Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales

Responsable

Encargado

Titulares

Hábeas data

CÓDIGO	VERSIÓN	CLASIFICACIÓN
SGSI-PO-30	01	PÚBLICA

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

Contenido

1	Objetivo y alcance	3
2	Marco normativo	3
3	Definiciones	4
4	Identificación del Responsable del Tratamiento	6
5	Principios para el tratamiento de datos personales	7
6	Rol de Edu Labs frente a los datos: Responsable y Encargado	8
7	Titulares, bases de datos y finalidades	10
8	Datos sensibles y datos de niños, niñas y adolescentes	12
9	Autorización y aviso de privacidad	13
10	Transmisión y transferencia de datos personales	14
11	Derechos de los Titulares	16
12	Procedimiento para consultas y reclamos	16
13	Responsabilidades internas y personas autorizadas	18
14	Medidas de seguridad y gestión de incidentes	20
15	Imágenes, grabaciones, comunicaciones comerciales y sitio web	21
16	Conservación, retención y supresión de datos	22
17	Registro Nacional de Bases de Datos, capacitación y verificación	23
18	Vigencia, modificaciones e incumplimiento	24
19	Documentos relacionados	25
20	Control de cambios	26

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

1 Objetivo y alcance

Objetivo. Establecer los lineamientos con los que Edu Labs S.A.S. (en adelante, "Edu Labs") recolecta, almacena, usa, circula, transmite, transfiere y suprime datos personales, garantizando el derecho fundamental de **hábeas data** de los Titulares y la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información, en coherencia con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Alcance. Aplica a todos los datos personales registrados en bases de datos o archivos de Edu Labs, recolectados por medios digitales o físicos, directamente o a través de terceros, y a todas las personas que los tratan: colaboradores, contratistas, proveedores y terceros autorizados. Cubre los dos escenarios en que actúa Edu Labs:

COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Datos de colaboradores, aspirantes, excolaboradores, clientes (contactos), prospectos, proveedores, contratistas, accionistas, visitantes del sitio web, suscriptores y asistentes a eventos.

COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Datos de usuarios finales (estudiantes, docentes, administradores) de las plataformas Moodle LMS y demás soluciones que Edu Labs aloja, administra, soporta, desarrolla o evalúa por cuenta de sus clientes.

Esta política amplía el alcance de la versión anterior, que se limitaba a los datos registrados en el sitio web.

2 Marco normativo

Norma	Tema
Constitución Política de Colombia, arts. 15 y 20	Derecho a la intimidad, al buen nombre, al hábeas data y a la información.
Ley 1581 de 2012	Régimen general de protección de datos personales.
Decreto 1074 de 2015 (Único Reglamentario Sector Comercio), Libro 2, Parte 2, Título 2, Capítulos 25 y 26	Compila el Decreto 1377 de 2013 (reglamentación de la Ley 1581) y el Decreto 886 de 2014 (Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD).

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

2 Marco normativo *(continuación)*

Norma	Tema
Decreto 090 de 2018	Define quiénes están obligados a inscribir sus bases de datos en el RNBD.
Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), Título V	Instrucciones sobre protección de datos, transferencias internacionales y RNBD.
Ley 1098 de 2006	Código de la Infancia y la Adolescencia (interés superior de niñas, niños y adolescentes).
Ley 1273 de 2009	Delitos informáticos, incluida la violación de datos personales (art. 269F del Código Penal).
Ley 2300 de 2023	Canales y horarios para contactar a consumidores con fines comerciales.
Decreto 1072 de 2015 y Resolución 2346 de 2007	Conservación de documentos del SG-SST y manejo de evaluaciones médicas ocupacionales.
ISO/IEC 27001:2022 – controles A.5.34, A.5.14, A.5.33, A.8.11 y A.5.24 a A.5.28	Privacidad y protección de la información de identificación personal (IIP), transferencia, protección de registros, enmascaramiento y gestión de incidentes.

3 Definiciones

Para efectos de esta política se adoptan las definiciones del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1074 de 2015, complementadas con las del SGSI-MA-01:

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 dirigida al Titular, en la que se le informa sobre la existencia de esta política, la forma de acceder a ella y las finalidades del Tratamiento.

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

3 Definiciones *(continuación)*

Base de datos	Conjunto organizado de datos personales objeto de Tratamiento, en cualquier sistema o plataforma (Google Drive, Zoho, SIIGO, Moodle, entre otros).
Dato personal	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Dato público	Dato que no es semiprivado, privado ni sensible; por ejemplo, el estado civil, la profesión u oficio y la calidad de comerciante.
Dato semiprivado	Dato que no es íntimo, reservado ni público, cuyo conocimiento interesa a un sector o grupo de personas; por ejemplo, datos financieros y crediticios.
Dato privado	Dato de naturaleza íntima o reservada que solo es relevante para el Titular; por ejemplo, número de identificación, dirección de residencia, teléfono y correo personal, información bancaria y salarial.
Dato sensible	Dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación: origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales, datos de salud, vida sexual y datos biométricos.
Encargado del Tratamiento	Persona que realiza el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable.
Responsable del Tratamiento	Persona que decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
Titular	Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.
Tratamiento	Cualquier operación sobre datos personales: recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
Transferencia	Envío de datos personales por parte del Responsable o Encargado a un receptor que, a su vez, es Responsable del Tratamiento, dentro o fuera de Colombia.
Transmisión	Comunicación de datos personales, dentro o fuera de Colombia, para que un Encargado realice el Tratamiento por cuenta del Responsable.

