

POLÍTICA DE PRIVACIDAD, TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD

AUTORIZACIÓN Y SALVOCONDUCTO DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

UPWARE SOFT SAS

I. Habeas Data

Habeas Data es el derecho fundamental que tiene toda persona a **conocer, actualizar, rectificar y suprimir** la información personal que se haya recogido sobre ella en archivos y bases de datos de naturaleza pública o privada. En desarrollo de este derecho, todo Titular de datos personales puede ejercer control sobre su información personal, garantizando su derecho a la intimidad, al buen nombre y a la autodeterminación informativa. Conforme a la Constitución Política de Colombia y la normativa vigente, el habeas data faculta a los Titulares a exigir que el Tratamiento de sus datos se realice con respeto a sus derechos fundamentales y bajo los principios de confidencialidad, seguridad y finalidad legítima.

Derechos garantizados: En virtud de las normas nacionales e internacionales de protección de datos, el Titular de la información personal que es recopilada tiene, entre otros, los siguientes derechos básicos:

- **Acceso y conocimiento:** Conocer los datos personales suyos que estén siendo objeto de Tratamiento, y acceder de forma gratuita a ellos en cualquier momento.
- **Actualización y rectificación:** Actualizar y rectificar sus datos personales frente al responsable o Encargado del Tratamiento, por ejemplo, si son parciales, inexactos, incompletos o están desactualizados.
- **Supresión:** Solicitar la supresión (eliminación) de sus datos personales de las bases de datos del responsable cuando considere que no se han respetado los principios, derechos y garantías legales, o cuando hayan dejado de ser necesarios para la finalidad para la cual fueron recolectados, siempre que no medie un deber legal de conservarlos.
- **Prueba de autorización:** Pedir en cualquier momento prueba de la Autorización otorgada para el Tratamiento de sus datos, salvo en los casos en que la Ley exceptúa la necesidad de dicha autorización.
- **Uso adecuado:** Ser informado, previa solicitud, sobre el uso que el responsable les ha dado a sus datos personales.
- **Quejas ante autoridades:** Presentar quejas ante la autoridad de protección de datos competente (en Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio, y en otros países la autoridad que corresponda) o ante organismos internacionales, por infracciones a la legislación de protección de datos, una



vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento.

- **Revocatoria del consentimiento:** Revocar en cualquier momento la Autorización previamente otorgada y/o solicitar la eliminación de sus datos cuando no se respeten los principios y normas aplicables. Esta revocatoria no procederá cuando exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- **Protección de la intimidad en comunicaciones:** Ser protegido en su derecho a la intimidad como consumidor o usuario, estableciendo límites en los **canales, horarios y frecuencia** en que puede ser contactado con fines comerciales o de cobranza, conforme a la Ley 2300 de 2023 (contacto sólo de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., sin contacto en domingos o festivos).

Estos y demás derechos aquí mencionados podrán ser ejercidos por los Titulares de datos personales, sus causahabientes (herederos), sus representantes legales o apoderados (como en el caso de menores de edad a través de sus padres o quien detente la patria potestad, acreditándolo con la documentación correspondiente), y por terceros autorizados legalmente. En el caso de niñas, niños y adolescentes, podrán ejercer sus derechos personales directamente según su nivel de madurez, o a través de sus representantes legales, garantizando siempre su interés superior. Ningún Titular, en especial si es menor de edad, está obligado a suministrar datos sensibles o aquellos que no sean necesarios para la finalidad que se les informa.

II. Autorización para el Tratamiento de Información

La Autorización y **salvoconducto** que el Titular de los datos personales otorga en el marco de su relación con **UPWARE SOFT SAS**, por medio de contratos, formularios físicos o electrónicos, interacciones en el sitio web o aplicaciones, redes sociales y/o comunicaciones, faculta a la empresa para que **recolecte, almacene, use, circule, transmita, transfiera, suprima y en general trate** sus datos personales, incluyendo de manera especial aquellos definidos como **Datos Sensibles** (ver definiciones en la sección III).

Identificación del responsable: **UPWARE SOFT SAS**, sociedad por acciones simplificada identificada con NIT. 830.008.775-7, domiciliada en la ciudad de Chía (Cund), Colombia, con dirección principal en Cl 1 No. 5-25 El Cedro - La Balsa y correo electrónico de contacto administracion@upwaresoft.com.co, actúa como **responsable del Tratamiento** de los datos personales aquí tratados. La empresa es titular de la marca “**UPware SOFT™**” y del sitio web oficial <https://upwaresoft.com/> (en adelante, conjuntamente referida como “**UPware SOFT**” o simplemente

“**nosotros**”). Esta Política se hace pública para dar cumplimiento a las disposiciones legales sobre protección de datos personales y garantizar que los Titulares conozcan las prácticas de UPWARE SOFT en esta materia.

Marco normativo: La presente política se encuentra alineada con la normativa vigente en materia de protección de datos personales, incluyendo la legislación colombiana (Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008, Decreto 1377 de 2013, Ley 2300 de 2023, y las sentencias relevantes de la Corte Constitucional, como la C-748 de 2011). Así mismo, incorpora estándares internacionales de protección de datos, tales como el **Convenio 108 del Consejo de Europa de 1981** (instrumento base de muchas legislaciones nacionales), el **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)** de la Unión Europea (Reglamento UE 2016/679), y los principios consagrados en instrumentos multilaterales como la **Declaración Universal de los Derechos Humanos**. De esta manera, **UPWARE SOFT SAS** se compromete a aplicar las mejores prácticas internacionales para salvaguardar la privacidad de la información personal que trata.

Objeto de la política: El propósito principal de esta Política de Privacidad, Tratamiento de Datos Personales y Confidencialidad es informar a todos los Titulares de datos personales tratados por UPWARE SOFT acerca de: (a) las **finalidades** para las cuales recopilamos, usamos y conservamos sus datos; (b) los **derechos** que les asisten en virtud de la ley y los mecanismos para ejercerlos (consultas, reclamos, actualizaciones, etc.); (c) los **principios rectores** y medidas de seguridad que aplicamos en el manejo de la información; (d) los **canales de recolección** de datos y nuestro compromiso de confidencialidad a través de todos ellos; y (e) las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo cualquier **transmisión o transferencia internacional** de datos, garantizando en todo caso un nivel adecuado de protección. Esta Política es de obligatorio cumplimiento para **UPWARE SOFT SAS**, sus empleados, contratistas y terceros encargados que traten datos personales por encargo de la empresa.

III. Definiciones

Para los efectos de la presente Política y en concordancia con las definiciones legales aplicables, se entiende por:

- **Autorización:** Consentimiento **previo, expreso e informado** que otorga el Titular de los datos personales para llevar a cabo el Tratamiento de estos. La Autorización puede obtenerse por medios escritos, orales o mediante conductas inequívocas del Titular que indiquen su consentimiento, y será conservada como prueba del consentimiento otorgado.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una **persona natural** determinada o determinable. Ejemplos: nombre, número de

identificación, dirección, correo electrónico, teléfono, huella dactilar, fotografía, información financiera, etc. Los datos de personas jurídicas (como razón social, NIT, dirección empresarial) **no** se consideran datos personales objeto de esta protección, salvo cuando se refieran a personas naturales (p. ej., datos de un representante legal).

- **Dato Sensible:** Datos personales que afectan la **intimidad** del Titular o cuyo uso indebido puede generar su **discriminación**. Se consideran sensibles, entre otros, aquellos que revelan origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales o de derechos humanos, datos relativos a la salud, a la vida sexual, **datos biométricos** (huella digital, reconocimiento facial, datos dactiloscópicos, ADN, etc.) y en general cualquier información íntima de la persona. Estos datos tienen protección reforzada y el Titular no está obligado a suministrarlos.
- **Datos de Niños, Niñas y Adolescentes:** Información personal de menores de 18 años. Este tipo de datos, salvo que sean de naturaleza pública, está legalmente protegido de forma especial. Su Tratamiento está **proscrito** (prohibido) excepto cuando se cumplan los requisitos legales: autorización explícita de sus padres o representantes legales y que el Tratamiento responda al **interés superior** de los menores y asegure el respeto de sus derechos fundamentales (artículo 7 de la Ley 1581 de 2012).
- **Responsable del Tratamiento:** Persona (natural o jurídica, pública o privada) que **decide** sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos personales. En este caso, **UPWARE SOFT SAS** es el responsable, pues define qué datos recolecta, las finalidades y el manejo de estos.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona (natural o jurídica) que realiza el Tratamiento de datos personales por **cuenta del responsable**. Es decir, actúa siguiendo instrucciones del responsable. Ejemplos: proveedores de servicios en la nube, plataformas de correo, empresas de mensajería que gestionan comunicaciones, etc., que tratan datos de nuestros Titulares en cumplimiento de la finalidad indicada por UPWARE SOFT.
- **Tratamiento:** Cualquier **operación** o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión o supresión de dichos datos. En términos simples, “Tratamiento” abarca **todo lo que se hace con los datos personales**, desde que se obtienen hasta su eliminación.
- **Transferencia de datos:** La transferencia ocurre cuando un responsable y/o Encargado de datos personales, ubicado en Colombia, envía o comparte los datos con un **receptor que a su vez actúa como responsable** del

Tratamiento, ya sea en Colombia o en otro país. En una transferencia, el receptor recibe la titularidad (responsabilidad) sobre los datos para su propia finalidad, por ejemplo, cuando se comparte una base de clientes con una empresa aliada que actuará como nueva responsable.

- **Transmisión de datos:** Comunicación de datos personales desde el responsable hacia un Encargado (dentro o fuera del país) para que el Encargado trate los datos **por cuenta del responsable**. A diferencia de la transferencia, en la transmisión el receptor (Encargado) solo trata los datos según las finalidades y instrucciones del responsable, sin adquirir la condición de responsable del dato. Las transmisiones internacionales de datos están sujetas a requisitos especiales que se explican más adelante en esta Política.
- **Datos Públicos:** Son aquellos datos personales calificados como tales según la ley o la Constitución, y que no son ni privados ni sensibles. Son datos contenidos en documentos públicos, registros públicos, gacetas oficiales y en general información que es de dominio público. Ejemplos: estado civil, profesión, calidad de comerciante o servidor público, etc. El Tratamiento de datos públicos está permitido sin autorización previa del Titular, siempre que se respeten los fines para los cuales son públicos.
- **Datos Privados:** Información personal que es de naturaleza **privada** para el Titular, es decir, cuyo conocimiento o divulgación no interesa al público en general, sino que es de uso interno. Ejemplo: la información financiera, contactos personales, calificaciones académicas (cuando no son públicas), etc. Estos datos requieren autorización para su Tratamiento, en igualdad de condiciones que cualquier dato no público.
- **Aviso de Privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier formato, generado por el responsable, que se pone a disposición del Titular para informarle acerca del Tratamiento de sus datos personales. En él se comunican al Titular las condiciones, finalidades y las formas de ejercer sus derechos. Esta Política de Privacidad en sí misma complementa los avisos de privacidad más breves que puedan presentarse en formularios o sitios web al momento de la recolección de los datos.
- **Cookie:** Pequeño archivo de texto que se instala en el dispositivo del usuario al visitar nuestro sitio web. Las cookies recopilan información técnica y de navegación (por ejemplo, preferencias de idioma, tiempo de conexión, páginas visitadas) que puede ser considerada dato personal si permite identificar al usuario. En la sección XII de esta Política se detalla el uso de cookies y tecnologías similares en nuestro sitio web.

- **Autorización y Salvoconducto:** Hace referencia a la aceptación informada que otorga el Titular para que **UPWARE SOFT SAS** trate sus datos personales conforme a esta Política. Se utiliza el término “salvoconducto” en el sentido de que la Autorización del Titular, obtenida legítimamente, ampara legalmente a la empresa para el Tratamiento de la información en los términos aquí establecidos. No obstante, dicho salvoconducto exige a su vez que la compañía cumpla estrictamente con las finalidades informadas y con todas las garantías de ley en la protección de los datos.

Nota: Las definiciones anteriores se proporcionan con fines aclaratorios. Cualquier término no definido expresamente en esta sección tendrá el significado que le atribuya la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el RGPD de la UE u otra normatividad aplicable. Ante eventuales diferencias de interpretación, prevalecerá el sentido legal vigente de cada término.

IV. Principios Rectores del Tratamiento de Datos

UPWARE SOFT SAS, en el desarrollo de sus actividades, garantiza que el Tratamiento de datos personales se rige por los principios fundamentales consagrados en la ley y la buena práctica internacional, a fin de proteger el derecho de habeas data de los Titulares. Todos los empleados, contratistas y terceros que obran en nombre de la empresa en el manejo de datos deben respetar obligatoriamente estos principios:

- **Principio de Legalidad:** El Tratamiento de datos es una **actividad reglada** y por lo tanto se realizará conforme a lo establecido en la ley vigente y las demás disposiciones que la desarrollan. Ningún dato personal será recolectado o tratado por UPWARE SOFT al margen de la ley.
- **Principio de Finalidad:** Todo Tratamiento obedece a una **finalidad legítima**, informada al Titular al momento de la recolección. Los datos personales solo serán tratados para los propósitos determinados en esta Política o en la autorización otorgada por el Titular; no se extenderá su uso a fines incompatibles con los comunicados inicialmente.
- **Principio de Libertad (Consentimiento):** El Tratamiento sólo se lleva a cabo cuando el Titular ha dado su **consentimiento previo, expreso e informado**, exceptuando los casos de ley en que la autorización no es requerida. Ningún dato personal será obtenido o divulgado por **UPWARE SOFT** sin autorización del Titular, o sin mandato legal o judicial que supla el consentimiento.
- **Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser **veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible**. **UPWARE SOFT** procurará mantener los datos correctos y actualizados. Se

prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. En caso de recibir datos incompletos o inexactos, la empresa podrá solicitar su corrección o abstenerse de utilizarlos mientras no se subsanen.

