

Política de Privacidad – TECNOEDUCA S.A.S.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

(Operación de TECNOEDUCA S.A.S. y uso de WhatsApp Business Platform – Cloud API)

Última actualización: 22 de febrero de 2026

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El responsable del Tratamiento de Datos Personales es TECNOEDUCA – Tecnología Para la Educación S.A.S., identificada con NIT 900.540.259-1, domiciliada en la Calle 43 No. 29-13 Oficina 405, Bucaramanga, Colombia. Canal de atención principal para protección de datos: soporte@colegiotic.com.

En adelante, “TECNOEDUCA”, “nosotros” o “la Compañía”. El sitio web colegiotic.com, kitquierosaber.com, impulsadba.com son propiedad de TECNOEDUCA S.A.S. (en adelante, el o los “Sitios”) y los servicios relacionados son operados por TECNOEDUCA.

2. ALCANCE

Esta Política aplica al tratamiento de datos personales realizado por TECNOEDUCA en el marco de:

- a) el uso del Sitio y de los servicios SaaS ofrecidos en TECNOEDUCA S.A.S.;
- b) la relación comercial y contractual con instituciones educativas, sus representantes y usuarios autorizados;
- c) la atención y comunicación por canales digitales, incluyendo WhatsApp, cuando se utilice la WhatsApp Business Platform a través de Cloud API.

3. MARCO NORMATIVO

TECNOEDUCA adopta esta Política en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y demás normas aplicables en Colombia sobre protección de datos personales, así como lineamientos y políticas de terceros cuando sean aplicables (por ejemplo, políticas de WhatsApp/Meta para el canal de mensajería).

4. DEFINICIONES (RESUMEN)

Titular: persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Tratamiento: cualquier operación sobre datos personales (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión).

Datos sensibles: datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (p. ej., salud, biométricos, vida sexual, convicciones).

Encargado: tercero que trata datos por cuenta de TECNOEDUCA (p. ej., proveedores tecnológicos).

5. DATOS PERSONALES QUE TRATAMOS

Según el vínculo y el servicio, TECNOEDUCA podrá tratar, entre otros, los siguientes datos:

- a) Datos de identificación y contacto: nombres y apellidos, tipo y número de documento, correo electrónico, dirección, teléfono/celular.
- b) Datos de usuarios institucionales: cargo/rol (rector, docente, coordinador, administrativo), institución educativa, credenciales y bitácoras de acceso (logs).
- c) Datos académicos operativos suministrados por la institución (cuando aplique): datos mínimos necesarios para operar el servicio, tales como grado, curso, listados, y demás información académica definida por el contrato o el alcance funcional.
- d) Datos técnicos: IP, identificadores de dispositivo/navegador, cookies y métricas de uso del Sitio y la plataforma.
- e) Datos de WhatsApp (si el Titular interactúa con nosotros por ese canal): número de teléfono, nombre visible, contenido de mensajes y archivos enviados, fecha/hora, y metadatos necesarios para enrutar, atender y auditar la conversación.

6. DATOS SENSIBLES Y DATOS DE MENORES DE EDAD

6.1 Datos sensibles: TECNOEDUCA no solicita datos sensibles por regla general. Si excepcionalmente fueran necesarios, se informará la finalidad y se solicitará autorización previa, expresa e informada. El Titular no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles.

6.2 Menores de edad: TECNOEDUCA velará por el correcto uso de datos personales de menores de edad y, cuando corresponda, exigirá que el tratamiento cuente con autorización del representante legal y se encuentre justificado en el interés superior del menor.

7. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales se tratan para:

- a) prestar, operar, mantener y mejorar los servicios y funcionalidades del Sitio y la plataforma;
- b) gestionar la relación contractual y comercial (cotización, contratación, implementación, soporte, facturación, cobros, garantías);
- c) brindar soporte, acompañamiento, capacitación y atención de PQR;
- d) gestionar la seguridad de la información, prevención de fraude, auditoría, trazabilidad y continuidad operativa;
- e) enviar comunicaciones informativas, transaccionales y de servicio (incluyendo recordatorios, notificaciones y actualizaciones);
- f) enviar comunicaciones comerciales y de marketing únicamente cuando exista autorización o base legal aplicable, y siempre con opción de baja;
- g) cumplir obligaciones legales y requerimientos de autoridades competentes.

