

POLÍTICA DE PRIVACIDAD, TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y USO DE COOKIES

REAL ENGLISH COLOMBIA (REC)

CAPÍTULO I. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y MARCO LEGAL

1.1. Identificación del Responsable del Tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos personales recopilados a través de canales físicos, medios telefónicos, redes sociales institucionales, el sitio web oficial y el **Campus Virtual REC** es la institución **Real English Colombia (REC)**, con sedes operativas en los municipios de Acacías y Granada, departamento del Meta, Colombia.

- **Sitio web oficial:** www.realenglishcolombia.com
- **Canal para trámites de datos y PQRSF:** Formulario oficial de PQRSF disponible en el sitio web institucional.

1.2. Marco Legal Aplicable

La presente política se rige de estricto acuerdo con el régimen de protección de datos personales de la República de Colombia:

- **Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia** (Derecho a la intimidad, buen nombre y Habeas Data).
- **Ley Estatutaria 1581 de 2012**, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Decreto Reglamentario 1377 de 2013** (compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015).
- Circulares y directrices expedidas por la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** como autoridad nacional de control y vigilancia.

1.3. Alcance y Compromiso Institucional

La presente política es aplicable a todos los datos personales de estudiantes, padres de familia, acudientes, colaboradores, contratistas, proveedores, aliados estratégicos y visitantes que sean recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación o suprimidos por **Real English Colombia (REC)**.

La institución respeta el derecho soberano de los titulares sobre su información. En consecuencia, garantiza que la recolección y tratamiento de datos se fundamenta en un consentimiento previo, expreso, libre e informado, asegurando la confidencialidad, autenticidad e integridad de la información en todo momento.

CAPÍTULO II. DEFINICIONES Y PRINCIPIOS RECTORES

2.1. Definiciones

Para efectos de la correcta interpretación y aplicación de la presente política, se adoptan las siguientes definiciones de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado emitido por el titular para que **Real English Colombia (REC)** lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, puesta a disposición del titular para informarle sobre la existencia de las políticas de tratamiento de información, la forma de acceder a ellas y las finalidades aplicables.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento técnico o manual por parte de la institución.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o susceptible de asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Público:** Dato calificado como tal según mandatos de ley o constitucionales; incluye registros de estado civil, identificaciones y documentos públicos no sometidos a reserva.
- **Dato Semiprivado:** Dato que no posee naturaleza íntima ni pública, cuyo conocimiento o divulgación puede interesar al titular y a un sector determinado (ej. antecedentes comerciales, crediticios o académicos).
- **Dato Privado:** Información que por su carácter íntimo o reservado únicamente concierne al titular.
- **Dato Sensible:** Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación. Incluye datos biométricos (fotografías, videograbaciones, registros de voz), estado de salud básico, así como convicciones ideológicas, filosóficas o de filiación.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento (estudiantes, acudientes, colaboradores, contratistas, aspirantes o proveedores).
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación, consulta o supresión.
- **Campus Virtual REC:** Entorno digital y plataforma institucional de aprendizaje administrada por **Real English Colombia (REC)**, a través del cual se gestionan procesos académicos, evaluaciones y credenciales de acceso de los estudiantes.

2.2. Principios Rectores del Tratamiento

Real English Colombia (REC) aplicará de manera integral los principios consagrados en el régimen general de protección de datos:

- **Principio de Legalidad:** El tratamiento de datos se sujetará estrictamente a lo establecido en la ley colombiana.
- **Principio de Finalidad:** La recolección de datos obedecerá a una finalidad legítima y previamente informada al titular.
- **Principio de Libertad:** El tratamiento solo podrá ejercerse con el consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular. No se obtendrán datos de forma ilícita o fraudulenta.
- **Principio de Veracidad o Calidad:** La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible.
- **Principio de Transparencia:** Se garantiza el derecho del titular a obtener en cualquier momento información acerca de la existencia de sus datos.
- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites derivados de la naturaleza de los datos; no estarán disponibles en internet u otros medios masivos, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados.
- **Principio de Seguridad:** Los datos serán tratados con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.
- **Principio de Confidencialidad:** Toda persona vinculada a la institución que intervenga en el tratamiento de datos personales está obligada a guardar reserva profesional, incluso después de culminada su relación contractual.