- **Principio de Transparencia:** En el Tratamiento se garantizará el derecho del Titular a obtener de UPWARE SOFT, en cualquier momento y sin restricciones, **información acerca de la existencia y las características** del Tratamiento al que son sometidos sus datos. Cualquier titular que lo solicite será informado sobre los datos personales suyos que manejamos y las finalidades de su Tratamiento, por los canales dispuestos para ello (ver sección X sobre procedimientos).
- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** Los datos personales no podrán estar disponibles en internet u otros medios masivos de divulgación, salvo que el acceso esté técnicamente controlado y limitado a los Titulares o terceros autorizados. El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos, de la ley y la Constitución. En consecuencia, solo el personal autorizado de UPWARE SOFT, o los Encargados debidamente habilitados, tendrán acceso a los datos personales para las finalidades autorizadas. No se revelará información personal a terceros no autorizados.
- **Principio de Seguridad:** La información personal será manejada con las **medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para brindar seguridad** a los datos, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. UPWARE SOFT implementa barreras de seguridad lógicas (contraseñas, cifrado, firewalls) y físicas, controles de acceso, políticas internas y protocolos de manejo de información orientados a proteger los datos personales. (Ver sección XI para más detalles sobre medidas de seguridad).
- **Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervienen en el Tratamiento de datos personales (empleados de la empresa o terceros) están obligadas a garantizar la **reserva de la información**, inclusive después de terminada su relación con el manejo de los datos. Esto significa que los datos no públicos se tratarán siempre como confidenciales y no se divulgarán indebidamente. UPWARE SOFT suscribe acuerdos de confidencialidad con su personal y proveedores que tengan acceso a datos personales, para asegurar este principio.
- **Principio de Necesidad y Proporcionalidad:** Solo se recolectarán y tratarán aquellos datos personales que sean **estrictamente necesarios** en relación con las finalidades informadas. El Tratamiento se limitará al **tiempo y medida**

necesarios para cumplir con la finalidad que lo justificó. En otras palabras, los datos no serán conservados por más tiempo del requerido ni se solicitarán datos excesivos que no guarden relación con las actividades legítimas de la empresa. Una vez cumplidas las finalidades y vencidos los plazos legales de conservación, los datos serán eliminados o archivados de forma segura (ver sección XI sobre almacenamiento y supresión).

- **Principio de Autorización Previa:** Salvo las excepciones legales, todo Tratamiento de datos personales solo se realizará cuando **UPWARE SOFT** haya obtenido la **Autorización previa, expresa e informada** del Titular. En caso de datos recolectados antes de la vigencia de las leyes actuales, la empresa buscará mecanismos ordinarios o alternativos para contactar a los Titulares y obtener su autorización retroactiva cuando sea requerida, conforme a las disposiciones del Decreto 1377 de 2013.
- **Limitación de Uso e Improcedencia de Comercialización:** Los datos personales tratados por **UPWARE SOFT SAS** serán utilizados **únicamente** para los fines corporativos, profesionales, académicos, administrativos y comerciales declarados. **En ninguna circunstancia** se realizará Tratamiento de datos personales con fines de venta, arrendamiento, intercambio o **comercialización** de la base de datos, ni para su circulación indiscriminada a terceros. Cualquier transferencia de datos a terceros (aliados o nuevos responsables) se hará únicamente conforme a lo establecido en esta Política y con la Autorización del Titular o bajo una causal legal que lo permita (ver sección XIII).
- **Responsabilidad Demostrada (Accountability):** UPWARE SOFT adoptará las medidas necesarias para cumplir integralmente estas disposiciones y será capaz de **demostrar** dicho cumplimiento ante la autoridad de protección de datos u otras instancias que lo requieran. Esto incluye mantener documentación de las autorizaciones obtenidas, capacitaciones al personal, evaluación de riesgos, atención de peticiones de los titulares en los plazos legales, entre otros.
- **Respeto por los Horarios y Frecuencias de Contacto:** En concordancia con la Ley 2300 de 2023, la empresa protegerá el derecho a la intimidad de sus clientes, usuarios y prospectos, **estableciendo límites en los horarios, canales y periodicidad** con que se les contacta para actividades comerciales, publicitarias o de cobranza. UPWARE SOFT se abstendrá de realizar comunicaciones fuera de los horarios permitidos (normalmente, solo de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., sin contactos en días dominicales o festivos, salvo autorización expresa del Titular

para otros horarios). Igualmente, no saturará al Titular con múltiples mensajes por distintos canales en un mismo periodo: una vez establecido un contacto, no se le contactará por más de un canal en la misma semana ni más de una vez el mismo día, a menos que medie solicitud del Titular. Estas medidas buscan garantizar la **privacidad y tranquilidad** del Titular, evitando prácticas invasivas o molestas.

Cumplir con estos principios es obligación de **UPWARE SOFT SAS** y condición para todos sus procesos internos que involucren datos personales. Cualquier proyecto, iniciativa o nueva práctica que implique Tratamiento de datos será evaluado a la luz de esta Política para asegurar su adecuación a los principios rectores aquí definidos. Ante duda en la interpretación de un principio, se aplicará aquel que brinde **mayor protección al Titular** de los datos.

V. Ámbito de Aplicación y Canales de Recolección

Esta Política de Privacidad es aplicable a todo Tratamiento de datos personales realizado por UPWARE SOFT SAS o por terceros en nombre de ésta, **en todos sus canales, medios y lugares de operación**, tanto físicos como digitales. En particular, cubre la recolección, uso y manejo de datos personales a través de los siguientes canales y situaciones (lista no exhaustiva):

- **Sitio Web:** Toda información personal recopilada a través del sitio web oficial **UPware SOFT** (<https://upwaresoft.com/>) y cualquier micrositio, subdominio o aplicación web dependiente de dicho dominio. Esto incluye formularios de contacto, formularios de registro a eventos, inscripciones a boletines electrónicos (newsletter), encuestas en línea, descargas de contenido digital, creación de cuentas de usuario, chat en línea, cookies instaladas en el navegador del usuario y cualquier otro mecanismo de captura de datos en el sitio web.
- **Redes Sociales:** Datos personales obtenidos mediante la interacción en nuestras páginas, perfiles o cuentas oficiales en **redes sociales** tales como Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, YouTube u otras plataformas similares. Esto abarca información provista por los usuarios al seguirnos, comentar o enviarnos mensajes directos, participar en concursos o promociones anunciadas en dichas redes, o al hacer parte de nuestras comunidades en línea. La información obtenida a través de redes sociales estará sujeta a los términos y condiciones de privacidad de cada plataforma, sin embargo, su uso por parte de UPWARE SOFT se regirá por esta Política en lo que corresponda.
- **Aplicaciones de mensajería instantánea:** Datos recolectados mediante interacciones por **WhatsApp** u otros servicios de mensajería (p. ej., Telegram,

Facebook Messenger) a través de cuentas oficiales o números telefónicos corporativos de UPWARE SOFT. Por ejemplo, cuando un usuario inicia una conversación vía WhatsApp al número +57 321 3786398, la información que nos proporcione (como su nombre, número telefónico, foto de perfil, y contenido de los mensajes) será tratada conforme a esta Política.

- **Correo Electrónico:** Información recopilada a través de comunicaciones vía **correo electrónico**, incluyendo, pero no limitada a mensajes enviados a nuestras direcciones oficiales (como comercial@upwaresoft.com, ventas@upwaresoft.com u otras que disponga la empresa). Esto comprende datos personales contenidos en el cuerpo del correo o en archivos adjuntos (por ejemplo, hojas de vida, documentos de identificación, etc.) enviados por usuarios, clientes, proveedores o aliados. Igualmente, cubre las suscripciones voluntarias a nuestros correos masivos o boletines informativos, y los datos obtenidos de respuestas o interacciones con dichas comunicaciones.
- **Contacto Presencial:** Datos personales suministrados directamente y de forma **presencial** en las instalaciones de **UPWARE SOFT SAS** o en eventos, capacitaciones, presentaciones comerciales, conferencias, reuniones, etc., en los cuales la empresa participe. Ejemplos: diligenciamiento de formularios físicos de registro o encuestas en eventos, entrega de tarjetas de presentación personales, inscripción manual en listas de asistencia o de interesados, entre otros.
- **Formularios y Documentos Físicos:** Cualquier formato impreso mediante el cual se recolecten datos personales, tales como contratos, órdenes de servicio, acuerdos de confidencialidad, listas de participantes en actividades pedagógicas, consentimientos informados en proyectos educativos, formularios de inscripción a cursos presenciales, encuestas en papel, solicitudes de empleo, etc.
- **Otros Medios Electrónicos:** Recolección de información personal a través de otros medios digitales como aplicaciones móviles (apps) que la empresa llegue a desarrollar, plataformas de videoconferencia o webinar empleadas para formación virtual (donde se registren datos de participantes), servicios en la nube para gestión de aprendizaje (LMS) que almacenen datos de estudiantes, o cualquier otra tecnología análoga implementada por UPWARE SOFT para ofrecer sus productos o servicios.
- **Referidos y terceros:** Datos personales de terceros que sean suministrados a UPWARE SOFT por parte de nuestros usuarios, clientes o aliados, por ejemplo, referidos para participar en nuestros programas (caso típico: un cliente nos proporciona el contacto de alguien que podría estar interesado en nuestros

servicios educativos), o bases de datos de contacto obtenidas legítimamente de aliados comerciales o fuentes públicas. En estos casos, la empresa garantizará que dichos terceros sean informados oportunamente de la existencia de sus datos en nuestras bases y de los derechos que les asisten, cumpliendo con los procesos de legitimación exigidos por la normativa (como lo dispuesto en el art. 10 del Decreto 1377 de 2013 para datos recolectados antes de la ley, o el deber de informar en la primera comunicación enviada al Titular cuando los datos no fueron obtenidos directamente de éste).

- **Cientes Corporativos y Proveedores:** Si bien la protección de datos personales se refiere a personas naturales, esta Política también se aplica, en lo pertinente, al tratamiento de datos de contacto de personas naturales que laboran para entidades **corporativas** con las que tenemos relaciones comerciales (por ejemplo, nombre y teléfono de representantes, contratistas individuales, consultores, etc.). Asimismo, cubrimos los datos personales de proveedores individuales o contratistas independientes (incluyendo sus empleados si son personas naturales) que se recolectan en procesos de contratación, evaluaciones de servicios o gestión de proyectos.

Cobertura personal: Esta política cubre los datos personales de diversas categorías de Titulares con las que interactúa **UPWARE SOFT SAS**, incluyendo pero no limitándose a: **clientes** actuales (personas que usan o compran nuestros productos/servicios educativos), **usuarios registrados** en nuestras plataformas, **prospectos** o interesados que han entregado sus datos para recibir información, **estudiantes** o participantes de programas formativos ofrecidos (en caso de ser menores de edad, abarca también a sus padres o representantes en lo pertinente), **empleados y aspirantes** (datos laborales, hojas de vida, etc., regidos también por normas laborales especiales), **proveedores y contratistas** (contactos, datos bancarios para pagos, evaluaciones de desempeño), y en general **cualquier persona natural** de la cual la empresa trate datos en desarrollo de su objeto social. Todos ellos se consideran Titulares cuyos derechos protegemos conforme a la ley y esta Política.

Excepciones: Esta Política **no aplica** al tratamiento de datos que realicen terceras personas o entidades ajenas a **UPWARE SOFT SAS** en su propia calidad de responsables, aun si el Titular accedió a ellos a través de enlaces o referencias en nuestros canales. Por ejemplo, si en nuestro sitio web hubiera enlaces que lleven al usuario a otras páginas (p.ej., pasarelas de pago, plataformas de terceros como Zoom, redes sociales, etc.), la recolección y uso de datos que dichas plataformas realicen se rigen por sus propias políticas de privacidad. No obstante, UPWARE SOFT procurará vincularse únicamente con terceros que ofrezcan altos estándares de protección de datos, e informará al Titular cuándo esté saliendo de nuestros entornos controlados.

Asimismo, quedan fuera del alcance de esta Política las bases de datos de información exclusivamente corporativa o empresarial que no incluyan datos personales de individuos, y los datos anonimizados o disociados (que no permiten identificar a una persona específica).

VI. Tipos de Datos Personales Recolectados

En desarrollo de las actividades de **UPWARE SOFT SAS** recolectamos y tratamos diversas categorías de datos personales. Siempre procuramos solicitar únicamente aquellos datos que son pertinentes y adecuados para las finalidades legítimas informadas al Titular. A continuación, se describen los tipos principales de datos personales que manejamos:

- **Datos de Identificación:** Información que permite individualizar al Titular. Incluye, entre otros: nombres y apellidos completos, tipo y número de documento de identificación (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte o NIT en caso de personas naturales comerciantes), fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad, fotografía personal, firma (manuscrita y/o digital), imagen o voz (por ejemplo, en grabaciones de video de eventos o clases virtuales con fines académicos). En el caso de menores de edad, se incluye su nombre, edad, identificador estudiantil (si aplica) y los datos de sus padres o tutores.
- **Datos de Contacto:** Permiten comunicarnos con el Titular. Aquí figuran: dirección física de residencia u oficina, dirección de correspondencia, correo(s) electrónico(s) personal o laboral, número(s) de teléfono fijo o celular, usuario o ID en servicios de mensajería (como WhatsApp, Telegram) o en plataformas digitales (Skype, Zoom, etc.) cuando son proporcionados, perfiles en redes sociales (en la medida que el usuario los comparte con nosotros o interactúa públicamente).
- **Datos Sociodemográficos:** Información básica sobre características personales, que puede incluir: edad, género, estrato socioeconómico (cuando sea relevante para programas específicos), nivel educativo, ocupación, profesión, cargo o rol laboral, nombre de la empresa o institución educativa donde estudia/trabaja, área de estudios o de experiencia. Estos datos suelen recopilarse en encuestas o formularios de registro para entender mejor el perfil de nuestros usuarios y adaptar nuestros contenidos educativos.
- **Datos Académicos y de Formación:** Si la persona interactúa con nosotros en calidad de estudiante, participante de un curso, o candidato a un programa formativo, podemos recolectar información como: historial académico, nivel de estudios alcanzado, certificaciones obtenidas, nombre de la institución

educativa de procedencia, calificaciones o notas (en caso de evaluaciones dentro de nuestros programas), resultados de pruebas o exámenes que realice en nuestras plataformas, e indicadores de progreso o desempeño en actividades didácticas. En el caso de niños y adolescentes en programas educativos, esto podría incluir también observaciones pedagógicas, necesidades educativas especiales (si las han indicado los padres) u otros datos relevantes para su proceso formativo, siempre con el debido consentimiento.