8. USO DE WHATSAPP BUSINESS PLATFORM – CLOUD API (META)

8.1 Canal de mensajería: TECNOEDUCA puede ofrecer WhatsApp como canal de atención y comunicación. Para ello podrá utilizar la WhatsApp Business Platform a través de Cloud API, la cual es hospedada por Meta.

8.2 Opt-in y baja: antes de enviar mensajes proactivos, TECNOEDUCA procurará contar con la autorización/opt-in del Titular para ser contactado por WhatsApp y atenderá solicitudes de baja u oposición al canal.

8.3 Procesamiento por terceros: al interactuar con nosotros por WhatsApp, los datos de contacto y la mensajería se procesan también bajo los términos y políticas de WhatsApp/Meta (incluyendo sus condiciones de servicio, políticas y términos de procesamiento de datos).

8.4 Buenas prácticas: por seguridad, TECNOEDUCA no solicitará por WhatsApp números completos de tarjetas de pago, credenciales, ni otros identificadores sensibles. Si se requiere intercambio de información sensible, se usarán canales alternos apropiados.

9. TRANSFERENCIAS, TRANSMISIONES Y ENCARGADOS

TECNOEDUCA podrá transmitir datos a Encargados que apoyan la operación (por ejemplo: alojamiento en nube, herramientas de analítica, soporte, mensajería, CRM, backups). En particular, el canal WhatsApp implica transmisión y tratamiento por WhatsApp/Meta, pudiendo existir transferencias internacionales dada la naturaleza global del servicio y el uso de sub-procesadores.

En todos los casos, TECNOEDUCA procurará celebrar acuerdos de confidencialidad y/o de tratamiento de datos con sus Encargados, y exigirá medidas razonables de seguridad.

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

TECNOEDUCA implementa medidas técnicas, administrativas y organizacionales razonables para proteger los datos personales contra acceso no autorizado, pérdida, alteración o divulgación. Estas medidas incluyen controles de acceso, gestión de credenciales, copias de respaldo, monitoreo y buenas prácticas de seguridad.

Para el canal WhatsApp, la plataforma cuenta con mecanismos de seguridad propios de WhatsApp y la Cloud API es hospedada por Meta.

11. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los datos personales se conservarán por el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas, atender obligaciones legales y contractuales, y gestionar posibles controversias. Cumplidas las finalidades, se procederá a su supresión o anonimización cuando sea viable y procedente, salvo obligación legal de conservación.

12. DERECHOS DE LOS TITULARES

El Titular podrá ejercer, entre otros, los siguientes derechos: conocer, actualizar y rectificar sus datos; solicitar prueba de la autorización; ser informado del uso dado a sus datos; presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio; revocar la autorización y/o solicitar supresión; acceder gratuitamente a sus datos personales.

13. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS (HABEAS DATA)

Canal: soporte@colegiotic.com.

Consultas: serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles; si no es posible, se informará la causa y se atenderá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

Reclamos: serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles; si no es posible, se informará la causa y se atenderá dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes.

La solicitud deberá incluir como mínimo: (i) identificación del Titular, (ii) descripción clara, (iii) datos de contacto y (iv) soportes si aplica.

14. COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

El Sitio puede usar cookies o tecnologías similares para habilitar funcionalidades, medir uso y mejorar la experiencia. El usuario puede gestionar cookies desde su navegador; sin embargo, deshabilitarlas puede afectar ciertas funcionalidades.

15. CAMBIOS A ESTA POLÍTICA

TECNOEDUCA podrá actualizar esta Política. La versión vigente se publicará en TECNOEDUCA S.A.S. con su fecha de actualización. El uso continuado del Sitio/servicios después de una actualización implica aceptación de los cambios, sin perjuicio de derechos irrenunciables del Titular.

16. VIGENCIA

Esta Política entra en vigor a partir de su publicación y reemplaza versiones anteriores para el (los) Sitio(s) y los servicios indicados.