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

Incidente de seguridad de datos personales	Violación de los códigos de seguridad, pérdida, robo o acceso no autorizado a información de una base de datos administrada por Edu Labs o por sus Encargados.
Seudonimización y anonimización	Técnicas definidas en la Política de Enmascaramiento de Datos (SGSI-MA-01, numeral 8.23).

4 Identificación del Responsable del Tratamiento

Dato	Información
Razón social	Edu Labs S.A.S.
NIT	900435931
Domicilio	Bogotá D.C., Colombia. Operación 100 % remota.
Dirección de notificaciones	EDU LABS S.A.S
Correo para Protección de Datos	**Buzón dedicado para la protección de datos vía página web o correo corporativo.**
Teléfono	+57 3187693675
Sitio web	https://edu-labs.co/
Área responsable de atención a Titulares	Oficial de Protección de Datos Personales

⚠ **Advertencia sobre canales oficiales.** Edu Labs solo usa cuentas de correo bajo sus dominios corporativos **administrative@edu-labs.com.co,https://edu-labs.co/**. Ninguna otra cuenta está autorizada para solicitar o tratar datos personales a nombre de Edu Labs.

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

5 Principios para el tratamiento de datos personales

5.1 Principios legales (art. 4, Ley 1581 de 2012)

Principio	Cómo se aplica en Edu Labs
Legalidad	El Tratamiento se sujeta a la Ley 1581 de 2012, sus decretos y esta política.
Finalidad	Los datos se usan solo para las finalidades informadas al Titular (capítulo 7).
Libertad	El Tratamiento requiere **autorización previa, expresa e informada**, salvo las excepciones legales.
Veracidad o calidad	La información debe ser veraz, completa, exacta y actualizada; no se tratan datos parciales o que induzcan a error.
Transparencia	El Titular puede obtener en cualquier momento información sobre sus datos.
Acceso y circulación restringida	Solo acceden las personas autorizadas según la Política de Control de Accesos (SGSI-MA-01, 8.3) y la Matriz de Accesos (SGSI-MZ-05). Los datos personales no se publican en internet salvo que sean públicos o exista autorización.
Seguridad	Se aplican las medidas técnicas, humanas y administrativas del SGSI (capítulo 14).
Confidencialidad	Toda persona que trate datos personales guarda reserva, incluso después de terminada su relación con Edu Labs.

5.2 Principios de actuación de Edu Labs

- Solicitar la autorización de los Titulares de acuerdo con la relación que los vincula (cliente, proveedor, colaborador, aspirante, usuario del sitio web) y conservar prueba de ella.
- Tratar los datos solo para las finalidades informadas; si surge una finalidad nueva, solicitar una nueva autorización.
- Exigir a los terceros que suministran datos de otras personas (por ejemplo, referencias laborales o beneficiarios) que cuenten con la autorización correspondiente.

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

5.2 Principios de actuación de Edu Labs *(continuación)*

- Exigir a los Encargados y proveedores que acceden a datos personales medidas de seguridad y acuerdos de confidencialidad (SGSI-MA-01, 8.14 y 8.27).
- Compartir datos con autoridades solo cuando lo requieran en ejercicio de sus funciones legales.
- **No vender, alquilar ni comercializar** datos personales con terceros.
- Clasificar toda información que contenga datos personales como **Confidencial** (SGSI-MA-01, 8.1).
- Atender consultas y reclamos dentro de los términos de ley.
- **Responsabilidad demostrada:** mantener evidencias de cumplimiento (autorizaciones, inventario de bases de datos, registros de atención, capacitaciones, gestión de incidentes) disponibles para la SIC y las auditorías del SGSI.
- **Privacidad desde el diseño:** incorporar la protección de datos desde la etapa inicial de los proyectos y desarrollos (SGSI-MA-01, 8.8; GP-ME-01), usando datos sintéticos o enmascarados en ambientes de prueba (8.22 y 8.23).

6 Rol de Edu Labs frente a los datos: Responsable y Encargado

Por su modelo de negocio, Edu Labs actúa en dos roles distintos. Identificar el rol en cada caso define **quién debe obtener la autorización, quién atiende a los Titulares y qué obligaciones aplican**.