- **Datos Laborales:** En contextos en que el Titular es un empleado, aspirante a empleo, contratista o proveedor, se recolecta información como: hoja de vida (currículum vitae) con historial laboral y referencias, título profesional, certificaciones laborales, afiliación a seguridad social, ARL, caja de compensación, cargo desempeñado, salario (en caso de empleados), evaluaciones de desempeño, y demás datos necesarios para la administración del talento humano y cumplimiento de obligaciones laborales. Para proveedores o aliados, se puede solicitar el RUT, certificaciones bancarias o referencias comerciales.
- **Datos Financieros y Transaccionales:** Información relacionada con pagos, compras o transacciones económicas. Incluye datos necesarios para procesar pagos de nuestros productos o servicios como: número de cuenta bancaria, entidad financiera, tipo de cuenta, número de tarjeta de crédito (cuando el pago no se hace a través de pasarelas externas), comprobantes de pago, historial de facturación, montos pagados, deudas pendientes, y en general datos de facturación (como dirección fiscal, NIT si aplica a persona natural comerciante, y cualquier otro requerido para emitir facturas). También, cuando corresponda, datos de ingresos económicos (por ejemplo, si algún programa formativo requiere analizar la situación socioeconómica del estudiante para descuentos o becas, se podría solicitar información de ingresos familiares, certificaciones de empleo de los padres, etc., siempre bajo confidencialidad). Cabe resaltar que UPWARE SOFT **no almacena** información sensible de medios de pago electrónicos (como números de tarjeta de crédito o códigos de seguridad) más allá del tiempo necesario para completar la transacción, y usualmente utiliza plataformas de pago certificadas que manejan esos datos con altos estándares de seguridad.
- **Datos de Preferencias e Intereses:** Información que se deriva de las interacciones del Titular con nosotros y que refleja sus preferencias como, por ejemplo: temas de interés educativo, cursos o productos consultados o adquiridos, frecuencia de uso de nuestras plataformas, secciones más



visitadas del sitio web, respuestas en encuestas de satisfacción, interacciones en redes sociales (likes, compartidos, comentarios). Estos datos nos permiten comprender las necesidades de nuestros usuarios y mejorar nuestra oferta académica y de contenidos. A menudo se obtienen a través de herramientas analíticas (cookies, por ejemplo, para saber qué páginas del sitio web son más vistas por un usuario en particular, o qué newsletters abre) y se utilizan con fines estadísticos o de personalización de la experiencia del usuario.

- **Datos Biométricos: UPWARE SOFT SAS** en general **no recolecta datos biométricos** de sus usuarios o clientes de manera rutinaria. Sin embargo, podría en ciertos casos disponer de información biométrica incidental, por ejemplo: fotografías o videos de eventos institucionales donde aparecen personas identificables (imagen facial), grabaciones de voz de entrevistas o clases (biometría de voz), o eventualmente el registro de ingreso a instalaciones mediante huella digital si se implementara control biométrico de acceso para empleados. De recabarse datos biométricos, se considerarán Datos Sensibles y se tratarán con las medidas de **mayor seguridad y confidencialidad**, solicitando Autorización explícita para su uso en los casos requeridos (por ejemplo, uso de imágenes en materiales publicitarios de la empresa, con consentimiento del Titular).
- **Datos Sensibles y de Salud:** Como política general, evitamos solicitar datos sensibles salvo que sea estrictamente necesario. No obstante, pueden darse escenarios puntuales en los que manejemos información sensible, por ejemplo: datos de salud de un participante en nuestros programas (si informa de una discapacidad o condición médica para realizar ajustes razonables en su formación), información sobre requerimientos especiales de alimentación en eventos (lo que podría revelar creencias religiosas o estado de salud), datos de afiliación sindical o convicciones (en el contexto laboral de empleados, si ello fuera relevante para beneficios o permisos), fotografías que revelen origen étnico, etc. Cualquier Tratamiento de datos sensibles se hará con cumplimiento riguroso del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, es decir, con autorización explícita del Titular e informándole que no está obligado a suministrarlos, y adoptando altos estándares de seguridad. Para finalidades de mercadeo o perfilamiento, no utilizaremos datos sensibles sin contar con los requisitos legales.
- **Datos de Menores de Edad:** Tratándose de una empresa orientada a la educación, es posible que recolectemos datos personales de niños, niñas o adolescentes, siempre con el consentimiento expreso de sus padres, tutores o representantes legales y únicamente para propósitos pedagógicos o

administrativos en el marco de programas para menores. Estos datos suelen incluir: nombre del menor, edad, grado escolar, institución educativa, ciudad, así como los datos de contacto de sus padres (nombre, cédula, teléfono, correo). Podría incluir información académica (notas de evaluaciones realizadas en nuestras plataformas, por ejemplo) y, en casos especiales, datos de salud relevantes (como alergias o condiciones médicas a considerar en eventos presenciales con menores). Reiteramos que el tratamiento de datos de menores se realizará respetando de manera prevalente sus derechos fundamentales y su interés superior, conforme al artículo 7 de la Ley 1581, y nunca se tratarán datos sensibles de un menor salvo que sean de naturaleza pública y se cumplan los parámetros legales.

- **Datos Corporativos y Confidenciales de Terceros:** Aunque no son propiamente “datos personales” regulados por la ley de protección de datos (ya que la protección se circunscribe a individuos), UPWARE SOFT valora la confidencialidad de cierta información **corporativa** o empresarial que pudiera recibir de sus clientes corporativos o aliados (por ejemplo, listados de empleados de una empresa cliente para inscribirlos a un curso, contenidos o currículos propiedad de colegios con los que trabajamos, planes de negocio compartidos bajo acuerdos de alianza, etc.). Dicha información, aun no siendo datos personales protegidos por Ley 1581, será tratada con igual diligencia y reserva contractual, a fin de honrar compromisos de confidencialidad. Cualquier acceso a información empresarial de terceros se registrará por los acuerdos específicos firmados (NDAs, cláusulas de confidencialidad en contratos) además de por los principios generales de buena fe y lealtad comercial.

En todos los casos de recolección, al Titular se le informará claramente cuáles datos se le están solicitando, si son de carácter obligatorio u opcional, la finalidad específica de su recolección, y las consecuencias de no proporcionarlos (por ejemplo, la imposibilidad de inscribirse a un curso si no proporciona ciertos datos básicos). UPWARE SOFT se abstendrá de requerir información que no guarde relación con sus actividades, y en ningún caso condicionará una prestación de servicio a que se entreguen datos sensibles o de menores más allá de lo permitido. Además, los datos serán recolectados siempre por medios **legítimos, transparentes y seguros**, nunca de forma engañosa o fraudulenta.

VII. Finalidades del Tratamiento de Datos

UPWARE SOFT SAS realiza el Tratamiento de datos personales únicamente para las finalidades que son informadas al Titular y en todo caso dentro del marco de su objeto

social, que es fundamentalmente educativo, tecnológico y comercial. A continuación, se describen las distintas **finalidades** para las cuales recolectamos y usamos datos personales, las cuales pueden variar según la relación específica con el Titular:

1. **Prestación de servicios educativos y didácticos:** Utilizamos los datos personales de estudiantes, participantes y/o sus representantes para inscribirlos en cursos, programas de formación o talleres ofrecidos por UPWARE SOFT o programas formativos de terceros (clientes) a través de nuestra plataforma (bajo la marca UPwareSOFT o del cliente), realizar el seguimiento académico, generar certificados de participación o diplomas, llevar el registro de calificaciones, facilitar el acceso a plataformas de aprendizaje en línea, hacer evaluaciones pedagógicas, y en general todo lo relacionado con la gestión y ejecución de nuestros servicios educativos. Esto incluye contactar al estudiante (o sus padres) para brindar información relacionada con el curso (cronogramas, recordatorios de clases, envío de materiales, notificaciones de tareas, etc.), evaluar su progreso y satisfacción, y proveer soporte o tutoría cuando aplique.
2. **Ventas, facturación y gestión comercial:** Tratamos datos personales para cumplir con las obligaciones derivadas de la relación comercial con nuestros clientes. Esto abarca procesar órdenes de compra de productos o servicios (por ejemplo, licencias de software educativo, libros o materiales didácticos), generar cotizaciones, elaborar contratos o acuerdos de servicio, emitir **facturas** y gestionar los cobros y pagos correspondientes. También utilizamos los datos de contacto para enviar notificaciones de vencimiento de pagos, recibir y tramitar pagos en línea (coordinándonos con pasarelas de pago seguras), verificar la identidad del pagador si es necesario para prevención de fraude, y para atender cualquier petición post-venta (como solicitudes de reembolso, garantías, etc.).
3. **Mercadeo, publicidad y fidelización:** Con autorización del Titular, empleamos sus datos de contacto (como email, teléfono, WhatsApp) para enviarle **comunicaciones con fines promocionales o informativos** relacionadas con nuestra actividad. Por ejemplo: boletines electrónicos o newsletter con noticias, artículos educativos o actualizaciones de nuestros servicios; invitaciones a eventos, seminarios web o cursos gratuitos; ofertas especiales, descuentos o lanzamiento de nuevos productos y servicios de UPWARE SOFT o de nuestros aliados estratégicos en el ámbito educativo y tecnológico. Estas comunicaciones se realizarán respetando las preferencias del Titular (p.ej., medios autorizados) y dentro de horarios razonables conforme a la Ley 2300 de 2023. En cualquier caso, brindaremos al Titular mecanismos claros para

darse de baja o cancelar la suscripción a este tipo de mensajes en el momento que lo desee (p. ej., enlaces de “unsubscribe” en correos, opción de “no contactar” en formularios, etc.). Asimismo, podemos utilizar información sobre las interacciones del Titular con nosotros (historial de compras, cursos realizados, intereses demostrados) para efectuar labores de **segmentación o perfilamiento comercial**, con el único fin de personalizar y hacer más relevantes nuestras ofertas, pero sin que esto implique decisiones automatizadas que afecten sus derechos (ver sección XIV sobre Tratamiento Automatizado).

4. **Atención de solicitudes, consultas y servicio al cliente:** Los datos personales se utilizan para responder y gestionar las **peticiones, quejas, reclamos, consultas (PQRS)** y en general cualquier comunicación realizada por los Titulares a través de nuestros canales de atención (correo administracion@upwaresoft.com, línea de WhatsApp, formularios web, etc.). Esto incluye proveer información que el Titular nos solicite sobre nuestros servicios, resolver dudas sobre inscripciones, contenidos o aspectos técnicos de nuestras plataformas, atender quejas o inconformidades, y brindar soporte técnico o de servicio cuando se requiera (por ejemplo, asistencia para restablecer una contraseña, o guía para usar una aplicación). Conservaremos un registro de estas interacciones para aseguramiento de la calidad y para tener trazabilidad de los casos, cumpliendo con los tiempos legales de respuesta a consultas y reclamos.
5. **Gestión del Talento Humano y vinculación laboral:** En relación con nuestros empleados (y candidatos a serlo), se tratarán sus datos personales con las finalidades propias de la administración de personal, tales como: realizar los procesos de **selección y contratación** (verificación de referencias, exámenes médicos de ingreso si aplican, comprobación de antecedentes en casos permitidos, etc.), conformar el expediente laboral, cumplir con obligaciones laborales y de seguridad social (afiliaciones a EPS, ARL, caja de compensación, pago de nómina, reporte de novedades, gestión de incapacidades médicas, cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo), evaluar el desempeño, ofrecer planes de formación y capacitación interna, administrar beneficios o planes de bienestar, y eventualmente, para comunicaciones empresariales internas. En el evento de procesos disciplinarios o terminación de contratos, los datos se utilizarán conforme a la legislación laboral vigente. Todos estos usos están amparados en la relación laboral y en las leyes que la regulan; en lo no previsto por esas leyes, aplicará la presente Política.

6. **Relación con proveedores y aliados:** En el caso de datos de **proveedores, contratistas o aliados comerciales**, la finalidad es gestionar dicha relación contractual y comercial. Esto implica: evaluar propuestas y cotizaciones, celebrar contratos de prestación de servicios o suministro, llevar el control de entregables y cumplimiento contractual, realizar pagos y transferencias (para lo cual usamos sus datos bancarios), reportes tributarios (expedición de certificados de retenciones, etc.), intercambiar comunicaciones referentes al contrato, y mantener un archivo histórico de proveedores con sus evaluaciones de calidad o cumplimiento. Adicionalmente, en algunos casos podemos referenciar públicamente a ciertos aliados (por ejemplo, publicar el logo o el testimonio de una institución aliada en nuestro sitio web, con autorización previa), lo cual también constituye un uso de datos corporativos con fines publicitarios legítimos.
7. **Cumplimiento de obligaciones legales y requerimientos de autoridades:** Los datos personales también pueden ser tratados para dar cumplimiento a obligaciones legales de diversa índole. Por ejemplo: atender requerimientos de entidades de control (Superintendencia de Industria y Comercio u otras) en ejercicio de sus funciones; atender oficios judiciales, órdenes de autoridad competente o derechos de petición presentados por terceros; cumplir normativa tributaria y de prevención de lavado de activos (pudiendo implicar verificación de listas restrictivas, reporte de operaciones sospechosas si aplicara, etc.); mantener la **seguridad** en nuestras instalaciones físicas (mediante sistemas de videovigilancia donde las imágenes de visitantes y empleados son captadas con fines de seguridad); proteger los derechos de UPWARE SOFT en caso de litigios (lo que puede implicar conservar o aportar en un proceso judicial cierta información de contacto, comunicaciones habidas o registros de transacciones como evidencias). Siempre que se deba suministrar datos personales a alguna autoridad o tercero con fundamento legal, se verificará la procedencia jurídica y se documentará adecuadamente lo entregado.
8. **Mejoramiento de nuestros servicios y desarrollo de nuevos productos:** A partir de datos, opiniones o sugerencias de los Titulares, la empresa puede realizar análisis estadísticos, encuestas de satisfacción, estudios de uso de plataformas y otras actividades de **investigación de mercado** o de inteligencia de negocios, con el fin de entender mejor las necesidades y comportamientos de nuestros usuarios. Esto nos permite innovar en nuestras metodologías didácticas, optimizar la experiencia de usuario en nuestras plataformas tecnológicas, mejorar la calidad de la atención y, en general, ofrecer un servicio

cada vez más personalizado y eficaz. En estos procesos, siempre que sea posible, se **anonimizará o agregará** la información (para que no esté asociada a un Titular identificable) de modo que el análisis sea global. Si excepcionalmente se realizan evaluaciones individuales automatizadas (p.ej., para recomendarle al usuario un curso en función de su historial), nos aseguraremos de cumplir con la normatividad y de que dichas evaluaciones no produzcan efectos adversos sin intervención humana (ver sección XIV).