CAPÍTULO III. DATOS RECOLECTADOS Y FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

3.1. Tipos de Datos Personales Recolectados

Real English Colombia (REC) recolecta información de identificación, contacto y seguimiento académico o administrativo según el canal y la relación establecida:

- **Datos de identificación y contacto de estudiantes y acudientes:** Nombres y apellidos completos, tipo y número de documento de identidad, dirección física de residencia, número telefónico/móvil, dirección de correo electrónico, y relación de parentesco o representación legal.
- **Datos de perfil formativo y de servicio:** Nivel educativo, ocupación u oficio, intereses o necesidades formativas de aprendizaje del idioma inglés, registros de asistencia, avance curricular, calificaciones y evaluaciones académicas.
- **Datos de navegación y credenciales digitales:** Nombre de usuario, identificadores técnicos de sesión, registros automáticos de conexión (dirección IP, tipo de navegador, sistema operativo y marcas de tiempo) recolectados a través del sitio web oficial y el **Campus Virtual REC**.
- **Datos de terceros (referencias):** Información de contacto de terceros suministrada voluntariamente por el titular como referencia personal o de contacto de emergencia, declarando que cuenta con la debida autorización para compartirla.

3.2. Canales y Métodos de Recolección

La información es recolectada a través de los siguientes medios:

1. **Presencial:** Registro directo en la recepción de las sedes de la institución (formatos de inscripción, entrevistas o fichas de matrícula).
2. **Telefónico y mensajería directa:** Atención de solicitudes de información o soporte por vía telefónica o canales oficiales de mensajería instantánea (como WhatsApp corporativo).
3. **Plataformas web institucionales:** Formularios de contacto, registro y soporte en el sitio web institucional (www.realenglishcolombia.com).
4. **Campus Virtual REC:** Formularios de acceso, asignación de usuarios, entrega de actividades, foros y módulos evaluativos dentro del entorno de aprendizaje.
5. **Tecnologías automatizadas:** Archivos de registro de servidor y tecnologías de rastreo técnico (reguladas a detalle en el Capítulo V).

3.3. Finalidades del Tratamiento

Los datos personales recolectados por **Real English Colombia (REC)** son tratados para las siguientes finalidades legítimas:

- **Finalidades académicas y operativas:**
 - Gestionar la matrícula, creación de perfiles y habilitación de credenciales en el **Campus Virtual REC**.
 - Monitorear el rendimiento académico, avance pedagógico, cumplimiento de tareas, reportes de asistencia y programación de sesiones formativas.
 - Emitir certificaciones, constancias de estudio, reportes de nivel y acreditaciones académicas.
- **Finalidades administrativas y de servicio al cliente:**
 - Facturación, cobros, recordatorios de pago y gestión de estados de cuenta.
 - Contactar a acudientes o estudiantes ante eventualidades académicas, de salud o de seguridad.
 - Atender, tramitar y responder peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSF).
- **Finalidades informativas y de difusión:**
 - Informar sobre novedades del programa, cronogramas, eventos institucionales, talleres y servicios formativos.
 - Divulgar promociones institucionales y campañas informativas, siempre garantizando el derecho del titular a darse de baja de estas comunicaciones.
- **Finalidades de seguridad y cumplimiento normativo:**
 - Controlar el acceso seguro a las instalaciones físicas y al **Campus Virtual REC**.
 - Cumplir con requerimientos de autoridades judiciales o educativas competentes conforme a la legislación aplicable.

CAPÍTULO IV. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y DATOS DE MENORES DE EDAD

4.1. Criterio General sobre Datos Sensibles

Real English Colombia (REC) no solicita, recopila ni condiciona la prestación de sus servicios educativos al suministro de datos sensibles relacionados con convicciones religiosas, filosóficas, orientación política, origen racial o étnico, afiliación sindical o preferencias personales del titular.

El tratamiento de datos calificados por la ley como sensibles se restringe única y exclusivamente a:

1. **Datos biométricos (imágenes, fotografías y videgrabaciones):** Con propósitos exclusivos de seguridad física de las sedes, registro histórico académico y divulgación institucional previamente consentida.
2. **Información básica de salud y contactos de emergencia:** Únicamente aquellos datos aportados de manera voluntaria por el estudiante o su acudiente para la atención de primeros auxilios o gestión del protocolo de emergencias médicas en las sedes físicas.