Escenario	Rol de Edu Labs	Responsable del dato	Instrumento que lo regula
Gestión de colaboradores, aspirantes, proveedores, contactos de clientes, prospectos, accionistas, sitio web y eventos	Responsable	**Edu Labs**	Esta política, autorizaciones y aviso de privacidad
Plataformas Moodle LMS SaaS alojadas y administradas por Edu Labs	Encargado	**Cliente**	Contrato de servicio, SLA.

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

6 Rol de Edu Labs *(continuación)*

Escenario	Rol de Edu Labs	Responsable del dato	Instrumento que lo regula
Soporte, parametrización y desarrollo a la medida sobre plataformas del cliente (incluida infraestructura privada del cliente)	**Encargado**	**Cliente**	Contrato, NDA.
Análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración	**Encargado** (acceso incidental a datos)	**Cliente**	Contrato, NDA y alcance autorizado por escrito por el cliente

6.1 Obligaciones de Edu Labs cuando actúa como Encargado

- Tratar los datos **únicamente según las instrucciones del cliente** y para la prestación del servicio contratado; no usarlos para fines propios.
- Verificar que el contrato con el cliente defina el objeto del encargo, las medidas de seguridad, la confidencialidad y la devolución o eliminación de los datos al terminar.
- Aplicar a estas plataformas los controles del SGSI: nivel ALTO del inventario de datos sensibles (SGSI-MA-01, 8.23), certificados SSL, copias de seguridad (ST-PR-13), separación de ambientes y prohibición de usar datos reales en desarrollo y pruebas.
- Trasladar al cliente, sin demora, las consultas o reclamos de Titulares que reciba sobre esas plataformas **máximo 2 días hábiles** y apoyarlo técnicamente para responderlas.
- Informar al cliente los incidentes de seguridad que afecten sus datos dentro del plazo pactado **(Según SLA)**.
- Al terminar el contrato, devolver o eliminar de forma segura los datos según la instrucción del cliente y dejar evidencia.
- Cumplir los deberes del Encargado del artículo 18 de la Ley 1581 de 2012 (capítulo 13).

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

7 Titulares, bases de datos y finalidades

7.1 Inventario de bases de datos

El siguiente inventario se basa en el "Inventario de datos sensibles" del SGSI-MA-01 (8.23). Cada base tiene un **área propietaria**, que responde por su autorización, calidad, acceso y conservación.

Colaboradores, aspirantes y excolaboradores

CRÍTICO

SISTEMA DONDE RESIDE	DATOS TRATADOS	ÁREA PROPIETARIA
Google Drive – 3. Talento Humano; SIIGO (nómina)	Hoja de vida, identificación, contacto, dirección, afiliaciones, incapacidades, conceptos médicos ocupacionales, contratos, salario, datos bancarios	Talento Humano / Administrativo

Clientes y prospectos (contactos corporativos)

ALTO MEDIO

SISTEMA DONDE RESIDE	DATOS TRATADOS	ÁREA PROPIETARIA
Zoho CRM; Google Drive – 7. Operación Comercial; Zoho Desk	Nombre, cargo, correo, teléfono, contratos, historial de solicitudes de soporte	Comercial / Soporte Técnico

Proveedores y contratistas

CRÍTICO ALTO

SISTEMA DONDE RESIDE	DATOS TRATADOS	ÁREA PROPIETARIA
SIIGO; Google Drive – 1. Contabilidad y Finanzas	Razón social, NIT o cédula, contacto, cuentas bancarias, facturas, evaluación de proveedores	Administrativo / Contabilidad

Accionistas

ALTO

SISTEMA DONDE RESIDE	DATOS TRATADOS	ÁREA PROPIETARIA
Google Drive – 2. Gestión Administrativa	Composición accionaria, identificación	Gerencia / Administrativo

Usuarios de plataformas de clientes (Edu Labs como Encargado)

ALTO

SISTEMA DONDE RESIDE	DATOS TRATADOS	ÁREA PROPIETARIA
Plataformas Moodle	Nombre, correo, documento (según configuración del cliente), registros académicos y de actividad	Soporte Técnico

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

7.1 Inventario de bases de datos *(continuación)*

Visitantes web, suscriptores y asistentes a eventos

CRÍTICO ALTO

SISTEMA DONDE RESIDE	DATOS TRATADOS	ÁREA PROPIETARIA
Formularios web / herramienta de boletines – Comunicaciones y Marketing	Nombre, correo, empresa, cargo, datos de navegación	Comunicaciones y Marketing

7.2 Finalidades por grupo de Titulares

a) Clientes y prospectos

- Gestionar la relación precontractual y contractual: cotizaciones, propuestas, contratos, facturación, cartera y pólizas.
- Prestar los servicios contratados: alojamiento, soporte técnico, parametrización, desarrollo, consultoría y análisis de vulnerabilidades.
- Atender solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, y medir la satisfacción del cliente (SGC ISO 9001).
- Enviar información comercial, boletines e invitaciones a eventos, **solo con autorización y con opción de dejar de recibirla**.