9. **Uso institucional de imagen o testimonios (finalidades informativas o de marketing):** Con el consentimiento correspondiente, podríamos usar datos personales como la imagen (fotografías, videos) o la voz de ciertas personas para finalidades de divulgación relacionadas con nuestras actividades. Por ejemplo: publicar fotos o videos de grupos de estudiantes durante un taller en nuestro sitio web o redes sociales para mostrar nuestro trabajo (siempre cuidando el respeto y decoro); compartir el testimonio de satisfacción de un cliente o alumno (junto con su nombre y ocupación) en materiales promocionales; o grabar y difundir clases magistrales en las que el expositor sea un tercero que ha autorizado dicha grabación. Estas finalidades se informarán y consentirán caso a caso, y respetaremos la negativa de cualquier persona a participar en las mismas sin que ello afecte su acceso a nuestros servicios.
10. **Finalidades exigidas o permitidas por ley o por las autoridades de protección de datos:** Finalmente, podremos tratar datos personales para cualquier otro propósito legítimo que sea comunicado al Titular en el momento de la recolección y que resulte necesario para la operación de la empresa o el cumplimiento de una obligación legal. En caso de que en el futuro surjan nuevas finalidades de tratamiento no contempladas inicialmente en esta Política, se le informará oportunamente al Titular (por medios eficientes como nuestro sitio web, correo electrónico o en el siguiente contacto que tengamos con él) y, de ser legalmente necesario, se obtendrá su nueva Autorización antes de proceder con dichos tratamientos. Si las nuevas finalidades son sustancialmente diferentes a las aquí expuestas y requieren consentimiento, se abstendrá de tratar los datos para esas nuevas finalidades hasta tanto el Titular manifieste su aprobación.

Tratamiento ulterior compatible: En todos los casos, cualquier Tratamiento posterior de los datos que realice **UPWARE SOFT SAS** estará **directamente relacionado con las finalidades** aquí descritas o con aquellas autorizadas por el Titular. No se usará la información personal para fines distintos o incompatibles con

los establecidos originalmente, salvo que una ley así lo permita o que el Titular otorgue una autorización adicional. En cualquier momento, el Titular podrá consultar las finalidades específicas para las cuales se está utilizando su información y ejercer sus derechos a revocar la Autorización o solicitar la supresión de sus datos si lo considera necesario (ver sección VIII sobre derechos y sección X sobre procedimientos).

VIII. Derechos de los Titulares de Datos Personales

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Convenio 108 del Consejo de Europa y demás normas internacionales aplicables, los Titulares de datos personales cuentan con una serie de **derechos irrevocables, personales e intransferibles**, que UPWARE SOFT SAS reconoce, respeta y garantiza. Estos derechos pueden ser ejercidos en cualquier momento, de forma gratuita, por el Titular, sus representantes legitimados, o sus causahabientes, siguiendo los canales y procedimientos establecidos en esta Política (ver sección X). A continuación, se enumeran dichos derechos:

A. Derecho de Acceso (Conocer): El Titular tiene derecho a **acceder** a sus datos personales que estén siendo tratados por UPWARE SOFT, así como a conocer la **procedencia** de esos datos y a obtener información sobre las condiciones y generalidades de su Tratamiento. Esto significa que, previa verificación de su identidad puede solicitar que se le informe qué datos suyos posee la empresa en sus bases de datos, incluyendo indicación de cada tipo de dato y las finalidades para las cuales están siendo usados. Igualmente, puede solicitar copia de la autorización otorgada para el tratamiento, si ésta existiere (Derecho a **Solicitar prueba de la Autorización**), salvo en los casos en que la ley no exige obtener autorización.

B. Derecho de Actualización y Rectificación: El Titular tiene derecho a **actualizar, rectificar o corregir** sus datos personales. Este derecho se puede ejercer respecto de datos que estén incompletos, desactualizados, inexactos, que puedan estar induciendo a error, o cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado. Por ejemplo, puede solicitar que se corrija la ortografía de su nombre, que se actualice su número de teléfono, o que se rectifique cualquier información incorrecta que tengamos sobre él. UPWARE SOFT tiene la obligación de atender estas solicitudes en los términos de ley, realizando los ajustes pertinentes o eliminando aquellos datos que resulten procedentes, e informando al Titular del resultado.

C. Derecho de Supresión: Conocido también como derecho al **olvido** en contextos internacionales, faculta al Titular a solicitar la **eliminación** (borrado) de sus datos personales de nuestras bases de datos. Este derecho procede cuando sus datos no son necesarios para las finalidades con las que fueron recolectados, cuando ha

vencido el periodo de tratamiento autorizado, cuando el Titular revoca su consentimiento, o cuando el Tratamiento es contrario a la ley o a los términos de esta Política. Al recibir una solicitud de supresión, UPWARE SOFT evaluará si hay un deber legal o contractual que requiera conservar el dato; de no haberlo, atenderá la solicitud eliminando o bloqueando los datos según corresponda. Es importante destacar que la supresión no aplicará cuando exista obligación legal de mantener la información (por ejemplo, obligaciones fiscales, de archivo histórico, seguridad social, etc. que prevalezcan), caso en el cual se informará al Titular la razón de la negación. De cualquier modo, el Titular puede revocar la autorización y solicitar supresión simultáneamente, y si tras el procedimiento interno considera que no se ha respetado su derecho, podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para que ordene la supresión.

D. Derecho a la Revocatoria de la Autorización: El Titular puede, en **cualquier momento**, revocar el consentimiento que haya dado para el tratamiento de sus datos, siempre que no lo impida una disposición legal. La revocatoria puede ser **total** (para todas las finalidades consentidas) o **parcial** (por ejemplo, revocar solo para ciertos usos como publicidad). En casos parciales, se continuará tratando los datos para las finalidades no revocadas. UPWARE SOFT implementará mecanismos fáciles para que el Titular manifieste su deseo de revocar la autorización (por ejemplo, enlaces para cancelar la suscripción, opciones de configuración de privacidad, o a través del procedimiento de reclamo). Al recibir la revocatoria, se cesará el tratamiento de los datos en el menor tiempo posible, siempre y cuando no exista una obligación legal de continuar con el Tratamiento. Si por alguna razón técnica o legal no pudiésemos dar cumplimiento inmediato a esta solicitud, informaremos al Titular al respecto.

E. Derecho a ser Informado sobre el Uso de sus Datos: El Titular puede solicitar a UPWARE SOFT información sobre el **uso específico** que se le ha dado a sus datos personales. Esto le permite al Titular conocer, por ejemplo, con quiénes se han compartido sus datos (destinatarios o encargados), por cuánto tiempo se han almacenado, qué medidas de seguridad se aplican, o en general cualquier aspecto relacionado con el tratamiento efectivo de su información. La empresa proporcionará dicha información en la solicitud, siempre que no se trate de información reservada por ley (p. ej., en una investigación en curso no divulgable).

F. Derecho a presentar Quejas y Reclamos ante Autoridades: Si un Titular considera que UPWARE SOFT ha vulnerado sus derechos en materia de protección de datos (por ejemplo, que ha incumplido alguno de los deberes legales, o que continúa tratando sus datos a pesar de haber solicitado su supresión, etc.), tiene derecho a elevar su queja o reclamo ante la autoridad de control competente en la jurisdicción. En Colombia, dicha autoridad es la **Superintendencia de Industria y**

Comercio (SIC), Delegatura de Datos Personales. En otros países, podrá ser la autoridad local de protección de datos (por ejemplo, una Agencia de Protección de Datos de la UE, si el Titular reside en Europa y se aplicare el RGPD). Para acudir a la autoridad, la ley exige que primero se haya agotado el trámite de consulta o reclamo directamente ante el responsable (es decir, ante nosotros); de lo contrario, la autoridad podrá rechazar la queja por improcedente. UPWARE SOFT informará claramente este derecho a los Titulares y los procedimientos internos para atender sus solicitudes, de modo que puedan, en caso de insatisfacción, dirigirse a la SIC u otra autoridad.

G. Derecho a la Portabilidad de los Datos (cuando aplique): Aunque no está consagrado explícitamente en la ley colombiana actual, en alineación con estándares internacionales (como el RGPD de la UE) reconocemos que el Titular puede solicitar, si es técnicamente viable, que se le entreguen sus datos personales en un formato estructurado y de uso común (ej. formato digital CSV, JSON), para poder transmitirlos a otro responsable si así lo desea. Este derecho de **portabilidad** aplicaría principalmente a datos obtenidos directamente del Titular con su consentimiento o por ejecución de un contrato, y siempre que la naturaleza de los datos lo permita. En caso de recibir una solicitud en tal sentido, evaluaremos la procedencia conforme a la normatividad aplicable en el momento.

H. Derecho a ser Notificado en caso de Cambios en esta Política: El Titular tiene derecho a conocer las **modificaciones** que se introduzcan a los términos de esta Política con suficiente antelación a su implementación. UPWARE SOFT se compromete a notificar o publicar de manera eficaz cualquier cambio sustancial en las finalidades del tratamiento, en la identidad del responsable, en los canales de atención o en las condiciones generales de manejo de información, antes de aplicar nuevos procesos. Asimismo, el Titular tiene derecho a acceder fácilmente al texto vigente de esta Política en cualquier momento (por ejemplo, estará disponible en nuestro sitio web oficial y en nuestras oficinas principales). Si un Titular no está de acuerdo con una modificación que requiera su consentimiento, podrá revocar su autorización conforme a sus derechos.

I. Derecho a Acceder de Manera Fácil a sus Datos: Más allá del derecho de simple acceso descrito en A, se garantiza al Titular la **facilidad** para consultar sus datos y ejercer sus derechos. Esto significa que los mecanismos dispuestos por UPWARE SOFT para las consultas y reclamos serán sencillos, gratuitos, accesibles vía internet o presencialmente, sin requisitos técnicos complejos. El Titular tiene derecho a que sus datos le sean entregados en formato claro, de fácil lectura, entendible y acorde a lo que repose en nuestras bases. No imponemos barreras de acceso (como cobros, suscripción a servicios adicionales, etc.) para que una persona conozca o descargue la información que tenemos sobre ella.

J. Derecho a Conocer el Encargado de Protección de Datos o Responsable de Atender sus Solicitudes: El Titular puede solicitar y deberá recibir información sobre **qué área o quién** dentro de la organización de UPWARE SOFT está a cargo de la protección de datos personales, ante quién puede presentar peticiones, quejas o reclamos relacionados con sus datos, y cómo comunicarse con esa área o persona. Como se detalla en la sección IX, hemos designado un responsable interno (Gerencia) y unos canales oficiales para tales efectos, los cuales se mantienen disponibles para cualquier inquietud del Titular.

K. Derecho a Recibir Comunicaciones en Horarios y Medios Permisibles: El Titular tiene derecho a que cualquier comunicación de carácter legal, civil, comercial o publicitaria que le enviemos se realice **dentro de los términos, horarios y medios autorizados por la normatividad vigente**, en especial la Ley 2300 de 2023. Esto significa que el Titular puede esperar que lo contactemos únicamente a través de los canales que él haya autorizado (teléfono, email, WhatsApp, SMS, etc., según su preferencia) y en los horarios legalmente permitidos (horario laboral habitual, evitando horas nocturnas o días de descanso, salvo consentimiento). Asimismo, cualquier mensaje promocional incluirá la identificación del remitente y la posibilidad de no recibir más comunicaciones de ese tipo. En caso de que un Titular considere que se ha vulnerado este derecho (por ejemplo, recibiendo llamadas fuera del horario permitido), podrá presentar el reclamo correspondiente que será atendido según la sección X.

Estos derechos enumerados no son taxativos; el Titular podrá ejercer cualquier otro derecho que le reconozca la ley colombiana o instrumentos internacionales ratificados, relacionados con la protección de su información personal. Para el ejercicio de cualquiera de estos derechos, **UPWARE SOFT SAS** ha dispuesto los canales y procedimientos descritos más adelante. Es fundamental destacar que el ejercicio de estos derechos por parte del Titular es **gratuito** y no condicionaremos su atención a pagos o contraprestaciones. La protección de datos es un compromiso institucional de nuestra empresa, por lo cual siempre actuaremos de buena fe para facilitar al máximo el control que cada persona tiene sobre su información.

IX. Responsable del Tratamiento y Contacto para Peticiones de Datos

UPWARE SOFT SAS, identificada anteriormente, es la entidad **Responsable** del Tratamiento de los datos personales a los que se refiere esta Política. Para garantizar la efectiva protección de los datos y la atención de los derechos de los Titulares, la empresa ha designado un encargado interno para la función de protección de datos personales. A continuación, se presenta la información de contacto relevante:

- **Área responsable:** **Gerencia General de UPWARE SOFT SAS** (o el delegado que ésta designe para tales efectos). La Gerencia actúa como la instancia encargada de velar por el cumplimiento de esta Política y de la normativa de protección de datos, y de coordinar la respuesta a las consultas y reclamos de los Titulares.
- **Dirección física:** Cl 1 No. 5-25 El Cedro – La Balsa Chía (Cundinamarca – Colombia). (Oficina principal de UPWARE SOFT SAS).
- **Correo electrónico de contacto:** administracion@upwaresoft.com. Este correo está habilitado para recibir comunicaciones relacionadas con la protección de datos personales: desde consultas sencillas hasta ejercicio de derechos como actualización, supresión o revocatoria. Alternativamente, el Titular podrá escribir al correo de Gerencia sandra.acosta@upwaresoft.com, el cual igualmente direccionará su petición al encargado respectivo.
- **Teléfono de contacto (línea WhatsApp):** **+57 321 3786398**. A través de este número se recibirán peticiones de los Titulares en forma de mensaje de texto o voz vía WhatsApp durante el horario hábil. Cabe anotar que, por motivos de seguridad y trazabilidad, preferimos recibir por escrito las solicitudes formales (correo o carta). No obstante, las inquietudes iniciales pueden ser atendidas por este medio conversacional y si es necesario se solicitará formalizarlas por los canales escritos.
- **Horario de atención:** **lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (hora de Colombia)**, en jornada continua. Las solicitudes recibidas fuera de este horario se entenderán radicadas en el siguiente día hábil para efectos de los términos de respuesta.
- **Persona o cargo de contacto:** **Gerente General de UPWARE SOFT SAS** (o quien haga sus veces en ausencia temporal). Actualmente, la Gerencia es la encargada de supervisar el cumplimiento de la ley de datos y de responder las PQRS de habeas data. En el futuro, la empresa podría designar un Oficial de Protección de Datos (Data Protection Officer) u otro cargo específico; de ser así, se actualizará esta Política con el nombre y contacto del nuevo responsable.

