

**RESOLUCIÓN RECTORAL No. 202402482**

29 días del mes de Octubre de 2024.

“Por la cual se modifica la Política de Protección de Datos de la Institución Universitaria Digital de Antioquia - IU.Digital, y se dictan otras disposiciones”

**EL RECTOR DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA,**

En uso de sus facultades Constitucionales, Legales, Estamentarias y Reglamentarias, en especial las conferidas por el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, y con sujeción a lo preceptuado por los literales a), b) y j) del artículo 39 del Acuerdo de Directivo No. 087 de 2021, amparado en las demás normas concordantes vigentes adscritas a nuestro ordenamiento jurídico, y

**CONSIDERANDO:**

1.Que, la Institución Universitaria Digital de Antioquia – IU.Digital, es una institución de Educación Superior creada oficialmente mediante Resolución 28994 de 2017 del Ministerio de Educación Nacional y aprobada por la Asamblea Departamental mediante Ordenanza No. 74 de 2017.

2.Que, la IU.Digital es un establecimiento público de educación superior, del orden departamental, con personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera, y patrimonio independiente, regida por las normas que regulan el sistema educativo, sector educativo y el servicio público de educación superior.

3.Que, el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia establece que:

*“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones (...)”.*

4.Que, para dar cumplimiento a la normatividad referente a la protección de datos personales, consagrada en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, la IU.Digital expide la Política de Protección de Datos, con el fin de regular la recolección, almacenamiento, tratamiento, procesamiento, administración, uso, circulación, transmisión, compendio y seguridad de la información que se reciba de sus

estudiantes, usuarios, aliados, proveedores, contratantes, colaboradores y terceros en general, a través de cualquier medio de recolección que reciba.

5.Que, con la implementación de esta política en la IU.Digital, es posible determinar los procesos y procedimientos que son adecuados para el tratamiento de datos personales.

6.Que, mediante la Resolución Rectoral No. 202301641 de agosto de 2023, la Institución adopta una política en esta materia, sin embargo, **por las actualizaciones normativas**, por las dinámicas institucionales y el crecimiento exponencial de la Entidad, se hace necesario actualizar la Resolución enunciada en líneas anteriores.

7. Que, en cumplimiento de las disposiciones legales invocadas, es necesario suscribir el presente acto administrativo.

En mérito de lo anteriormente expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.** Modificar la Política de Protección de Datos de la Institución Universitaria Digital de Antioquia – IU.Digital, la cual quedará así:

**ARTÍCULO 1. Objeto.** A través de la presente Política se pretende garantizar la privacidad y seguridad de los datos que son recibidos para el tratamiento de datos personales.

**ARTÍCULO 2. Alcance:** La política de tratamiento de datos personales, es aplicable a todos los procesos de la IU.Digital que involucren el tratamiento de datos personales.

**ARTÍCULO 3. Principios:** Se adoptan los principios que establece la Ley.

**1- Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento a que se refiere la Ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

**2- Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.

**3- Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados

sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

**4- Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

**5- Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**6- Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, de las normas concordantes y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la mencionada Ley; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.

**7- Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la presente Ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**8- Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley y en los términos de esta.

## ARTÍCULO 4. Definiciones.

**1- Autorización:** Es el consentimiento que da cualquier persona para que las empresas o personas responsables del tratamiento de la información, puedan utilizar sus datos personales.

**2- Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que son objeto de tratamiento.

**3- Datos públicos:** Es uno de los tipos de datos personales existentes. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**4- Dato personal:** Se trata de cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona determinada, como su nombre o número de identificación, o que puedan hacerla determinable, como sus rasgos físicos.

**5- Dato sensible:** Son aquellos que afectan la intimidad del titular o pueden dar lugar a que lo discriminen, es decir, aquellos que revelan su origen racial o étnico, su orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos, entre otros.

**6- Dato semiprivado:** Son aquellos que no son de naturaleza íntima, reservada, ni pública, y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.

**7- Encargado del tratamiento:** Es la persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales, a partir de una delegación que le hace el responsable, recibiendo instrucciones acerca de la forma en la que deberán ser administrado los datos.

**8- Responsable del tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que decide sobre la finalidad de las bases de datos y/o el tratamiento de los mismos.

**9-Titular:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

**10-Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**11-Transferencia:** Se trata de la operación que realiza el responsable o el encargado del tratamiento de los datos personales, cuando envía la información a otro receptor, que, a su

vez, se convierte en responsable del tratamiento de esos datos.