El titular tiene derecho expreso a negarse a autorizar el tratamiento de sus datos sensibles, sin que ello condicione la matrícula o el acceso al servicio formativo general, salvo en lo concerniente a las medidas generales de seguridad física por videovigilancia.

4.2. Tratamiento de Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA)

En cumplimiento del Artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y el Artículo 12 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, **Real English Colombia (REC)** garantiza que el tratamiento de datos de menores cumple rigurosamente con los siguientes requisitos:

- **Interés Superior:** Responde y respeta el interés superior y prevalente de los niños, niñas y adolescentes.
- **Respeto a los Derechos Fundamentales:** Garantiza el respeto absoluto de sus derechos constitucionales y de protección.
- **Autorización Representativa:** La recolección de información de menores es autorizada de forma previa y expresa por sus padres, tutores o representantes legales debidamente acreditados.
- **Participación y Opinión del Menor:** En todo proceso de recolección se respeta y valora la opinión del menor según su madurez, autonomía y capacidad de comprensión frente al uso de sus datos personales.

4.3. Sistema de Videovigilancia y Seguridad Física

Para garantizar la seguridad integral de la comunidad educativa, colaboradores, contratistas y visitantes, así como la debida custodia y protección de los activos institucionales, **Real English Colombia (REC)** cuenta con un sistema de videovigilancia mediante circuito cerrado de televisión (CCTV) en sus sedes físicas operativas:

- **Avisos de Privacidad Visibles:** Todas las áreas monitoreadas cuentan con señalización clara y avisos de privacidad visibles en las zonas de acceso y áreas comunes, donde se identifica a la institución como Responsable del Tratamiento, la finalidad exclusiva de seguridad y prevención de riesgos, y los canales formales habilitados para el ejercicio de los derechos de Habeas Data.
- **Exclusión de Zonas Privadas:** Se excluyen de manera estricta y absoluta de la captación de imágenes aquellas áreas donde prima la intimidad y privacidad personal, tales como servicios sanitarios, baños y zonas de cambio o descanso privado.
- **Custodia y Acceso Restringido:** Las grabaciones fílmicas se resguardan bajo estrictas medidas de seguridad física y lógica, con acceso restringido únicamente al personal debidamente autorizado por la dirección. Dichas grabaciones se conservarán por un periodo estándar de seguridad de entre treinta (30) y sesenta (60) días calendario, vencido el cual se procederá a su sobrescritura o eliminación segura, salvo que deban ser conservadas como soporte o evidencia ante requerimientos de autoridades judiciales o policivas legalmente facultadas.

4.4. Tratamiento de Imagen y Voz (Fines Académicos y Fines Publicitarios)

La captación, fijación, reproducción, emisión y divulgación de imágenes fotográficas, videgrabaciones o registros de voz de los estudiantes (incluidos niños, niñas y adolescentes) se rige bajo los siguientes parámetros de blindaje legal:

1. **Grabaciones con Fines Estrictamente Académicos:**
La fijación de sesiones sincrónicas, prácticas orales o evaluaciones a través del **Campus Virtual REC** o en talleres presenciales tiene como único propósito el seguimiento pedagógico, el control de calidad formativa, la retroalimentación docente y el archivo de evidencias del proceso educativo. Estas grabaciones no serán divulgadas públicamente ni puestas a disposición de terceros ajenos a la comunidad académica autorizada.
2. **Uso de Imagen con Fines Publicitarios y Divulgación Institucional:**
La participación y aparición de estudiantes en piezas publicitarias, videos testimoniales, materiales promocionales, campañas institucionales o redes sociales oficiales de **Real English Colombia (REC)** tiene carácter **estrictamente voluntario y facultativo**. En ningún caso la matrícula, permanencia, certificación o prestación del servicio formativo estará condicionada al otorgamiento de esta autorización.
3. **Régimen Especial de Autorización para Menores de Edad y Adolescentes:**
De conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, la captación y divulgación de imágenes o videos de menores de edad con fines institucionales y publicitarios requerirá obligatoriamente:
 - La **autorización previa, expresa, escrita e informada** otorgada por sus padres, tutores o representantes legales debidamente acreditados mediante el formato oficial institucional de uso de imagen.
 - La consulta previa y el respeto inequívoco a la opinión, autonomía y voluntad del niño, niña o adolescente frente a la exposición de su imagen pública.
4. **Condiciones de Uso, Gratuidad y Derecho de Revocatoria:**
La autorización conferida para piezas publicitarias e institucionales se otorga a título gratuito, no exclusiva, y no confiere derecho a reclamar remuneración económica alguna.