La Gerencia, en su calidad de responsable interna de la protección de datos, tiene, entre otras, las siguientes **funciones específicas**:

- **Implementación de la Política:** Velar por la aplicación efectiva de esta Política en todos los procesos de la empresa, difundir su contenido entre el personal, y asegurar que se actualice conforme a cambios normativos o organizacionales (principio de responsabilidad demostrada).



- **Capacitación:** Capacitar a los empleados y contratistas pertinentes en materia de protección de datos personales, buenas prácticas, medidas de seguridad y procedimientos de atención de solicitudes, creando conciencia sobre la importancia de la privacidad.
- **Atención de Consultas y Reclamos:** Recibir las solicitudes de los Titulares (ya sean consultas sobre datos, peticiones de actualización, rectificación, supresión, revocatorias o quejas), **tramitarlas y responderlas** en los términos establecidos por la ley y por esta Política. Esto implica verificar la identidad del solicitante, revisar la procedencia de la solicitud, coordinar con otras áreas la búsqueda o corrección de datos, y emitir la respuesta formal dentro de los plazos legales (ver sección X).
- **Registro y seguimiento:** Mantener un registro interno de las solicitudes recibidas y gestionadas en materia de protección de datos, con indicación de la fecha de recepción, identidad del solicitante, tipo de solicitud, acciones tomadas y fecha de respuesta. Este registro servirá para evidenciar cumplimiento ante eventuales auditorías o requerimientos de la autoridad.
- **Asesoría interna:** Brindar orientación a las distintas áreas de la empresa respecto a la aplicación de la normativa de datos personales en sus procedimientos cotidianos (por ejemplo, asesorar al área de marketing sobre cómo realizar campañas cumpliendo con la ley 1581 y la ley 2300, guiar al área de TI en medidas de seguridad de la información, etc.).
- **Contratos con Encargados:** Revisar que en los contratos con proveedores que vayan a tratar datos personales por cuenta de UPWARE SOFT (Encargados) se incluyan las cláusulas de protección de datos exigidas por la ley (art. 25 de Ley 1581 y art. 2.2.2.25.7.5 del Decreto 1074 de 2015, modificado por Decreto 090 de 2018), y verificar el adecuado cumplimiento de dichas obligaciones por parte de los Encargados.
- **Notificación de incidentes:** Coordinar la respuesta ante eventuales incidentes de seguridad que comprometan datos personales (p. ej., robo de un equipo con base de datos, ataque informático, filtración accidental de información) y, de ser necesario, notificar a la autoridad de protección de datos y a los Titulares afectados, conforme a las mejores prácticas internacionales (en Colombia, la notificación de brechas de seguridad es recomendable aunque no esté explícitamente regulada en 2025, pero se puede derivar del principio de seguridad y del deber de documentar fallos).
- **Responder requerimientos legales:** Actuar de enlace con la Superintendencia de Industria y Comercio u otras autoridades en caso de



investigaciones o requerimientos en materia de datos personales, presentando la información solicitada y subsanando eventuales incumplimientos.

Idiomas: Por la naturaleza potencialmente internacional de nuestra audiencia y alineados con el Convenio 108, **UPWARE SOFT SAS** está en capacidad de atender solicitudes de protección de datos tanto en **español** (idioma oficial de Colombia) como en **inglés**. Si un Titular se comunica en inglés, haremos nuestro mayor esfuerzo por responderle en el mismo idioma. No obstante, para efectos legales en Colombia, la versión en español prevalecerá en caso de discrepancias.

Canales alternativos: Además del correo electrónico principal, la empresa podrá habilitar en su página web un **formulario de contacto específico para protección de datos** o una sección de “Privacidad” desde la cual el Titular pueda gestionar sus opciones (como desuscribirse de mailing, descargar sus datos, etc.). De igual manera, en nuestras comunicaciones comerciales se incluirán opciones para ejercer mini-derechos (ej: “darse de baja” en un boletín, o “administrar preferencias” en un perfil de usuario). Todos estos canales llevarán finalmente a la Gerencia la notificación para dar trámite a la solicitud.

En resumen, para cualquier inquietud o solicitud relativa a sus datos personales, los Titulares pueden dirigirse a **UPWARE SOFT SAS – Gerencia General**, a la dirección física o al correo electrónico indicados, dentro del horario establecido. La empresa se compromete a brindar una atención pronta, cordial y eficiente a dichas peticiones, garantizando el pleno ejercicio del derecho fundamental de habeas data.

X. Procedimientos para el Ejercicio de los Derechos (Consultas y Reclamos)

Conforme a lo dispuesto en la ley colombiana (Art. 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012), **UPWARE SOFT SAS** ha establecido procedimientos claros y gratuitos para que los Titulares (o sus legítimos representantes) puedan **ejercer sus derechos** de conocer, actualizar, rectificar y suprimir información, así como para revocar su consentimiento o elevar quejas por presuntos incumplimientos. A continuación, se describen dichos procedimientos:

a. Consultas

Una **consulta** es la solicitud que realiza el Titular o las personas autorizadas en nombre de éste (causahabientes, tutores de menores, apoderados) para **preguntar** por sus datos personales específicos o por el Tratamiento que se les da. Por ejemplo, un Titular puede consultar qué datos suyos tiene UPWARE SOFT en sus bases, o para qué se están usando.

Medios para presentar consultas: El Titular puede formular consultas a través de cualquiera de los canales de contacto dispuestos (ver sección IX). Preferiblemente, se sugiere usar medios que dejen constancia escrita, tales como:

- **Correo electrónico:** Enviar la consulta al correo administracion@upwaresoft.com.
- **Comunicación escrita física:** Presentar una carta o derecho de petición en la dirección CI 1 No. 5-25 El Cedro – La Balsa Chía (Cundinamarca – Colombia). (Oficina principal de UPWARE SOFT SAS), dirigida a Gerencia – Protección de Datos. Si la envía por correo certificado, se recomienda asegurarse de recibir confirmación de entrega.
- **Formulario web:** Completar el formulario de “Consulta de Datos Personales” en nuestra página web, siguiendo las instrucciones allí indicadas.

Independientemente del medio, es importante que en la consulta se indique claramente:

1. **Nombre completo** e identificación del Titular (y del representante si aplica, adjuntando poder o documento que acredite representación, cuando sea el caso).
2. **Descripción de la consulta**, es decir, qué información desea conocer: puede ser genérica (“Solicito me informen todos los datos personales míos que reposan en sus bases”) o específica (“¿Qué dirección de correo tienen registrada a mi nombre? Quiero saber el uso dado a mi número de celular...”). Entre más precisa la consulta, más ágil será la respuesta.
3. **Dirección física o electrónica** a la cual desea recibir la respuesta (si no se especifica, responderemos por el mismo medio de la solicitud, por ejemplo, al email remitente).
4. Cualquier otro elemento que facilite la atención (por ejemplo, si la consulta la hace un apoderado, anexar copia del poder; si la hace el padre de un menor, anexar registro civil o documento que pruebe la patria potestad).

Trámite interno y plazo de respuesta: Una vez recibida la consulta, la Gerencia verificará la identidad del solicitante o la calidad en que actúa (si es el Titular directo o su representante autorizado). Este proceso de verificación puede implicar solicitar información adicional o copia de documento de identificación para asegurarnos de que entregamos datos a quien realmente corresponde.

Tras la verificación, procederemos a recopilar toda la información **relativa al Titular** que esté contenida en nuestras bases de datos, tanto en formato físico como digital, incluyendo registros en sistemas internos, historiales de transacciones, comunicaciones previas, etc., vinculadas a la identificación del Titular. Una vez consolidada la información, prepararemos la respuesta a la consulta, la cual contendrá, de forma clara y comprensible, los datos personales del Titular que tenemos en nuestra posesión y la finalidad para la cual están siendo tratados, o en su defecto, una constancia de que no encontramos datos del Titular en nuestras bases.

El **término máximo** para atender una consulta será de **diez (10) días hábiles** contados a partir de la fecha en que se recibió. Si la consulta es amplia en detalle o la información recabada es muy extensa y por ende no es posible responder dentro de ese término, se informará al interesado antes de vencer los 10 días, indicándole los motivos de la demora y señalando una **fecha de respuesta** que no podrá superar los **cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término. Es decir, en ningún caso una consulta tardará más de **15 días hábiles** en ser resuelta desde su recepción inicial. Esta prórroga (5 días adicionales) se comunicará por el mismo medio de la consulta o uno similar (por ejemplo, si la consulta fue por correo, la notificación de demora se enviará por correo).

La entrega de la respuesta se hará preferentemente por medio electrónico (por seguridad y rapidez, normalmente contestaremos al email indicado con los datos solicitados). En caso de que el Titular lo requiera o no disponga de correo, podemos coordinar la entrega física en nuestras oficinas o el envío de copia física de la información. UPWARE SOFT conservará copia de cada respuesta dada a las consultas, así como prueba de la misma, para dejar constancia del cumplimiento.

Importante: Si el solicitante de la consulta no tiene la capacidad legal para actuar por el Titular (e.g., un tercero no autorizado), o si la información proporcionada es insuficiente para ubicar al Titular en nuestras bases, UPWARE SOFT le informará al peticionario tal situación y podrá requerirle información adicional o la acreditación correspondiente. Por ejemplo, si alguien consulta datos de un tercero sin autorización, la empresa deberá negar por protección de datos ajenos; o si se recibió una consulta anónima sin datos para identificar al Titular, no sería posible atenderla.

b. Reclamos

Un **reclamo** es la solicitud que realiza el Titular (o sus representantes legítimos) cuando considera que hay un problema respecto de sus datos personales tratados por UPWARE SOFT. Los casos típicos de reclamo son: que sus datos deban ser objeto de **corrección, actualización o supresión**, o cuando advierte un presunto **incumplimiento** de los deberes por parte nuestra. En resumen, el reclamo es el mecanismo para que el Titular exija la **rectificación, eliminación o cese** en el tratamiento de sus datos, o para presentar una queja formal por el manejo dado a los mismos.

Presentación del reclamo: El Titular debe formular el reclamo mediante solicitud dirigida a **UPWARE SOFT SAS**, a cualquiera de los canales previstos (correo electrónico, dirección física). Se sugiere que el asunto o título del mensaje indique que es un “Reclamo de Protección de Datos” para su correcta priorización. El reclamo debe contener al menos:

1. **Identificación del Titular:** nombre completo y número de identificación (ciudadanía, extranjería o el documento que corresponda). Si es presentado por un representante (apoderado, tutor, heredero), se debe adjuntar el documento que acredite esa representación (poder especial, autorización, acta de posesión de curador, registro civil de nacimiento en caso de padres, etc.).
2. **Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo:** Debe describirse claramente cuál es el motivo del reclamo. Por ejemplo: “La dirección de correo electrónico que tienen mía está incorrecta y solicito corregirla”, o “Deseo que eliminen mi número de teléfono de sus bases de datos porque ya no quiero recibir información”, u “Observo que siguieron enviándome publicidad después de haberme dado de baja, lo cual constituye un incumplimiento”. En este apartado, cuanto más específica y detallada sea la descripción, mejor. Si se puede, referir fechas, nombres de funcionarios con quienes habló, evidencia de la situación (como pantallazos de correos no deseados recibidos, etc.).
3. **Objeto del reclamo:** Debe indicarse de forma expresa qué se pretende con el reclamo. Por ejemplo: “Actualización” de datos (cuando hay que actualizar o corregir algo), “Corrección” (similar a actualización, se usa el término equivalente), “Supresión” (cuando se pide borrar datos), “Revocatoria” (cuando se quiere revocar la autorización para cierta(s) finalidad(es)), o simplemente “Cumplimiento de deberes” (cuando es una queja general porque la empresa, por ejemplo, no publicó la política, o no atendió un requerimiento a tiempo, etc.). Esto nos permite encauzar el tratamiento del reclamo.
4. **Datos de notificación:** Dirección (física o electrónica) y teléfono del reclamante, para enviarle la respuesta e informarle avances.
5. **Documentos soporte (opcional):** Si tiene documentos o pruebas que sustenten el reclamo, debería adjuntarlos. Por ejemplo, copia de la solicitud previa de eliminación de datos y la evidencia de que no se atendió, capturas de pantalla, copias de la cédula si es para corregir el número, etc. Solo se requiere una (1) presentación de cada documento; no es necesario autenticar copias salvo que sea estrictamente relevante para validar representación.

Procedimiento tras la recepción: Al recibir un reclamo, el primer paso de UPWARE SOFT será verificar si el mismo viene **completo**. Si faltara información esencial (por ejemplo, no hay claridad sobre la identidad del Titular o sobre el dato que quiere corregir), podemos **requerir al reclamante por una sola vez** para que subsane las fallas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. Esta solicitud de subsanación se hace cuando verdaderamente el reclamo no permite ser atendido por carecer de datos básicos. Si el reclamante no presenta la información faltante pasados dos (2) **meses**

desde la fecha del requerimiento, entenderemos que ha **desistido** del reclamo. Así se lo comunicaremos formalmente y daremos cierre al caso internamente.