b) Colaboradores, aspirantes y excolaboradores

- Adelantar procesos de selección, verificación de referencias y vinculación.
- Ejecutar el contrato de trabajo: nómina, prestaciones, afiliaciones a seguridad social y caja de compensación, incluidas las de los beneficiarios.
- Gestionar el SG-SST (evaluaciones médicas ocupacionales, COPASST, Comité de Convivencia Laboral), el bienestar y la capacitación.
- Gestionar el teletrabajo, la entrega y devolución de activos, la creación y baja de cuentas y los permisos de acceso.
- Hacer el monitoreo de herramientas y dispositivos corporativos, con fines exclusivos de seguridad de la información (SGSI-MA-01, 8.6, 8.11, 8.15 y 8.21).
- Expedir certificaciones laborales y cumplir obligaciones legales después de terminada la relación.

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

7.2 Finalidades por grupo de Titulares *(continuación)*

c) Proveedores y contratistas

- Registrar, seleccionar, evaluar y reevaluar proveedores (SIG-PR-02) y verificar el cumplimiento del Código de Conducta para Proveedores (ESG-FO-05).
- Gestionar órdenes de compra, contratos, pagos y obligaciones tributarias.
- Verificar los requisitos de seguridad de la información y confidencialidad (SGSI-MA-01, 8.27).

d) Usuarios de plataformas de clientes: únicamente las finalidades definidas por el cliente Responsable para la prestación del servicio (alojamiento, disponibilidad, soporte, copias de seguridad y restauración).

e) Visitantes del sitio web, suscriptores y asistentes a eventos: responder solicitudes de contacto, enviar boletines, registrar la asistencia a eventos y webinars, y elaborar estadísticas de navegación.

f) Finalidades transversales: atender requerimientos de autoridades judiciales o administrativas; permitir auditorías internas y de certificación (ISO 9001, ISO/IEC 27001, Sello ESG) bajo deber de confidencialidad; y conservar evidencias del SIG.

8 Datos sensibles y datos de niños, niñas y adolescentes

8.1 Datos sensibles

En Edu Labs los datos sensibles se concentran en Talento Humano (datos de salud: incapacidades, conceptos de evaluaciones médicas ocupacionales e información del SG-SST). Su Tratamiento cumple lo siguiente:

- Se informa al Titular que **no está obligado a autorizar el Tratamiento de datos sensibles** y cuáles de los datos solicitados tienen esa naturaleza.
- Se obtiene **autorización explícita**, salvo las excepciones del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 (por ejemplo, cumplimiento de obligaciones legales del empleador en seguridad social y SST).
- Se clasifican en nivel CRÍTICO y su acceso se limita a los roles expresamente autorizados (SGSI-MA-01, 8.23).
- Edu Labs recibe de los prestadores de salud ocupacional solo el concepto de aptitud y las recomendaciones; no custodia la historia clínica ocupacional.
- **Ninguna actividad queda condicionada** a que el Titular suministre datos sensibles.

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

Edu Labs no recolecta datos biométricos.

8.2 Niños, niñas y adolescentes

- **Como Responsable:** Edu Labs solo trata datos de menores cuando son beneficiarios de colaboradores para afiliaciones a seguridad social o caja de compensación, con autorización del representante legal.
- **Como Encargado:** las plataformas de algunos clientes pueden tener usuarios menores de edad. Obtener la autorización de sus representantes legales corresponde al cliente Responsable; Edu Labs aplica a esos datos el **mayor nivel de protección**.
- En todos los casos se respeta el **interés superior de los menores** y sus derechos fundamentales y, según su madurez, autonomía y capacidad, se valora su opinión.

9 Autorización y aviso de privacidad

9.1 Obtención de la autorización

La autorización se obtiene **antes de recolectar los datos**, por cualquier medio que permita consultarla después:

Titulares	Medio de autorización	Área que la obtiene y custodia
Aspirantes y colaboradores	Formato de autorización en el proceso de selección y vinculación; refuerzo en la inducción	Talento Humano
Proveedores y contratistas	Formulario de registro de proveedor, orden de compra o contrato	Administrativo
Clientes	Cláusula en propuesta o contrato; firma electrónica (Zoho Sign)	Comercial

Contenido mínimo de la autorización: identificación del Responsable; Tratamiento y finalidades; carácter facultativo de las respuestas sobre datos sensibles o de menores; derechos del Titular; y canales para ejercerlos.

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

9.1 Obtención de la autorización *(continuación)*

Conductas inequívocas: también es válida la autorización que se desprende de una conducta inequívoca del Titular (por ejemplo, enviar voluntariamente su hoja de vida a una convocatoria publicada con aviso de privacidad).