**12-Transmisión:** Significa la comunicación de los datos personales del responsable en vista del tratamiento dado a los mismos por el Encargado, acorde con las finalidades e Instrucciones indicadas por el responsable y por cuenta de este.

## ARTÍCULO 5. Sujetos.

**1-Titular:** Son titulares de los datos personales, todos los aspirantes, estudiantes, empleados, empleados, colaboradores, excolaboradores, proveedores, ex proveedores y en general toda persona natural que brinde sus datos personales objeto de tratamiento a la IU Digital.

**2-Responsable del tratamiento de datos personales:** En calidad de responsable y encargado del tratamiento, la IU.Digital se compromete a hacer uso de los datos suministrados basándose en un tratamiento de información personal responsable, para la recolección, almacenamiento y desarrollo de cualquier actividad en la que se incluyan datos personales. Así, mismo la IU.Digital reconoce los derechos que cada usuario tiene de conocer, actualizar, rectificar y revocar sus datos personales de las bases de datos que posea en calidad de responsable y encargado del tratamiento.

**3-Encargado de los datos personales:** En calidad de responsable, la IU.Digital, podrá encargar por su propia cuenta y riesgo a un encargado de datos personales quien estará regido por los mismos deberes que el responsable.

**ARTÍCULO 6. Forma y mecanismo para otorgar la autorización.** La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato o medio que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por la IU.Digital y puesta a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.

Con el procedimiento de autorización consentida, se garantiza al titular el tratamiento de la información recibida y que la misma será utilizada para los fines contenidos en el presente documento, de igual forma, se le informara la posibilidad que tiene de conocer cualquier modificación a lo datos que ha suministrado. Lo anterior, con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal.

## ARTÍCULO 7. Autorizaciones.

**a). Autorización de los titulares de datos personales.** La IU.Digital contará con el consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de datos personales, garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

La autorización para el tratamiento de datos personales será otorgada por:

- 1- El titular de los datos personales, acreditando previamente su identidad por algún medio idóneo.
- 2- Los causahabientes del titular de los datos personales, quienes deberán acreditar tal calidad.
- 3- El representante, apoderado autorizado del titular de los datos personales, previa acreditación de dicha calidad.

**b). Datos que no requieren autorización.** Aquellos datos que no requieren autorización son:

- 1- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- 2- Datos de naturaleza pública.
- 3- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- 4- tratamiento de información autorizado por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- 5- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

**ARTÍCULO 8. tratamiento y finalidades.** Los datos personales que se recolecten serán tratados para las siguientes finalidades.

- 1- En virtud de una relación contractual con servidores públicos, colaboradores, profesores, estudiantes, usuarios o con terceros.
- 2- Con fines publicitarios que permitan desarrollar mejores campañas que permitan comercializar productos, los cuales pueden constar en bienes y servicios, para tales fines la

IU.Digital acatará las normas que consagren limitaciones y restricciones que la realización de estos actos pueda generar.

- 3- Con fines de expansión geográfica y mejor cobertura para sus usuarios.
- 4- Para el desarrollo de tareas operativas y/o administrativas.
- 5- Para la negociación y ejecución de contratos, convenios, alianzas con terceros que permitan una mejor prestación de los servicios, una ampliación en los bienes y servicios que se pueden comercializar, siempre en beneficio de los clientes y usuarios, y sin contravenir los derechos de las personas.
- 6- Gestionar trámites de PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias).
- 7- Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los servicios ofrecidos.
- 8- Contactar al titular a través de medios telefónicos, medios electrónicos – SMS o chat para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales.
- 9- Contactar al titular a través de medios telefónicos, medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.
- 10- Gestionar la relación con sus proveedores o colaboradores.
- 11- Presentar informes internos y externos a las entidades que los soliciten.
- 12- Realizar gestión financiera y tributaria.
- 13- Grabar imágenes o grabar videos a través de sistemas de video vigilancia.

**PARÁGRAFO:** Quienes suministren datos a la IU.Digital, tienen el deber de proporcionar la información de manera clara y de fácil lectura, sin ningún tipo de barreras que imposibiliten su acceso.

**ARTÍCULO 9. Tratamiento de datos sensibles.** La IU.Digital informa que, en caso de solicitarse datos sensibles en virtud de la naturaleza de estos, no está obligado a autorizar

su tratamiento.