No obstante, el titular o su representante legal conservan en todo momento el derecho a **revocar dicha autorización o solicitar la supresión de la imagen** a través del canal de PQRSF, caso en el cual **Real English Colombia (REC)** procederá a despublicar y retirar de manera razonable la pieza de sus canales digitales oficiales dentro de los términos de ley.

CAPÍTULO V. USO DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE RASTREO

5.1. Definición y Función de las Cookies

Una cookie es un pequeño fichero de texto que se descarga y almacena en el navegador web del usuario al acceder a determinadas páginas o plataformas digitales.

Las cookies permiten al sitio web institucional y al **Campus Virtual REC**, entre otras funciones:

- Garantizar la navegación segura y el mantenimiento de la sesión del estudiante.
- Recordar preferencias técnicas de interfaz y configuración.
- Analizar de forma agregada y anónima el comportamiento de navegación para optimizar el rendimiento de la plataforma.

5.2. Tipologías de Cookies Utilizadas

Real English Colombia (REC) utiliza diferentes tipos de cookies según su propósito y origen:

1. **Cookies Técnicas y Estrictamente Necesarias:**
Son indispensables para el funcionamiento operativo del sitio web y del **Campus Virtual REC**. Permiten la autenticación del usuario, la gestión de sesiones activas, la navegación por áreas restringidas y la seguridad de las transacciones académicas. No recopilan información con fines comerciales y su desactivación puede inhabilitar funciones críticas de la plataforma.
2. **Cookies de Análisis y Rendimiento (Propias y de Terceros):**
Permiten cuantificar el número de visitantes y analizar estadísticamente la utilización de los contenidos y servicios educativos ofrecidos. La información recopilada es agregada y anónima, utilizándose exclusivamente para la mejora continua del portal institucional y la experiencia de usuario.
3. **Cookies de Personalización y Preferencias:**
Permiten recordar elecciones previas del usuario (como idioma, configuraciones visuales o módulos consultados recientemente) para ofrecer una experiencia más personalizada y eficiente en visitas posteriores.
4. **Cookies de Redes Sociales y Enlaces Externos:**
El sitio web institucional puede incorporar complementos (*plugins*) o enlaces directos hacia redes sociales y plataformas externas (tales como Facebook, Instagram o YouTube). Dichos servicios externos gestionan sus propias políticas de privacidad y cookies, por lo que **Real English Colombia (REC)** recomienda al usuario consultar directamente las políticas de dichos terceros.

5.3. Tiempo de Conservación de las Cookies en el Dispositivo

- **Cookies de Sesión (Temporales):** Se asignan al iniciar la navegación y se eliminan automáticamente del dispositivo una vez que el usuario cierra su navegador web. Se emplean primordialmente en el **Campus Virtual REC** para mantener abierta la sesión académica de forma segura.
- **Cookies Persistentes (Permanentes):** Permanecen almacenadas en el disco o navegador del usuario durante un periodo determinado (desde 24 horas hasta varios meses o años, según su función específica). Permiten identificar al dispositivo en accesos posteriores para recordar configuraciones o realizar análisis de navegación continuos.

5.4. Gestión, Configuración y Desactivación de Cookies

El usuario tiene plena libertad de configurar, aceptar, rechazar o revocar el consentimiento sobre el uso de cookies en cualquier momento:

- **Mecanismo de Consentimiento en el Sitio Web:** Al ingresar por primera vez a la página web o al **Campus Virtual REC**, el usuario cuenta con un banner interactivo que le permite aceptar de forma expresa el uso de cookies analíticas y de personalización, o rechazarlas manteniendo únicamente activas las técnicas imprescindibles.
- **Configuración del Navegador:** El titular puede deshabilitar o eliminar las cookies instaladas en su equipo ajustando los parámetros de privacidad de su navegador web (Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Edge, Opera, entre otros).

Nota operativa: Si el usuario deshabilita total o parcialmente las cookies técnicas, es posible que el acceso al **Campus Virtual REC** o a determinadas herramientas interactivas del sitio web sufra restricciones o no funcione correctamente.