Casos en que no se requiere autorización (art. 10, Ley 1581 de 2012): información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones o por orden judicial; datos de naturaleza pública; casos de urgencia médica o sanitaria; tratamiento autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

9.2 Nueva autorización

Si se requiere usar los datos para una finalidad no informada inicialmente, el área propietaria solicitará una **nueva autorización** al Titular, explicando el nuevo uso, por correo electrónico o por el medio registrado en la autorización anterior.

9.3 Prueba y custodia

Cada área que obtiene autorizaciones debe conservarlas, clasificadas como Confidencial, en los repositorios autorizados (Google Drive o Zoho Sign), y ponerlas a disposición del Oficial de Protección de Datos, de la SIC o de los auditores cuando lo requieran.

9.4 Aviso de privacidad

Cuando no sea posible poner esta política a disposición del Titular en el momento de la recolección, se le informará mediante un aviso de privacidad que indique quién es el Responsable, las finalidades, los derechos del Titular y cómo consultar esta política. El aviso se publicará en el sitio web y en los formularios de recolección.

10 Transmisión y transferencia de datos personales

10.1 Transmisión a Encargados (proveedores tecnológicos)

Edu Labs usa proveedores de servicios en la nube que tratan datos por su cuenta. La transmisión, incluso internacional, se ampara en los términos contractuales de tratamiento de datos de cada proveedor o en un contrato de transmisión que obliga al Encargado a aplicar esta política y medidas de seguridad, y a guardar confidencialidad.

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

10.1 Transmisión a Encargados *(continuación)*

Proveedor	Uso	Ubicación de los datos
Google Workspace	Correo, Drive, Meet, calendario	Custodiados en EDU LABS
Zoho (One, CRM, Desk, Vault, Sign, Assist, Cliq)	Gestión comercial, soporte, credenciales, firmas, acceso remoto	Custodiados en EDU LABS
Hetzner	Servidores de infraestructura y plataformas	Custodiados en EDU LABS
AWS	Infraestructura y monitoreo	Custodiados en EDU LABS
SIIGO	Contabilidad y nómina	Custodiados en EDU LABS

10.2 Transferencia de datos

- Edu Labs solo transfiere datos a otros Responsables cuando hay **autorización del Titular, obligación legal o contractual**: por ejemplo, entidades de seguridad social, DIAN, entidades bancarias para pagos y autoridades competentes.
- Las transferencias internacionales solo se realizan a países con nivel adecuado de protección según la SIC, o en los casos exceptuados por el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, o con declaración de conformidad de la SIC.
- Se cumplen los requisitos de la Política de Transferencia de la Información (SGSI-MA-01, 8.14): NDA previo, canales seguros (Zoho Vault para credenciales; SFTP o rsync sobre SSH para archivos), separación de canales y **prohibición de usar mensajería no corporativa o correo personal para información sensible**.
- El uso de WhatsApp es permitido como herramienta de comunicación con el cliente, pero desde EDU LABS **no está permitido transferir información sensible por este medio**.

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

11 Derechos de los Titulares

11.1 Derechos (art. 8, Ley 1581 de 2012)

- **Conocer, actualizar y rectificar** sus datos personales, incluidos los datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o cuyo Tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- **Solicitar prueba de la autorización** otorgada, salvo cuando no sea requerida.
- **Ser informado**, previa solicitud, sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- **Presentar quejas ante la SIC**, después de agotar el trámite de consulta o reclamo ante Edu Labs.
- **Revocar la autorización y/o solicitar la supresión** del dato cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. No procede cuando el Titular tiene un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- **Acceder gratuitamente** a sus datos personales al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que haya modificaciones sustanciales de esta política. Para consultas más frecuentes, Edu Labs solo podrá cobrar los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

11.2 Personas que pueden ejercer los derechos

- El Titular, acreditando su identidad.
- Sus causahabientes, acreditando esa calidad.
- Su representante o apoderado, acreditando la representación o el apoderamiento.
- Otra persona, por estipulación a favor de otro o para otro.
- En el caso de menores de edad, quienes estén facultados para representarlos.

12 Procedimiento para consultas y reclamos

12.1 Canales de atención

CORREO ELECTRÓNICO
administrative@edu-labs.com.co

COMUNICACIÓN ESCRITA
a la dirección de notificaciones:
administrative@edu-labs.com.co

SITIO WEB
HTTPS://EDU-LABS.CO/

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

12 Procedimiento para consultas y reclamos *(continuación)*

12.2 Flujo de atención

1. **Recepción y registro:** toda solicitud se registra con fecha de recibo en el sistema de tickets.
2. **Verificación de identidad** del solicitante y de su legitimación (11.2).
3. **Traslado al área propietaria** de la base de datos, que entrega la información o hace la corrección o supresión.
4. **Respuesta al Titular** por el Oficial de Protección de Datos, dentro de los términos legales.
5. **Cierre y evidencia:** se conserva la solicitud, la respuesta y los soportes para la SIC y las auditorías.