En todo caso, será deber de la IU.Digital como responsable de los datos, informar al titular de forma explícita y previa, cuales datos son sensibles y cuál será la finalidad del tratamiento que se les dará.

#### **ARTÍCULO 10. Deberes de los responsables y encargados del tratamiento de datos.**

- 1-** Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- 2-** Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- 3-** Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- 4-** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 5-** Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 6-** Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- 7-** Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- 8-** Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley.
- 9-** Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- 10-** Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley.

**11-** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

**12-** Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

**13-** Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.

**14-** Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

**15-** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparte la Superintendencia de Industria y Comercio.

**16-** Avisar a los titulares de la información en cuanto haya una modificación en la presente política.

## **ARTÍCULO 11. Derechos de los titulares.**

**1-** Conocer, actualizar y rectificar los datos personales que haya suministrado a la IU.Digital. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

**2-** Solicitar prueba de la autorización otorgada a la IU.Digital, salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

**3-** Ser informado por la IU.Digital, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

**4-** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009, Ley 1581 de 2012, y sus Decretos reglamentarios; y normas que complementen, adicionen o modifiquen.

**5-** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión solo procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya

determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución.

**6- Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.**

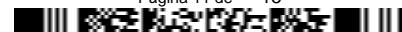
**ARTÍCULO 12. Derechos de niños, niñas y adolescentes.** En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, la IU.Digital trata los datos de los menores de edad como una categoría especial, por ello, en virtud de una protección reforzada que asegura el respeto de sus derechos fundamentales, el tratamiento de sus datos solo se hará efectivo previa autorización de sus representantes legales.

**ARTÍCULO 13. Seguridad de la Información.** La información que sea susceptible a tratamiento de datos por parte de la IU.Digital, se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. No obstante, lo anterior, la transmisión de datos a través de Internet o cualquier red inalámbrica no puede garantizarse que sea 100% segura, por lo tanto, los titulares conocen y asumen que a partir del uso de las redes de internet e inalámbricas, surge un riesgo probable de vulnerabilidad, sin embargo, la IU.Digital cuenta con mecanismos de seguridad y acceso a sus sistemas de información.

**ARTÍCULO 14. Almacenamiento de datos personales.** La IU.Digital almacenará y tratará la información suministrada por el titular de manera segura, por esta razón utilizará todas las medidas que se encuentren a su alcance para proteger la información de los titulares contra pérdida, abuso, adulteración, acceso o uso no autorizado o fraudulento. El tratamiento de los datos podrá ser contratado y realizado por terceros encargados del tratamiento de datos personales, quienes de cualquier manera pueden tener acceso a los datos personales consignados en las bases de datos de la IU.Digital.

Los terceros encargados de los datos que se le han suministrado a la IU.Digital se encuentran obligados contractualmente a almacenar, tratar, proteger y mantener dicha información como confidencial y no podrán utilizar la misma con ninguna otra finalidad a la indicada contractualmente por la IU.Digital.

La IU.Digital no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido de terceros no autorizados a la base de datos y/o por alguna falla técnica en el funcionamiento y/o conservación de datos en el sistema de almacenamiento de la información, por causas que no le sean imputables.



**ARTÍCULO 15. Transferencia y transmisión de datos personales.** La institución puede realizar transferencia o transmisión de datos personales a nivel nacional o internacional, para lo cual respetará la normatividad establecida en la Ley.

**ARTÍCULO 16. Derecho de acceso.** De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el titular podrá acceder a sus datos personales al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas, así como también tendrá acceso a los detalles del tratamiento de los mismos, podrá rectificarlos o modificarlos en caso de ser equívocos, también podrá solicitar su eliminación cuando considere que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención, oponerse al tratamiento de los mismos o solicitar la revocatoria de la autorización para el tratamiento de datos que haya otorgado.

Para el ejercicio del derecho de acceso al que tiene el titular sobre sus propios datos y para la actualización, supresión y revocatoria de los mismos, el titular de la información podrá presentar su solicitud por los siguientes medios:

**Vía telefónica:** A través de la línea (+57) 604 520 07 50.

**Mediante solicitud por escrito:** Radicados en los Nodos Subregionales o en la Carrera 55 No. 42-90 Int 0101, Medellín-Antioquia. Centro Cívico de Antioquia Plaza de la Libertad P. H.

**A través de correo electrónico:** [atencionalciudadano@iudigital.edu.co](mailto:atencionalciudadano@iudigital.edu.co)

**Para más información en la página Web:** <https://www.iudigital.edu.co/>

**Parágrafo.** Para el ejercicio del derecho de acceso, el titular deberá acreditar su calidad e identidad, si actúa mediante apoderado o el representante deberá aportar el documento que soporte dicha condición.

