, tendientes a conocer y entender mejor la fuente, naturaleza, características, uso o costumbre o área geográfica de sus operaciones.

La información que se recaude será utilizada para los controles establecidos por CROMASOFT SAS, para mitigar el riesgo de Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM.

Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre un responsable y un encargado para permitir que el encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento, siempre que exista un contrato de transmisión de datos personales.

## Periodo de Vigencia de las Bases de Datos

---

Las Bases de Datos de CROMASOFT SAS, tendrán el periodo de vigencia que corresponda a la finalidad para el cual se autorizó su tratamiento y de las normas especiales que regulen la materia, así como aquellas normas que establezcan el ejercicio de las funciones legales asignadas a la empresa.

## Informe ante la Superintendencia de Industria y Comercio

---

Cuando cualquier funcionario, contratista, proveedor o aliado comercial de CROMASOFT S.A.S. identifique o sospeche de una violación a los lineamientos de seguridad establecidos en esta Política o un incidente que comprometa la confidencialidad, integridad o disponibilidad

de los datos personales, deberá reportarlo de inmediato al Oficial de Protección de Datos Personales a través de los canales internos definidos.

El Oficial de Protección de Datos Personales será responsable de analizar el incidente, documentarlo, adoptar las medidas correctivas y, en caso de confirmarse una vulneración de datos personales, reportarlo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) dentro de los plazos y condiciones establecidos por la normativa vigente, junto con las acciones adoptadas para mitigar su impacto.

Asimismo, CROMASOFT S.A.S. informará al titular afectado cuando el incidente pueda comprometer sus derechos fundamentales o la seguridad de su información personal.

## **Registro Nacional de Base de Datos**

---

De conformidad con el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, CROMASOFT SAS registrará sus bases de datos junto con la presente política de tratamiento de Datos Personales, en el Registro Nacional de bases de datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto.

## **Actualización de la Política**

---

Las dependencias de CROMASOFT SAS pueden proponer mejoras a la presente política, así como el área de control interno puede ejecutar las revisiones que estime conveniente de la presente política, a partir del año en que la misma entre en vigencia, o cada vez que se considere necesario.

## **Excepciones**

---

Las desviaciones y excepciones que puedan existir deben ser autorizadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGYD.

## **Cumplimiento de la Política de Protección de Datos Personales**

---

CROMASOFT S.A.S. y todos sus colaboradores, contratistas, distribuidores y aliados deben cumplir de manera estricta con las disposiciones establecidas en esta política.

Cualquier contravención, uso indebido, omisión o incumplimiento de los lineamientos aquí descritos será considerado una falta grave y podrá dar lugar a sanciones disciplinarias, contractuales o legales, de conformidad con las normas internas de la compañía, los contratos suscritos y la legislación vigente sobre protección de datos personales.

Adicionalmente, la compañía podrá reportar los hechos a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando el incumplimiento constituya una infracción a la Ley 1581 de 2012 o a sus decretos reglamentarios.

## **Divulgación**

---

La presente política comenzará a regir a partir de la fecha de publicación en la página web.

Adicionalmente, se realizarán publicaciones en la página transaccional y se remitirán boletines informativos vía correo electrónico cuando existan cambios a la misma.

Esta política se encuentra disponible en los sitios web oficiales de CROMASOFT S.A.S. y billuyo, y se informa a los titulares durante el proceso de registro o compra a través de los canales digitales de la plataforma.