Si el reclamo es recibido en un canal que no es el competente dentro de la empresa (por ejemplo, un empleado de un área distinta recibe la carta de reclamo), ese colaborador deberá **remitirlo** a la Gerencia (área responsable) en un plazo máximo de dos (2) días hábiles e informar de tal traslado al reclamante. Por ello, recomendamos siempre dirigirlo directamente a los canales designados, para evitar demoras.

Una vez tenemos el reclamo completo, se procede a incluir en nuestras bases de datos una anotación que diga "**reclamo en trámite**" junto con el motivo específico del mismo. Por ejemplo, si el reclamo es por corrección, se marca "En trámite - Corrección de dato X"; si es por supresión, "En trámite - Supresión pendiente". Esta marca se hace dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de un reclamo completo, y sirve para que en adelante cualquier persona interna que consulte esa base sepa que esos datos no deben ser usados temporalmente para ciertos fines hasta resolver el reclamo. La ley exige que esta leyenda se mantenga **hasta que el reclamo sea decidido** (resuelto), momento en el cual se deberá retirar o modificar según corresponda (por ejemplo, si se corrigió el dato, se quita la marca; si se negó la solicitud, también se quita, pero se deja evidencia del trámite realizado).

Investigación y decisión: La Gerencia se encargará de investigar los hechos del reclamo. Esto puede implicar: revisar los sistemas donde esté el dato, consultar con el área que lo gestionó (p.ej., marketing si es un tema de email marketing, contabilidad si es un dato de facturación, etc.), verificar registros de autorizaciones, o cualquier acción necesaria para adoptar una decisión informada. Si el reclamo tiene mérito (por ejemplo, en efecto el dato estaba mal y procede la corrección, o el Titular tenía razón en que no se atendió su solicitud previa), se tomará la **medida correctiva** correspondiente lo antes posible: actualizar la base de datos, eliminar la información, gestionar la revocatoria, etc., y se informará al Titular sobre la acción tomada. Si, por el contrario, tras el análisis consideramos que el reclamo es improcedente (por ejemplo, el dato es exacto y no había error, o existe un mandato legal para conservar los datos y no podemos borrarlos), igualmente informaremos al Titular explicando las razones de hecho y de derecho por las que no accedemos a lo solicitado, recordándole en este caso su derecho a acudir a la SIC si está inconforme.

Plazo de respuesta: El término máximo para atender un reclamo es de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha en que recibimos el reclamo completo. Si por alguna circunstancia no pudiéramos dar respuesta en ese lapso, se informará al reclamante los motivos de la demora y se señalará una fecha de respuesta que **no podrá exceder ocho (8) días hábiles** adicionales a los 15 iniciales.

En otras palabras, un reclamo, sumada una prórroga eventual, nunca debería tardar más de **23 días hábiles** desde su recepción para tener una decisión. Esta prórroga se utilizará con mesura y únicamente cuando el caso sea complejo (por ejemplo, involucre datos históricos en múltiples sistemas, o requiera un pronunciamiento de un área jurídica). La comunicación de la prórroga se hará dentro del plazo inicial de 15 días, indicando las razones y la nueva fecha.

La respuesta al reclamo será comunicada al medio de contacto proporcionado por el reclamante (correo electrónico, físico, etc.). En caso de que el reclamo sea resuelto a favor del Titular, UPWARE SOFT implementará las medidas necesarias dentro de un término razonable. Por ejemplo: si era corrección, hará la corrección en todas las bases pertinentes de forma inmediata; si era supresión, eliminará o anonimizará los datos de nuestras bases (teniendo en cuenta copias de respaldo, a las cuales también se les aplicará la supresión en la siguiente rutina disponible); si era cese de envío de publicidad, asegurará excluir al contacto de las listas de mailing a la brevedad, etc. Adicionalmente, si los datos en cuestión habían sido transmitidos previamente a un Encargado (por ejemplo, una agencia que envía correos en nuestro nombre) o a un tercero, se les comunicará la novedad para que ellos apliquen igualmente la actualización o supresión solicitada, en cumplimiento del principio de veracidad y del deber de circulación restringida.

Queja ante la SIC: Como se mencionó en la sección VIII literal F, el Titular o reclamante solo podrá elevar queja ante la autoridad (SIC) una vez haya agotado este procedimiento de reclamo ante nosotros. Por ello, en nuestra respuesta al reclamo siempre indicaremos que esperamos haber resuelto su solicitud conforme a la ley, y que quedamos atentos en caso de cualquier duda adicional; así mismo, le recordaremos que, si persiste insatisfecho, puede llevar el caso a la Superintendencia en los términos del art. 16 de la Ley 1581.

Otros aspectos: Si por alguna razón la persona que recibe el reclamo al interior de UPWARE SOFT no es competente para resolverlo (p.ej., lo recibió un miembro de personal que no sabe del tema), deberá dar traslado inmediato a la Gerencia (máximo en 2 días hábiles) e informar de ello al reclamante, como se mencionó. Internamente, es deber de todo empleado canalizar estas solicitudes a la instancia adecuada sin dilación.

En todos los casos, tanto para consultas como para reclamos, **no se exigirá al Titular pago alguno** ni se requerirá formalidad excesiva más allá de la necesaria para validar su identidad y la claridad de la petición. La radicación de consultas y reclamos es gratuita y puede hacerse por medios electrónicos para mayor comodidad.

XI. Medidas de Seguridad, Confidencialidad y Almacenamiento de la Información

UPWARE SOFT SAS entiende la importancia de la seguridad y confidencialidad de los datos personales. Por ello, adopta medidas técnicas, físicas, legales y administrativas necesarias para **proteger la integridad, disponibilidad y confidencialidad** de la información en sus bases de datos, evitando accesos no autorizados, pérdida, filtración, modificación o uso indebido de los datos. A continuación, se describen las principales medidas y políticas de seguridad implementadas:

- **Control de Acceso:** El acceso a datos personales está restringido únicamente a aquellos empleados, contratistas o Encargados que necesiten dicha información para llevar a cabo las finalidades aquí descritas (**principio de “necesidad de saber”**). Cada usuario interno tiene credenciales únicas (usuario/contraseña) con permisos acordes a su rol. Los sistemas de información registran y limitan las acciones que cada rol puede realizar sobre las bases de datos (consulta, edición, borrado). Además, se emplean mecanismos de autenticación robusta; las contraseñas se almacenan cifradas y se exigen criterios de complejidad y cambios periódicos para el personal.
- **Seguridad en Infraestructura Tecnológica:** Nuestros servidores y equipos de cómputo cuentan con **software de seguridad actualizado**, incluyendo firewalls, antivirus, anti-malware y sistemas de detección de intrusos, para prevenir accesos no autorizados y ataques cibernéticos. Se aplican parches de seguridad regularmente a los sistemas operativos y aplicaciones usadas. El sitio web <https://upwaresoft.com/> y cualquier plataforma en línea asociada utilizan el protocolo **HTTPS** con certificados de seguridad vigentes, asegurando que las comunicaciones de datos sensibles (por ejemplo, ingreso de credenciales, llenado de formularios) viajen cifradas entre el navegador del usuario y nuestro servidor.
- **Cifrado y Pseudonimización:** Cuando es pertinente, se utiliza **cifrado** de la información tanto en tránsito como en reposo. Por ejemplo, las bases de datos que contienen información personal se almacenan cifradas en los discos de los servidores o en contenedores protegidos. Los canales de transferencia de datos hacia terceros (p.ej., envío de un archivo con datos a un Encargado) se realizan mediante medios seguros (plataformas con conexión cifrada, sFTP, VPN o similares). En ciertos casos, para análisis internos, se pueden usar técnicas de **pseudonimización** o anonimización de los datos para evitar la identificación directa de los Titulares.



- **Copia de Seguridad (Backups):** Realizamos copias de seguridad periódicas de las bases de datos que manejan información personal, las cuales se almacenan en entornos seguros y separados físicamente (o en la nube, con cifrado). Estas copias buscan garantizar la **disponibilidad** de la información aún ante fallas técnicas o desastres. El acceso a los backups está igualmente restringido. Cabe anotar que las políticas de supresión de datos incluyen la actualización o eliminación de los datos también en las copias de respaldo dentro de los plazos técnicamente posibles, para asegurar una eliminación completa.
- **Protocolos ante Incidentes:** Contamos con un procedimiento interno de respuesta a **incidentes de seguridad** de la información. En caso de detectar alguna violación a la seguridad (por ejemplo, un acceso indebido, un malware que haya podido comprometer datos, pérdida o hurto de un dispositivo con datos personales), activaremos acciones inmediatas: contención del incidente (aislar sistemas afectados), análisis forense para determinar el alcance, mitigación de vulnerabilidades explotadas, y **notificación** a las partes afectadas si es procedente. Aunque la legislación local no exige explícitamente notificar a los Titulares o a la autoridad sobre brechas de datos, UPWARE SOFT adoptará una postura transparente: si el incidente es grave y puede afectar los derechos del Titular (p. ej., riesgo de suplantación de identidad), le comunicaremos lo sucedido, las medidas tomadas y las recomendaciones para su protección. Asimismo, documentaremos el incidente y, de ser requerido, informaremos a la SIC.
- **Confidencialidad Contractual:** Todo empleado de **UPWARE SOFT SAS**, al vincularse, firma un acuerdo de **confidencialidad** que le prohíbe divulgar o usar para fines no autorizados la información a la que tenga acceso, incluyendo datos personales de clientes, estudiantes, etc. Dicho deber de confidencialidad se extiende incluso después de terminada la relación laboral. Igual exigencia se aplica en los contratos con proveedores y aliados que actúan como Encargados: se incorporan cláusulas específicas donde éstos se obligan a guardar reserva sobre los datos tratados, a usarlos solo conforme a nuestras instrucciones, a no divulgarlos a terceros no autorizados, y a implementar medidas de seguridad. Cualquier violación a la confidencialidad puede acarrear sanciones disciplinarias, contractuales y legales.
- **Políticas de Limpieza de Información:** Mantenemos directrices internas para la **depuración y eliminación** segura de datos personales una vez cumplida su finalidad. Esto abarca la eliminación segura de archivos digitales (borrado permanente de registros en BD, sobreescritura de sectores, etc.) y la



destrucción física de documentos impresos (mediante trituración u otros medios) que contengan datos personales, cuando ya no se requieren. Estas acciones se documentan según corresponda. Si alguna información debe conservarse por razones legales (ej. facturas por 5 años, información contable por 10 años según normativa fiscal), se archiva, pero con controles de acceso restrictivos y, vencido el plazo legal de retención, se procede a su destrucción.

- **Limitación de Uso en Entornos Públicos:** Se instruye a nuestro personal para que evite manejar datos personales en lugares o situaciones donde puedan ser expuestos a terceros no autorizados (por ejemplo, no dejar pantalla abierta con datos de clientes a la vista de visitantes, no comentar información privada en llamadas en áreas comunes, etc.). Además, los dispositivos portátiles corporativos (laptops, USB, celulares) que contengan datos personales cuentan con contraseñas o cifrado, para minimizar riesgos en caso de robo o pérdida.
- **Evaluaciones de Impacto:** Para nuevos proyectos o iniciativas que involucren datos personales (por ejemplo, lanzamiento de una nueva app educativa que recoja datos de niños, o la implementación de un sistema de videovigilancia), la empresa, siguiendo lineamientos internacionales, evalúa previamente los riesgos potenciales y toma medidas desde el diseño (**Privacy by Design**). Esto no solo garantiza cumplimiento sino también genera confianza en nuestros usuarios.
- **Auditorías y Mejoramiento Continuo:** Periódicamente, UPWARE SOFT podrá realizar **auditorías internas** o solicitar evaluaciones externas sobre sus prácticas de protección de datos e información, con el fin de detectar posibles fallas y oportunidades de mejora. Asimismo, nos mantenemos actualizados respecto a nuevos riesgos (por ejemplo, nuevas modalidades de fraude) y actualizamos nuestras medidas acordes a ello.

Con todo lo anterior, buscamos asegurar que los datos personales permanezcan **confidenciales** (acceso solo de personas autorizadas), **íntegros** (no alterados sin autorización, exactos y completos) y **disponibles** (para atender a los Titulares o cumplir las finalidades, dentro de lo necesario). Sin perjuicio de lo robustas que sean nuestras medidas, es importante aclarar que ningún sistema es 100% invulnerable; por ello, en el improbable evento de una brecha, actuaremos diligentemente como se explicó.

Además de las medidas de seguridad, reforzamos el compromiso de confidencialidad: **UPWARE SOFT SAS no compartirá datos personales con terceros** salvo en los casos autorizados por el Titular o por la ley (ver sección siguiente), y nunca revelará públicamente datos privados de individuos. Incluso al término de la relación con el

Titular (por ejemplo, un estudiante que finalizó todos sus cursos, o un cliente que deja de serlo), seguiremos tratando sus datos bajo las mismas garantías aquí establecidas mientras permanezcan en nuestras bases; y una vez eliminados, nos aseguraremos de que no quede rastro accesible de información personal.

En síntesis, la seguridad de los datos es una prioridad transversal en todas nuestras operaciones, y destinamos recursos humanos, técnicos y organizativos para protegerla. Cualquier persona dentro de la empresa que identifique una vulnerabilidad o tenga dudas sobre la correcta manipulación de datos puede reportarlo a Gerencia para tomar acciones preventivas o correctivas de inmediato.

XII. Política de Cookies y Recolección de Datos de Navegación

En nuestro sitio web oficial (<https://upwaresoft.com/>) y plataformas digitales asociadas, utilizamos **cookies** y tecnologías similares (como píxeles de seguimiento o local storage) para mejorar la experiencia de navegación de los usuarios, analizar el tráfico del sitio y ofrecer contenidos relevantes. A continuación, se detallan aspectos importantes de nuestra **Política de Cookies**:

¿Qué son las cookies?

Las cookies son pequeños archivos de texto que se almacenan en el dispositivo (computadora, tableta, smartphone) del usuario cuando visita un sitio web. Estos archivos permiten recordar información sobre la visita del usuario, lo cual puede servir para diversas finalidades: desde mantener una sesión iniciada, hasta recordar preferencias de idioma, pasando por recopilar datos estadísticos de navegación. Las cookies no ocupan mucho espacio y por lo general tienen una fecha de expiración (pasado cierto tiempo, se eliminan automáticamente si el usuario no vuelve a visitar el sitio).