**ARTÍCULO 17. Rectificación, actualización o supresión de datos.** La solicitud que realice el titular o su representante dirigida a la rectificación, actualización o supresión de sus datos, debe ser presentada a través de los medios señalados en este numeral y contener, como mínimo, lo siguiente:

1- El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.

**2-** En caso de que el titular actúe mediante representante o apoderado, deben allegar documento que lo soporte.

**3-** Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.

**4-** La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.

**5-** En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

La supresión de datos por parte del titular será procedente en los siguientes eventos:

**1-** Cuando el titular considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.

**2-** Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.

**3-** Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

La supresión de datos implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por la IU.Digital.

El derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede oponerse cuando:

**1-** La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

**2-** La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.

**3-** Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

4- En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, la IU.Digital debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

**ARTÍCULO 18. Revocatoria de la autorización.** Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o un vínculo contractual con la IU.Digital, que requiera su permanencia. Para ello, la IU.Digital deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que otorgó la autorización.

La revocatoria de la autorización puede versar sobre la totalidad de los datos o sobre algunos específicos que requiera el titular de estos, de esta manera deberá elevar su solicitud, manifestando las razones que lo motivaron a tomar la decisión, indicando si la revocación que pretende realizar es total o parcial, en este segundo evento el titular debe indicar con cuál tratamiento no está conforme.

No obstante, lo anterior, la IU.Digital podrá implementar de manera libre mecanismos que le faciliten al titular el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, actualización, supresión y revocatoria de sus datos personales. En consecuencia, la IU.Digital podrá habilitar medios electrónicos, formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales serán informados en la página web.

**ARTÍCULO 19. Procedimientos.** De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2013, la IU.Digital ha implementado los siguientes procedimientos.

**a) Consultas:** Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en la base de datos. La IU.Digital debe suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La consulta se formulará al siguiente correo electrónico [atencionalciudadano@iudigital.edu.co](mailto:atencionalciudadano@iudigital.edu.co), o los medios que la IU.Digital disponga para tal fin.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, la IU.Digital informará al interesado, expresando los motivos de la demora y

señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**b) Reclamos:** El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante la IU.Digital, el cual será tratado bajo las siguientes reglas:

**1-** El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a la IU.Digital, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

**2-** Si el reclamo resulta incompleto, la IU.Digital requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

**3-** Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

**4-** En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

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

**6-** El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

**7-** Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**PARÁGRAFO:** El titular o causahabiente solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la IU.Digital.

**ARTÍCULO 20. Gestión de incidentes con datos personales:** Las diferentes dependencias de la Institución deberán dar aviso al Oficial de tratamiento de datos sobre eventos que pueden llegar a afectar la seguridad y la confidencialidad de los datos personales que trata la institución.

**ARTÍCULO 21. Vigencia.** La presente Resolución Rectoral rige a partir de la fecha de su expedición, deroga la Resolución Rectoral No. 202301641 del 22 de agosto de 2022, y demás disposiciones que le sean contrarias.

**ARTÍCULO 22. Atención al ciudadano:** A través de estos canales podrás tener comunicación con la Institución.

1- En los Nodos Subregionales o en el Nodo Subregional valle de Aburra ubicado en la Carera 55 No. 42-90 Int 0101, Medellín-Antioquia. Centro Cívico de Antioquia Plaza de la Libertad P. H

2- Correo Institucional: [atencionalciudadano@iudigital.edu.co](mailto:atencionalciudadano@iudigital.edu.co).

3- Vía telefónica: (+57) 604 520 07 50-

4- Para más información en la página Web: <https://www.iudigital.edu.co/>



JASSON ALBERTO DE LA ROSA ISAZA  
RECTOR  
RECTORÍA

Proyectó: ALEJANDRA OCAMPO LOPERA  
CONTRATISTA  
SECRETARÍA GENERAL

Aprobó: JESSICA ANDREA AGUDELO VELEZ  
SECRETARIO GENERAL DE INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
SECRETARÍA GENERAL



Revisó: PEDRO ALCARDO ROJAS QUIRAMA  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO  
DIRECCIÓN JURÍDICA



Revisó: CAMILO ALEXANDER HURTADO CASTAÑO  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO  
DIRECCIÓN JURÍDICA