CAPÍTULO VI. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

6.1. Compromiso de Seguridad Integral

Real English Colombia (REC) adopta medidas de seguridad técnicas, físicas, lógicas y administrativas destinadas a proteger los datos personales frente a pérdida, adulteración, consulta, uso indebido, acceso no autorizado o fraude.

Estas medidas se clasifican y aplican según la naturaleza y nivel de criticidad de los datos tratados, abarcando tanto el entorno físico de las sedes como los activos digitales de la institución.

6.2. Seguridad Técnica y Protección en el Entorno Digital

Para la administración y resguardo de la información en el sitio web institucional y en el **Campus Virtual REC**, la institución implementa:

- **Protocolos Seguros de Comunicación:** Cifrado y transmisión de datos a través de protocolos seguros (*Hypertext Transfer Protocol Secure - HTTPS*) y certificados de seguridad SSL/TLS para proteger las transacciones, inicios de sesión y envíos de formularios.
- **Control de Acceso y Gestión de Identidades:** Asignación de credenciales únicas, individuales e intransferibles para estudiantes, docentes y personal administrativo, implementando niveles de privilegio restringidos según el rol asignado.
- **Seguridad perimetral y de red:** Despliegue de cortafuegos (*firewalls*), protección contra accesos no autorizados y sistemas de monitoreo de actividades sospechosas en los servidores donde se aloja el **Campus Virtual REC**.
- **Copias de Seguridad:** Respaldos periódicos de bases de datos para garantizar la disponibilidad, integridad y continuidad operativa del servicio educativo en caso de incidentes técnicos.

6.3. Seguridad Física y Control Administrativo

En las sedes operativas de **Real English Colombia (REC)**:

- **Acceso Físico Restringido:** El acceso a los archivos físicos, servidores locales y equipos administrativos donde reposa información personal está reservado exclusivamente al personal autorizado.
- **Deber de Secreto y Confidencialidad:** Todos los colaboradores, docentes y contratistas con acceso a datos personales firman acuerdos de confidencialidad y reserva profesional, compromisos que subsisten de forma indefinida tras la finalización de sus vínculos contractuales.
- **Control de Información en Recepción:** El personal de atención y recepción opera bajo directrices de seguridad de la información que limitan la divulgación de datos internos o confidenciales a terceros no autorizados.

6.4. Protocolo de Ciberseguridad y Gestión de Incidentes

Ante cualquier evento que comprometa la disponibilidad, confidencialidad o integridad de los datos personales (fuga de información, daño informático, accesos no autorizados o ciberamenazas):

1. **Detección y Notificación:** Todo colaborador o usuario que identifique un posible incidente de seguridad de la información debe reportarlo de forma inmediata al área de administración digital y ciberseguridad del **Campus Virtual REC**.
2. **Respuesta y Mitigación:** Se activan las medidas de contingencia técnica establecidas en el protocolo de ciberseguridad interno para contener el riesgo, aislar los activos afectados y salvaguardar las bases de datos.

3. **Reporte a la Autoridad Competente:** Cuando el incidente implique una brecha de seguridad que afecte los derechos de los titulares, **Real English Colombia (REC)** notificará oportunamente la situación a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) conforme a lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes.

CAPÍTULO VII. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS DE HABEAS DATA (PQRSF)

7.1. Derechos de los Titulares

De conformidad con el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de los datos personales (o su representante legal en caso de menores de edad) tiene los siguientes derechos:

- **Conocer, actualizar y rectificar:** Solicitar en cualquier momento el acceso a sus datos personales almacenados por la institución y requerir la corrección de datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o engañosos.
- **Solicitar prueba de la autorización:** Requerir constancia del consentimiento otorgado a **Real English Colombia (REC)** para el tratamiento de sus datos, salvo las excepciones expresamente señaladas en la ley.
- **Ser informado del uso:** Conocer el uso específico y las finalidades a las que han sido sometidos sus datos personales.
- **Revocar la autorización o solicitar la supresión:** Solicitar la eliminación de sus datos o la revocación del consentimiento otorgado, siempre y cuando no exista un deber legal o contractual que obligue a conservar la información.
- **Presentar quejas ante la SIC:** Acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) una vez agotado el trámite directo de consulta o reclamo ante la institución.