Tipos de cookies que utilizamos:

UPWARE SOFT SAS utiliza cookies **propias** (instaladas por nuestro dominio UPware SOFT.com) y en algunos casos cookies **de terceros** (instaladas por dominios externos, por ejemplo, Google Analytics). Según su finalidad, las cookies que podríamos estar empleando se clasifican en:

- **Cookies necesarias (técnicas):** Son esenciales para el funcionamiento básico del sitio y para brindar los servicios que el usuario espera. Por ejemplo, recordar el contenido de un carrito de compra, mantener la sesión iniciada luego de autenticarse, o equilibrar la carga del sitio entre varios servidores. Sin estas cookies, partes del sitio podrían no funcionar correctamente. Estas cookies no recolectan información del usuario con fines de marketing ni rastrean su navegación en otros sitios.



- **Cookies de preferencias o personalización:** Permiten recordar opciones que el usuario ha seleccionado en visitas anteriores para mejorar su experiencia. Por ejemplo, el idioma de preferencia, la región en la que se encuentra, el tamaño de fuente elegido, etc. No son estrictamente necesarias, pero mejoran la funcionalidad y personalización.
- **Cookies analíticas o de rendimiento:** Nos ayudan a recopilar datos estadísticos anónimos sobre cómo los visitantes usan nuestro sitio, cuáles páginas son más vistas, cuánto tiempo permanecen, desde qué página llegaron, si ocurrió algún error técnico, etc. Esta información la utilizamos para realizar análisis agregados que nos permitan mejorar la estructura, el contenido y el rendimiento del sitio. Empleamos herramientas de analítica web reconocidas (por ejemplo, **Google Analytics**) que instalan sus propias cookies para este fin. La información recopilada por estas cookies (como la dirección IP del usuario, aunque usualmente con anonimización parcial, y datos de comportamiento) es transmitida y almacenada por los proveedores de estas herramientas bajo sus políticas de privacidad. Solo utilizamos estos datos de forma agrupada, nunca para identificar individualmente a un usuario.
- **Cookies de publicidad o marketing:** En este momento, nuestro sitio no muestra publicidad de terceros, pero en caso de que en el futuro lo hiciera o empleáramos herramientas de **remarketing**, podrían instalarse cookies que registren la visita del usuario para luego mostrarle anuncios relacionados en otras páginas. Estas cookies, de estar presentes, rastrean la navegación del usuario en diferentes sitios web para crear un perfil de intereses. Si llegásemos a usar esta clase de cookies, se informará específicamente y se recabará, de ser legalmente requerido, el consentimiento del usuario para ello (sobre todo en jurisdicciones como la UE).
- **Cookies de redes sociales:** Si el usuario decide interactuar con plugins de redes sociales en nuestro sitio (como botones de “Compartir” o “Me gusta” de Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.), es posible que estos servicios terceros coloquen cookies a través de nuestro sitio para, por ejemplo, registrar que el usuario ha realizado dicha acción o para el funcionamiento del plugin. Estas cookies las controlan dichas terceras plataformas.

Consentimiento y configuración:

Al ingresar por primera vez a nuestro sitio, se le informa al usuario de manera clara y visible sobre el uso de cookies mediante un **banner de cookies**. En dicho aviso se le indica que, si continúa navegando, se entenderá que acepta la instalación de cookies según lo descrito (salvo en jurisdicciones donde se requiera un consentimiento

explícito, en cuyo caso adaptaremos el mecanismo para recabarlo). El usuario tiene la posibilidad de **configurar su navegador** para rechazar o borrar las cookies si así lo desea. La mayoría de los navegadores permiten controlar el manejo de cookies a través de sus opciones de configuración (por ejemplo, bloquear todas las cookies, o las de terceros, o ser notificado antes de instalarlas). También es posible borrar cookies ya almacenadas. En nuestro aviso de cookies inicial proveemos un enlace a información más detallada de cómo gestionar las cookies (por ejemplo, en AllAboutCookies o en la documentación del navegador).

Es importante destacar que la deshabilitación de ciertas cookies, especialmente las técnicas, puede afectar la funcionalidad del sitio. Por ejemplo, si el navegador bloquea nuestras cookies de sesión, el usuario tal vez no pueda autenticarse en una zona privada, aunque tenga credenciales, o no se guardarán sus preferencias de idioma, etc. Sin embargo, el sitio seguirá siendo en términos generales navegable aún con todas las cookies bloqueadas, solo que con usabilidad reducida en algunas características.

Duración de las cookies:

Algunas cookies son de sesión (se eliminan al cerrar el navegador) y otras pueden ser persistentes (permanecen por un periodo definido si no se eliminan manualmente). Por ejemplo, una cookie que guarda la preferencia de idioma podría tener una vigencia de varios meses, para recordar la elección en visitas futuras. Nosotros establecemos duraciones razonables, y en el caso de cookies de terceros, dichas duraciones las define el proveedor (e.g., Google Analytics cookies suelen persistir 24 meses salvo que se limpien). En cualquier momento el usuario puede eliminar las cookies del sitio usando las opciones de su navegador.

Datos recolectados a través de cookies:

Las cookies pueden recoger datos como: dirección IP, identificador de dispositivo, características del navegador y del sistema operativo, páginas visitadas dentro del sitio, tiempo de navegación, enlaces clicados, sitio de procedencia inmediata (referral), y en algunos casos si se ha identificado, pueden asociarse a un usuario registrado. Sin embargo, en nuestra operación normal, estos datos de navegación se analizan de forma **anónima o seudoanonimizada** (por ejemplo, truncando las IP) y no se combinan deliberadamente con bases de datos nominativas de clientes. Si en algún caso relacionáramos datos de cookies con un individuo identificado (por ejemplo, para personalizar contenido a un usuario logueado), tal información será tratada como dato personal y bajo los mismos estándares de consentimiento y seguridad.

Cookies no contienen datos sensibles:

Reiteramos que las cookies que usamos **no extraen información personal sensible** del dispositivo, ni por sí mismas nos dicen el nombre o correo del usuario (a menos que éste nos lo haya proporcionado voluntariamente en algún formulario y se vincule). No ejecutan programas ni virus. Son simplemente identificadores y preferencias.

Servicios en la nube y terceros analíticos:

Relacionamos este punto con las cookies porque muchos de los datos de navegación y analíticos los tratamos con ayuda de servicios en la nube de terceros. Por ejemplo, empleamos Google Analytics para entender el tráfico del sitio. Esto implica que ciertos datos de navegación se comparten con Google, quien actúa como Encargado del Tratamiento en estos aspectos. Hemos configurado Google Analytics de forma que cumpla con las directrices de protección de datos: se ha activado la anonimización de IP, no usamos datos demográficos avanzados ni compartimos información con sus productos publicitarios sin consentimiento. Cualquier otro servicio similar (por ejemplo, Hotjar para mapas de calor, o plataformas de A/B testing) se utilizará solo si respeta la privacidad y con fines legítimos de mejora de la web.

Aviso y aceptación continua:

Si bien con la primera visita obtenemos consentimiento implícito/expreso (según corresponda) del uso de cookies, mantenemos disponible en el sitio la opción de **“Configuración de Cookies”** o enlace a la política completa de cookies, donde el usuario en cualquier momento puede revisar qué cookies usamos y cambiar sus preferencias (por ejemplo, retirar el consentimiento a cookies analíticas no esenciales).

Cumplimiento normativo:

UPWARE SOFT cumple con las regulaciones aplicables en materia de cookies y comunicaciones electrónicas en las jurisdicciones donde opera. En Colombia, la regulación específica de cookies se rige por el principio de información y consentimiento del usuario, lo cual seguimos mediante el banner informativo. Si en alguna jurisdicción (como la Unión Europea, bajo la Directiva ePrivacy y el RGPD) se exige consentimiento previo para ciertas cookies, implementaremos las adaptaciones necesarias para usuarios de esas regiones, garantizando que no se instalen cookies no esenciales sin su permiso.

Datos de navegación adicionales:

Además de las cookies, es posible que obtengamos **datos de navegación** a través de logs del servidor o variables de entorno. Estos datos pueden incluir detalles como el tipo de navegador, sistema operativo, hora de acceso, dirección del sitio web desde el cual se vincula el usuario a nuestro portal (referral), etc. Esta información se utiliza principalmente para fines estadísticos, administración del sistema, seguridad y mejora del servicio. Por ejemplo, los logs pueden ayudarnos a detectar intentos de intrusión

al registrar direcciones IP sospechosas o patrones anómalos de uso. En cualquier caso, estos datos de navegación se tratan de forma reservada y con fines legítimos. En conclusión, al interactuar con nuestra presencia en línea, el usuario debe saber que se recolecta cierta información de manera automática mediante cookies y tecnologías similares, pero que ello se hace **con total transparencia** y buscando un balance entre mejorar la experiencia y respetar su privacidad. Siempre tendrá la opción de deshabilitar o limitar estas tecnologías si así lo prefiere, entendiendo las posibles implicaciones en funcionalidad. Para más detalles, puede consultar la sección específica de Cookies en nuestro sitio web, la cual se mantiene actualizada con información sobre cookies específicas en uso.

XIII. Transferencia Internacional de Datos y Uso de Servicios en la Nube

Debido a la naturaleza global de las tecnologías educativas y de la nube, **UPWARE SOFT SAS** puede en algunos casos necesitar **transferir o transmitir datos personales fuera de Colombia**, siempre garantizando que se mantenga un nivel adecuado de protección conforme a la normatividad aplicable. A continuación, aclaramos cómo manejamos las transferencias internacionales y el uso de servicios en la nube:

- **Transmisiones Internacionales a Encargados:** Es posible que la empresa recurra a proveedores de servicios tecnológicos ubicados en otros países para el almacenamiento o procesamiento de datos (por ejemplo, servicios en la nube como Amazon Web Services, Google Cloud, Microsoft Azure, hosting del sitio web, plataformas de email marketing, herramientas educativas en línea, etc.). En estos casos, usualmente se configura una **transmisión internacional de datos**: nosotros (responsable en Colombia) enviamos o alojamos datos personales en la infraestructura de un tercero que actuará como **Encargado del Tratamiento** por nuestra cuenta. Para estas transmisiones, cumplimos con el artículo 26 de la Ley 1581 y normas reglamentarias, lo que implica que: (1) Verificamos que el país donde residan los datos cuente con estándares de protección de datos comparables a los colombianos o, en su defecto, (2) suscribimos con dichos proveedores cláusulas contractuales sólidas que incorporan las obligaciones de protección de datos (similar a cláusulas tipo reconocidas internacionalmente), de modo que el Encargado se compromete a proteger la información con igual rigor. También nos aseguramos de que estos Encargados utilicen los datos únicamente para los fines que les encomendamos y no para los propios, en cumplimiento del principio de finalidad.

- **Transferencias Internacionales a Terceros Responsables:** En ocasiones excepcionales, podríamos realizar una **transferencia internacional** de datos, entendida como enviar datos personales desde Colombia a un tercero en otro país que actuará como responsable independiente de esos datos. Un ejemplo hipotético: que UPWARE SOFT colabore con una institución educativa extranjera en un programa y necesite compartir la lista de estudiantes inscritos (con su autorización) con dicha institución para coadministrar el programa. En estos casos, nos cercioraremos de que el receptor esté ubicado en un país con un nivel adecuado de protección de datos de acuerdo con los criterios de la SIC (por referencia, países listados por la SIC como adecuados o que pertenezcan a convenciones internacionales pertinentes), o de lo contrario, obtendremos autorización explícita del Titular para la transferencia, informándole claramente la finalidad y quién será el destinatario. Aplicaremos lo previsto en la legislación: actualmente, la regla general es que no se pueden transferir datos a países que no proporcionen niveles adecuados de protección, salvo excepciones (consentimiento del Titular, intercambio necesario por contrato, entre otras). Nos atendremos a dichas excepciones legales si el escenario lo requiere.
- **Uso de servicios en la nube:** Como parte de nuestra infraestructura, usamos diversos **servicios en la nube** para almacenar información y operar aplicaciones (por ejemplo, plataforma CRM, almacenamiento de archivos en Google Drive/OneDrive, gestión de correos, etc.). Estos proveedores en nube suelen distribuir datos en centros de datos ubicados en distintos países. Hemos seleccionado proveedores reconocidos globalmente por su seguridad y confiabilidad, los cuales por lo general cuentan con certificaciones en protección de datos (cumplimiento de ISO 27001, del RGPD para datos de europeos, etc.). Además de las cláusulas contractuales, vigilamos sus políticas de privacidad para confirmar que no acceden ni divulgan nuestros datos salvo para proveer el servicio contratado o cumplir obligaciones legales.
- **Encargados ubicados en Colombia:** Cabe mencionar que cuando contratamos proveedores locales (dentro de Colombia) para alguna tarea de tratamiento de datos (ej: una empresa de call center o mensajería para contactar a nuestros clientes), no hay transferencia internacional involucrada, pero igual formalizamos la relación mediante acuerdos de confidencialidad y estipulación de deberes del Encargado. Siempre que un Encargado cambie las condiciones de manejo de datos (por ejemplo, subcontrate a un tercero en el exterior), exigiremos que nos informe y cumpla con lo exigido en este apartado.
- **Tratados y Convenios Internacionales:** Colombia es suscriptora del **Convenio 108 del Consejo de Europa** y de otros instrumentos que promueven

la libre circulación de datos con garantías. En ese sentido, apoyamos la armonización internacional. Si se dan transferencias transfronterizas continuas (por ejemplo, consulta de nuestros datos por parte de nuestra propia filial o socio en otro país), formalizaremos dichos intercambios conforme a las guías de la SIC y los acuerdos internacionales vigentes.