12.3 Requisitos de la solicitud

Nombre e identificación del Titular; datos de contacto (correo o dirección); descripción clara de la consulta o de los hechos que dan lugar al reclamo; y los documentos que se quieran hacer valer.

12.4 Términos de respuesta (arts. 14 y 15, Ley 1581 de 2012)

Situación	Término
Consulta	**10 días hábiles** desde la fecha de recibo. Prorrogable hasta **5 días hábiles** adicionales, informando al interesado los motivos antes de que venza el primer término.
Reclamo (corrección, actualización, supresión, revocatoria o presunto incumplimiento)	**15 días hábiles** desde el día siguiente a la fecha de recibo. Prorrogable hasta **8 días hábiles** adicionales, informando los motivos antes del vencimiento.
Reclamo incompleto	Se requiere al interesado dentro de los **5 días** siguientes al recibo para que subsane. Si pasan **2 meses** sin que presente la información, se entiende que desistió.
Edu Labs no es competente	Se traslada a quien corresponda en **máximo 2 días hábiles** y se informa al interesado.

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

12.4 Términos de respuesta *(continuación)*

Situación	Término
Leyenda "reclamo en trámite"	Se incluye en la base de datos en **máximo 2 días hábiles** desde el recibo del reclamo completo y se mantiene hasta que se decida.
Solicitud sobre plataformas de clientes (Edu Labs como Encargado)	Se traslada al cliente Responsable **en un máximo 2 días hábiles o según acuerdos de SLA**.

13 Responsabilidades internas y personas autorizadas

13.1 Responsabilidades por rol

Rol	Responsabilidades
Gerencia General	Aprobar esta política, designar al Oficial de Protección de Datos y asignar los recursos para su cumplimiento.
Oficial de Protección de Datos	Atender consultas y reclamos, coordinar la respuesta de las áreas, llevar el registro de solicitudes, gestionar con Soporte y Tecnología los incidentes con datos personales y el reporte a la SIC, y verificar el RNBD.
Dirección de Operaciones	Revisar la política y asegurar su aplicación en los procesos de servicio a clientes (rol de Encargado).
Coordinación SIG	Mantener la política en el SIG, revisarla anualmente, incluir el tema en el programa de capacitación y en las auditorías internas, y hacer seguimiento a las acciones de mejora.
Soporte y Tecnología	Implementar los controles técnicos (accesos, cifrado, copias de seguridad, logs, borrado seguro), gestionar los incidentes de seguridad y dar soporte técnico a la atención de solicitudes.
Talento Humano / Administrativo	Obtener y custodiar las autorizaciones de aspirantes y colaboradores, proteger los datos sensibles y aplicar los tiempos de conservación de los expedientes laborales.
Contabilidad y Finanzas	Proteger los datos de SIIGO y de pagos, y verificar anualmente si Edu Labs está obligada a inscribirse en el RNBD.

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

13.1 Responsabilidades por rol *(continuación)*

Rol	Responsabilidades
Comercial	Incluir la cláusula de protección de datos y de transmisión en propuestas y contratos, y mantener actualizada la base de clientes y prospectos.
Comunicaciones y Marketing	Gestionar las autorizaciones de suscriptores y asistentes, el aviso de privacidad, los avisos de cookies y el uso de imágenes.
Desarrollo / I+D	Aplicar la privacidad desde el diseño (GP-ME-01) y usar solo datos sintéticos o enmascarados fuera de producción.
Líderes de área (propietarios de la información)	Autorizar los accesos a sus bases de datos según la necesidad del cargo y revisarlos periódicamente.
Colaboradores	Tratar los datos solo para sus funciones, guardar confidencialidad y reportar de inmediato cualquier incidente.
Proveedores y contratistas	Cumplir esta política, el NDA y los requisitos de seguridad de la información; notificar incidentes de inmediato.

13.2 Personas autorizadas para acceder a los datos

En lugar de una lista fija de cargos, el acceso a cada base de datos se otorga según la Matriz de Accesos (SGSI-MZ-05) y la Política de Control de Accesos (SGSI-MA-01, 8.3): **mínimo privilegio, solicitud formal del área, aprobación del propietario de la información y revisión semestral de permisos**. La información Confidencial solo es accesible para directores de área o para quienes ellos designen expresamente (SGSI-MA-01, 8.1).

13.3 Deberes legales

Como Responsable, Edu Labs cumple los deberes del **artículo 17** de la Ley 1581 de 2012 y, como Encargado, los del **artículo 18**. Entre ellos: garantizar el ejercicio del hábeas data; conservar prueba de la autorización; conservar la información con las medidas de seguridad necesarias; actualizar y rectificar los datos; tramitar consultas y reclamos en los términos legales; registrar las leyendas "reclamo en trámite" e "información en discusión judicial"; no circular información bloqueada por la SIC; informar a la SIC las violaciones a los códigos de seguridad; y cumplir sus instrucciones.