7.2. Canales Habilitados para la Atención de Solicitudes

Para ejercer los derechos de Habeas Data, el titular o su apoderado debidamente acreditado podrá radicar su solicitud a través de:

- **Canal Web Principal:** El formulario electrónico oficial de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) alojado en el sitio web: www.realenglishcolombia.com.
- **Canal Presencial:** Comunicación escrita radicada en el área de recepción y secretaría de las sedes de **Real English Colombia (REC)**.

7.3. Requisitos de la Solicitud

Toda comunicación dirigida al ejercicio de derechos de Habeas Data debe contener como mínimo:

1. Nombre completo e identificación clara del titular (tipo y número de documento de identidad).

2. En caso de actuar por medio de apoderado o representante de un menor, acreditar formalmente el parentesco o poder legal.
3. Descripción precisa de los hechos que dan lugar a la consulta, reclamo, corrección, actualización o supresión de datos.
4. Datos de contacto para recibir respuesta (correo electrónico, dirección física y teléfono).
5. Documentos de soporte que se consideren pertinentes adjuntar.

7.4. Términos Legales de Respuesta

- **Trámite de Consultas:**

Las solicitudes orientadas a conocer qué datos del titular reposan en las bases de datos de la institución serán atendidas en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir de la fecha de recibo. Si no fuere posible resolver la consulta en dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, la cual no superará los **cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer plazo.

- **Trámite de Reclamos (Corrección, Actualización, Supresión o Quejas):**

Las solicitudes que tengan por objeto corregir, actualizar o solicitar la supresión de datos serán atendidas en un término máximo de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a su recepción.

- *Requerimiento por solicitud incompleta:* Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción para que subsane las fallas. Si transcurren dos (2) meses sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá desistido el reclamo.
- *Prórroga legal:* De no ser posible atender el reclamo dentro del término inicial de quince (15) días, se informará al titular los motivos de la tardanza y la nueva fecha de resolución, la cual no excederá de **ocho (8) días hábiles** adicionales.

CAPÍTULO VIII. PERIODO DE CONSERVACIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

8.1. Periodo de Conservación de la Información

Los datos personales recopilados por **Real English Colombia (REC)** serán conservados en las bases de datos institucionales únicamente durante el tiempo razonable y estrictamente necesario para el cumplimiento de las finalidades para las cuales fueron recolectados, sujetándose a los siguientes términos:

- **Registros Académicos y Certificaciones:** La información correspondiente a historiales de matrícula, notas, evaluaciones en el **Campus Virtual REC** y expedición de certificaciones de nivel se conservará por un término de hasta **diez (10) años** contados a partir de la finalización del programa, garantizando la verificación de títulos, certificaciones y eventual retoma de estudios. Vencido este plazo, la institución procederá a su archivo inactivo o supresión definitiva, salvo obligación legal o reglamentaria de archivo histórico.
- **Material Publicitario e Imágenes Institucionales:** Las piezas de difusión, videos y fotografías que cuenten con autorización expresa se conservarán mientras persista la

vigencia de las campañas institucionales o hasta que el titular (o su acudiente) solicite formalmente la revocación de la autorización o retiro del material.

- **Registros de Videovigilancia (CCTV):** Las videograbaciones de seguridad física de las sedes se conservarán por un periodo estándar de **treinta (30) a sesenta (60) días calendario**, momento a partir del cual se sobrescribirán de forma automática, salvo solicitud de conservación cursada por autoridad competente.
- **Datos Comerciales y de Contacto General:** La información de contacto de aspirantes se conservará mientras se mantenga la gestión informativa o hasta la solicitud de supresión ejercida por el titular.

8.2. Modificaciones y Actualizaciones a la Política

Real English Colombia (REC) se reserva el derecho de modificar o actualizar la presente política en cualquier momento para adaptarla a reformas normativas de la legislación colombiana, directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), o ajustes operativos y tecnológicos internos:

- Cualquier cambio sustancial en las finalidades del tratamiento, canales de atención o políticas de cookies será publicado oportunamente en el sitio web institucional (www.realenglishcolombia.com) y notificado a través de los canales oficiales de contacto (correo electrónico o avisos en el **Campus Virtual REC**).
- Las modificaciones entrarán en vigencia a partir de la fecha de su publicación digital oficial.

8.3. Vigencia y Control de Versión

- **Fecha de adopción inicial:** 15 de mayo de 2013.
- **Última revisión y unificación documental:** Septiembre de 2026.
- **Entrada en vigencia del texto unificado:** A partir de su publicación y socialización en los canales oficiales de la institución.