- **Notificación a la SIC:** La normativa colombiana establece que las transferencias internacionales deben ser puestas en conocimiento de la SIC salvo que se trate de países con nivel adecuado o de las excepciones legales. En caso de ser requerido, cumpliremos con la **notificación previa** a la autoridad, aportando la documentación del caso (por ejemplo, contratos o garantías incorporadas) para obtener su eventual autorización o concepto favorable.
- **Información al Titular:** En el Aviso de Privacidad y en esta Política estamos informando de la posibilidad de que sus datos se almacenen o procesen fuera del país. Además, si un Titular lo solicita, podemos indicarle específicamente si sus datos han sido transferidos a otro país y cuáles medidas de seguridad se tomaron. Consideramos que esta transparencia es parte del derecho a ser informado sobre el uso de los datos.
- **Ejemplos de Encargados internacionales que podríamos usar:** Para mayor claridad, listamos algunos tipos de proveedores externos y su probable ubicación:
 - Plataforma de email marketing (por ejemplo, MailChimp, SendGrid): servidores en EE.UU.
 - Herramientas de analítica web (Google Analytics): servidores globales (centros principales en EE.UU. y Europa).
 - Servicios de almacenamiento de archivos (Google Drive, Dropbox, OneDrive): datacenters en EE.UU. y otros países.
 - Servicios de videoconferencia o aulas virtuales (Zoom, Microsoft Teams): infraestructura global, a menudo en EE.UU.
 - Pasarelas de pago (PayU, Stripe): podrían enviar datos a EE.UU. u otros lugares para procesamiento de pagos.
 - Módulos o complementos de software educativo (por ejemplo, un LMS en la nube, MoodleCloud): dependiendo del proveedor, podría estar en Europa, EEUU u otra región.

En todos estos casos, seleccionamos proveedores con buena reputación en privacidad.

- **Transferencias a autoridades o por procesos legales:** Si en algún momento es necesario enviar datos personales a autoridades o tribunales en el extranjero



(por ejemplo, por un requerimiento judicial internacional o para el reconocimiento de un título académico en otro país, etc.), nos aseguraremos de que exista base legal (tratado de cooperación judicial, consentimiento del Titular, etc.) para hacerlo, e informaremos al Titular cuando la ley lo permita.

En síntesis, aunque **la mayoría de los datos personales que manejamos residen en nuestras bases de datos locales o en servicios en la nube con altos estándares**, no escatimamos en esfuerzos para que, independientemente del lugar donde se encuentren almacenados momentáneamente, sus datos gocen de **niveles de protección equivalentes** a los que tendrían en Colombia. El uso de la tecnología global es una necesidad competitiva, pero siempre la subordinamos al cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad y seguridad para con nuestros usuarios.

El Titular, al aceptar esta Política y al interactuar con nuestros servicios, nos **autoriza expresamente** para realizar las transmisiones y transferencias internacionales aquí descritas, en la medida en que sean necesarias para cumplir las finalidades expuestas. No obstante, reitera UPWARE SOFT su compromiso de no transferir datos a terceros países para finalidades distintas a las autorizadas. Cualquier nueva transferencia que no encaje en las situaciones contempladas será puesta en conocimiento del Titular oportunamente para obtener su consentimiento, si la ley así lo exige.

XIV. Tratamiento Automatizado y Toma de Decisiones Automatizadas

En línea con las tendencias tecnológicas y para optimizar nuestros procesos, **UPWARE SOFT SAS** puede emplear herramientas de **tratamiento automatizado de datos o IA**. Esto se refiere a utilizar sistemas informáticos, algoritmos o inteligencia artificial para analizar, procesar o categorizar información personal. Aclaramos el alcance de este punto:

- **Procesamiento automatizado vs. decisiones automatizadas:** Es importante distinguir entre simplemente **automatizar** procesos (lo cual ocurre en la mayoría de sistemas de información: ej., envío automático de un correo de bienvenida cuando alguien se registra, o segmentación de una lista de contactos por edad mediante un algoritmo) y el concepto más estricto de **decisión automatizada sin intervención humana** que produzca efectos jurídicos o significativos sobre el Titular (por ejemplo, un sistema que automáticamente rechazara la inscripción de un estudiante por considerarlo “no apto” en base a un perfil, sin que una persona valide esa decisión). En nuestra operación actual, **no** tomamos decisiones que afecten significativamente al Titular sin intervención humana. Cualquier decisión importante (admisión a un



programa, otorgamiento de una beca, determinación de incumplimiento contractual, etc.) es revisada por nuestro personal.

- **Perfilamiento (profiling):** Podemos crear **perfiles** básicos de usuarios, por medios automatizados, con fines legítimos: por ejemplo, clasificar a usuarios en categorías según su actividad (estudiante activo vs. inactivo), o según intereses (interesado en cursos de programación vs. diseño gráfico) utilizando datos como cursos vistos, clics en newsletter, etc. Este perfilamiento nos ayuda a personalizar comunicaciones o recomendaciones. Sin embargo, este tipo de perfil no produce por sí mismo efectos negativos para el usuario; es meramente para servirle mejor contenido.
- **Ejemplos de automatización utilizada:**
 - Envío de correos secuenciales de seguimiento: Si un usuario se registra a un curso, un sistema automatizado puede programar envíos periódicos (día 1, día 7, etc.) con tips o recordatorios, sin intervención manual en cada envío.
 - Recomendador de cursos: Basado en los cursos completados por un estudiante, un algoritmo podría sugerirle otro curso complementario (similar a como plataformas de streaming recomiendan contenido). La decisión final de tomarlo es del usuario; la recomendación es un apoyo.
 - Detección de riesgo de abandono: Un sistema podría marcar a aquellos alumnos que no se conectan hace mucho o no han entregado tareas, para que el equipo de tutores los contacte. El marcar es automatizado, pero la acción (contacto) la realiza un humano que puede personalizar el mensaje tras evaluar la situación.
 - Calificación automatizada de quizzes: En evaluaciones tipo test en línea, el sistema corrige automáticamente las respuestas y asigna un puntaje. No obstante, en evaluaciones subjetivas (ensayos, proyectos) siempre interviene un instructor humano para calificar.
- **Garantía al Titular:** En el eventual escenario futuro en que se implementara alguna forma de decisión automatizada con impacto significativo (por ejemplo, un sistema de IA que evalúe solicitudes de beca), la empresa garantizará al Titular el derecho a: **(1)** obtener intervención humana en dicha decisión, **(2)** a expresar su punto de vista o impugnar la decisión, y **(3)** a obtener una explicación sobre la lógica de la decisión, en la medida prevista por regímenes como el RGPD. Esto como parte de nuestro compromiso con la transparencia y equidad en el tratamiento automatizado.
- **No perfilamiento con datos sensibles sin autorización:** Cualquier perfilamiento o análisis que involucre datos sensibles (lo cual es poco probable

en nuestro giro de negocio pero, por ejemplo, deducir preferencias religiosas de un usuario por su asistencia a cierto evento) **no se realizará** a menos que se cuente con autorización expresa del Titular para tratar esos datos sensibles y sea pertinente a una finalidad legítima.

- **Limitación de algoritmos en datos de menores:** Si se procesan datos de menores, seremos especialmente cuidadosos: evitaremos cualquier forma de segmentación que pudiera ser perjudicial o intrusiva. Por ejemplo, no realizaremos publicidad comportamental dirigida a niños basada en su navegación, ni elaboraremos perfiles comerciales de menores. El tratamiento automatizado en contextos de menores, de haberlo, se centraría en aspectos pedagógicos (ej: seguimiento de progreso académico) bajo supervisión docente.
- **Registro de las herramientas usadas:** Llevamos un control de qué herramientas y algoritmos automatizados inciden en datos personales. Cada vez que adoptamos una nueva tecnología (p. ej., un software CRM con funciones de scoring de clientes), evaluamos su implicación en privacidad y definimos configuraciones que respeten esta Política.

En resumen, empleamos el procesamiento automatizado como un **aliado** para mejorar eficiencia y personalización, pero no delegamos en máquinas las decisiones que puedan afectar significativamente a nuestros usuarios sin una revisión humana. El toque humano sigue siendo esencial en nuestras interacciones clave. Si el Titular tiene alguna inquietud sobre cómo funciona un determinado proceso automatizado relacionado con sus datos, puede consultarnos y daremos la información pertinente.

XV. Vigencia de la Política, Actualizaciones y Publicación

Entrada en vigencia: La presente “Política de Privacidad, Tratamiento de Datos Personales y Confidencialidad – Autorización y Salvoconducto de Tratamiento de Información” rige a partir de su fecha de adopción oficial por parte de **UPWARE SOFT SAS** Su versión inicial fue expedida y divulgada el **15 de octubre de 2025** (que coincide con la última fecha de actualización indicada al final del documento). A partir de esa fecha, reemplaza y deja sin efectos cualquier política o manual interno de tratamiento de datos personales que se hubiese adoptado con anterioridad en la compañía.

Período de vigencia: Esta Política tendrá una vigencia indefinida, esto es, se mantendrá vigente mientras la sociedad exista y no sea sustituida por una nueva política. No obstante, podrá ser modificada en cualquier momento para adaptarla a cambios en la normatividad aplicable, a nuevas prácticas de la empresa, o a disposiciones de autoridades competentes en materia de protección de datos. Los

datos personales recolectados durante la vigencia de esta Política serán tratados conforme a las disposiciones aquí señaladas, y aun si la Política llegare a ser modificada o reemplazada, los datos obtenidos bajo versiones anteriores se registrarán por la nueva versión desde el momento en que ésta entre en vigor (salvo que el Titular disponga algo distinto o la ley exija condiciones especiales).

Actualizaciones y modificaciones: **UPWARE SOFT SAS** se reserva el derecho de realizar **cambios** o actualizaciones a esta Política en cualquier momento. Cuando esto ocurra, dichos cambios serán aprobados por la Gerencia General (o el órgano directivo correspondiente) y documentados en una nueva versión que incluirá en su encabezado la fecha de la última actualización. Toda modificación sustancial será comunicada a los Titulares por lo menos con quince (15) días de anticipación a su implementación, a través de los canales habituales: por ejemplo, publicando un aviso destacado en nuestro sitio web (banner o ventana emergente informativa), enviando un correo electrónico a los Titulares registrados en nuestras bases (cuando sea procedente), y/o colocando comunicados en lugares visibles de nuestras oficinas. Se considerarán **sustanciales** modificaciones como: cambio en las finalidades del tratamiento, en la identidad del responsable (p.ej., por fusiones o cesiones empresariales), en los datos de contacto para ejercer derechos, en los tipos de datos recolectados, o en cualquier aspecto que afecte materialmente el contenido de la autorización otorgada. Las modificaciones de forma o menores (por ejemplo, actualización de leyes en las referencias, corrección de estilo, adición de algún canal de contacto) podrán implementarse con la sola publicación de la nueva versión en el sitio web.

Canales oficiales de publicación: La versión vigente de esta Política estará siempre disponible al público a través de:

- **Nuestro sitio web oficial:** en la sección de “Política de Privacidad” o “Protección de Datos” (enlazada en el pie de página del sitio <https://upwaresoft.com/>). Allí se podrá descargar o visualizar el documento completo en formato PDF o HTML.
- **Nuestras oficinas físicas:** a disposición en medio impreso (documento físico) en la sede administrativa de **UPWARE SOFT SAS** ubicada en Pereira, para que cualquier interesado pueda consultarla durante el horario de atención. Si un Titular solicita una copia física, se la proporcionaremos sin costo.
- **Al momento de la recolección de datos:** resumida en nuestros Avisos de Privacidad en formularios o medios electrónicos, los cuales contendrán un enlace o indicación clara de cómo acceder al texto completo de la Política. Por

ejemplo, en un formulario web puede haber un checkbox de aceptación con un hipervínculo a la Política, o en un formulario físico un pequeño texto que diga “Consulta la Política de Tratamiento de Datos en www.upwaresoft.com”.

- **Registro Nacional de Bases de Datos:** Aunque la SIC no exige cargar la política en su plataforma, en el RNBD se registran ciertos detalles de nuestras bases de datos. De ser solicitado o en caso de auditoría, la política se entregará a la autoridad como demostración de cumplimiento del deber del Art. 17 literal k) de la Ley 1581 (adoptar manual interno de políticas y procedimientos).

Legislación aplicable y jurisdicción: Esta Política se rige por las leyes de la República de Colombia en materia de protección de datos personales y por las normas internacionales suscritas por Colombia sobre la materia. En caso de cualquier disputa o interpretación relacionada con este documento o el tratamiento de datos por parte de **UPWARE SOFT SAS**, será competente la jurisdicción colombiana, sin perjuicio de derechos adquiridos por Titulares en otras jurisdicciones según normas extraterritoriales (por ejemplo, derechos de ciudadanos europeos bajo RGPD en ciertos contextos, los cuales procuraríamos respetar de buena fe incluso cuando nuestra principal operación es local).

Aceptación y vigencia de la autorización: Los Titulares confirman que al haber proporcionado voluntariamente sus datos personales a **UPWARE SOFT SAS** por cualquiera de los canales mencionados, han sido informados de los términos de esta Política y los aceptan en la medida en que dieron su Autorización para el tratamiento. Dicha Autorización se entenderá vigente durante el tiempo que perdure la relación con el Titular y por el período adicional necesario para cumplir las finalidades descritas (incluso después de terminada la relación, mientras haya obligaciones legales o contractuales de conservar la información, bajo el principio de temporalidad).

Cláusula de salvaguarda: Si alguna sección o estipulación de la presente Política es declarada nula, ilegal o inaplicable por autoridad competente, ello no afectará la validez de las demás secciones, las cuales permanecerán vigentes. En tal caso, **UPWARE SOFT SAS** introducirá las modificaciones que sean necesarias para subsanar la sección afectada, respetando en lo posible la intención original y las disposiciones legales.

Fecha de la última actualización: Documento aprobado y vigente desde el **15 de octubre de 2025**.



PUBLIQUESE Y CUMPLASE

FECHA: 15/10/2025

DIRECCIÓN: CL 1 No. 5-25 El Cedro – La Balsa

CIUDAD: Chía.

DEPARTAMENTO: Cundinamarca.

Cordialmente,



Firmado digitalmente por:

SANDRA PATRICIA ACOSTA GUTIERREZ

C.C. 52'855.362

E MAIL: sandra.acosta@upwaresoft.com

R.L: UPWARE SOFT S.A.S

Cuadro de cambios:

Fecha	Versión	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Aprobó
15/10/25	1.0	creación		

Copyright

©

2025

Inktvis Services SAS

Legal Tech Col®

for

UPWARE SOFT SAS

Luego de su aprobación y dando autenticidad, la presente política corporativa ha sido sometida a un sellado digital de tiempo para su verificación legal, originalidad y prueba de no modificación.