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

14 Medidas de seguridad y gestión de incidentes

14.1 Medidas de seguridad

Los datos personales se protegen con los controles del SGSI, documentados en el SGSI-MA-01 v05:

Control	Referencia SGSI-MA-01
Clasificación como Confidencial de toda información con datos personales; cifrado en tránsito y almacenamiento en sistemas con acceso restringido	8.1
Cuentas personales e intransferibles, mínimo privilegio, alta y baja de usuarios, revisión semestral de permisos	8.3
Gestión de contraseñas y credenciales en Zoho Vault; MFA en Google Workspace	8.4 y 8.12
Escritorio y pantalla limpios; condiciones de seguridad en teletrabajo; prohibición de redes Wi-Fi públicas	8.5, 8.6 y 8.20
Controles criptográficos y certificados SSL en plataformas de clientes	8.13 y 8.21
Transferencia segura (Zoho Vault, SFTP, rsync sobre SSH) y NDA con terceros	8.14
Separación de ambientes; datos sintéticos y enmascaramiento fuera de producción	8.22 y 8.23
Copias de seguridad y verificación de restauración (ST-PR-13, aplicativo Robert)	8.24
Logs de servidores (conservación de 4 semanas), auditoría de Google Workspace y bases de datos, firewall	8.20 y 8.21
Requisitos de seguridad, monitoreo y devolución de activos con proveedores	8.27

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

14.2 Gestión de incidentes con datos personales

Los incidentes se gestionan según la Política de Gestión de Incidentes (SGSI-MA-01, 8.16) y el procedimiento SGSI-PR-02. Cuando el incidente involucra datos personales, además:

1. El colaborador o proveedor lo **reporta de inmediato** a su jefe y a Soporte y Tecnología, que lo registra en el sistema de tickets.
2. Soporte y Tecnología **contiene el incidente** e informa al Oficial de Protección de Datos.
3. El Oficial de Protección de Datos **evalúa** qué datos, Titulares y bases de datos se afectaron, y el nivel de riesgo.
4. Si Edu Labs es Responsable, el incidente se **reporta a la SIC** según sus instrucciones y, cuando haya riesgo para los Titulares, se les informa.
5. Si Edu Labs es Encargado, se **notifica al cliente Responsable** en el plazo pactado, con la información necesaria para que él cumpla sus obligaciones.
6. Se analiza la **causa raíz** y se registran las lecciones aprendidas y las acciones de mejora.

15 Imágenes, grabaciones, comunicaciones comerciales y sitio web

15.1 Reuniones virtuales y grabaciones

- Antes de grabar reuniones, capacitaciones o sesiones de soporte (Google Meet, Zoho u otras herramientas corporativas), **se informa a los participantes la grabación y su finalidad**.
- Las grabaciones se almacenan en repositorios autorizados, con el nivel de clasificación de su contenido, y no se publican sin autorización de los participantes.
- Edu Labs no tiene sedes propias ni sistemas de videovigilancia. Los espacios de coworking que se usan para reuniones son responsabilidad de su operador.

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

15 Imágenes, grabaciones y sitio web *(continuación)*

15.2 Eventos, webinars e imagen

- Al inicio de cada evento o webinar organizado por Edu Labs se presenta una diapositiva o mensaje informativo sobre la captura de imagen o video y sus finalidades.
- El uso de la imagen de colaboradores, clientes o asistentes en redes sociales (LinkedIn) u otras piezas de comunicación requiere autorización **específica de uso de imagen para colaboradores, separada de la autorización laboral general**.
- **No se publican logos de clientes** sin su autorización previa por escrito (SGSI-MA-01, 8.15).
- Si una imagen tiene implicaciones de derechos de autor, se obtiene también el consentimiento del autor.

15.3 Comunicaciones comerciales

- **Solo se envían a quienes lo hayan autorizado.** Cada mensaje incluye una opción visible para dejar de recibirlos, que se atiende sin costo.
- Al contactar personas naturales con fines comerciales, se respetan los canales y horarios de la Ley 2300 de 2023.

15.4 Monitoreo de herramientas corporativas

Los colaboradores son informados de que Edu Labs puede monitorear el uso de internet, correo, dispositivos y plataformas corporativas (SGSI-MA-01, 8.6, 8.11, 8.15 y 8.21), con el **propósito exclusivo de proteger la seguridad de la información y los activos de la empresa**, sin invadir su privacidad personal.

15.5 Sitio web y cookies

El sitio web puede usar cookies propias y de terceros para su funcionamiento y para estadísticas de navegación. El usuario puede configurarlas o deshabilitarlas desde su navegador.

16 Conservación, retención y supresión de datos

Los datos se conservan solo mientras sean necesarios para la finalidad que justificó su recolección y durante los plazos legales, conforme a las Tablas de Retención Documental del SIG-MA-01. Cumplido el plazo, se suprimen mediante **borrado seguro o anonimización** (SGSI-MA-01, 8.1).

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

16 Conservación, retención y supresión *(continuación)*

Información	Plazo de referencia	Fuente
Libros, facturas y soportes contables y comerciales	**10 años**	Código de Comercio, art. 60; Ley 962 de 2005, art. 28
Registros y documentos del SG-SST (incluidos los conceptos médicos ocupacionales)	**20 años** desde la terminación de la relación laboral	Decreto 1072 de 2015, art. 2.2.4.6.13
Historia laboral y nómina	**Permanente**	Obligaciones laborales y pensionales
Hojas de vida de aspirantes no seleccionados	**6 meses, salvo autorización para procesos futuros**	Principio de finalidad
Datos en plataformas de clientes (Encargado)	Según contrato y SLA; devolución o eliminación al terminar	Contrato con el cliente
Logs de servidores	**4 semanas**	SGSI-MA-01, 8.21
Copias de seguridad	Según ST-PR-13	ST-PR-13

Vigencia de las bases de datos: las bases de datos de Edu Labs permanecen vigentes mientras subsistan las finalidades descritas en el capítulo 7 y los plazos legales de conservación.

17 Registro Nacional de Bases de Datos, capacitación y verificación

17.1 Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)

Están obligadas a inscribir sus bases de datos en el RNBD de la SIC las sociedades con **activos totales superiores a 100.000 UVT** (Decreto 090 de 2018). Contabilidad y Finanzas verificará cada año si Edu Labs supera ese umbral. Si es así, el Oficial de Protección de Datos inscribirá y actualizará las bases de datos en los plazos que fije la SIC. Aunque no exista obligación, Edu Labs mantiene actualizado el inventario interno de bases de datos (numeral 7.1).

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

17.2 Capacitación

La protección de datos personales hace parte del **programa anual de capacitación del SGSI** (SGSI-MA-01, 8.7) y de la inducción de nuevos colaboradores (ADM-FR-01), con contenidos diferenciados para las áreas que tratan datos sensibles o actúan como Encargado.

17.3 Verificación

El cumplimiento de esta política se verifica en las auditorías internas del SGSI y en la Revisión por la Dirección.

18 Vigencia, modificaciones e incumplimiento

Vigencia	Esta política rige a partir de su aprobación y publicación en el sitio web **13/10/2026**.
Revisión	La Coordinación SIG la revisa **al menos una vez al año** o cuando cambien la normatividad o los procesos.
Cambios sustanciales	Los cambios relacionados con la identificación del Responsable o con las finalidades del Tratamiento se comunican a los Titulares **antes de implementarlos**, por el sitio web y/o por correo electrónico. Si cambia la finalidad, se solicita una nueva autorización.
Divulgación	La política se publica en https://edu-labs.co/ y se socializa con colaboradores y proveedores.
Incumplimiento	El incumplimiento por parte de colaboradores da lugar a las medidas disciplinarias del Reglamento Interno de Trabajo; en el caso de proveedores y contratistas, a las sanciones contractuales. Lo anterior sin perjuicio de las **sanciones de la SIC** (art. 23, Ley 1581 de 2012) y de las **responsabilidades penales** (Ley 1273 de 2009).

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

19 Documentos relacionados

Código	Documento
SGSI-MA-01	Manual de Políticas para la Seguridad de la Información (v05)
SIG-MA-01	Manual de Elaboración Documental (Tablas de Retención Documental)
SGSI-PR-02	Procedimiento de Gestión de Eventos e Incidentes de Seguridad de la Información
SGSI-MZ-05	Matriz de Accesos
ST-PR-13	Procedimiento de Copias de Seguridad
GP-ME-01	Desarrollos a la medida para clientes
GP-DS-01	Acuerdo de Nivel de Servicio – Moodle LMS SaaS
SIG-PR-02	Procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores
ESG-FO-05	Código de Conducta para Proveedores
SIG-PO-03	Política Corporativa de Inteligencia Artificial
ADM-FR-01	Formato de inducción
Formato	Formato de autorización de tratamiento de datos · Aviso de privacidad · Registro de consultas y reclamos

Juan Gabriel Sáenz
Representante Legal · Edu Labs S.A.S.

Zoho Sign Document ID: 2A04D780-ZWGEGQDBIBPZOLLYZQ2MCMVAPW4LL9DLGF9PIE-L99G

20 Control de cambios

Fecha	Versión	Descripción
13/10/26	01	Creación de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales como documento independiente. Reemplaza la sección 8.25 del SGSI-MA-01 v05; amplía el alcance a todas las bases de datos y al rol de Encargado; incluye derechos, procedimiento de consultas y reclamos, transmisiones, incidentes y conservación.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Melissa Trilleras	erika.ramirez	
Melissa Trilleras	**Érika Ramírez**	**Juan Sáenz**
Coordinadora SIG	Directora de Operaciones	Gerente General