

SISTEMA BÁSICO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

EXDUCERE ONLINE CÍA. LTDA.

RUC: 0190393097001

Versión 1.1

Fecha de consolidación: 25 de septiembre de 2026

Vigencia: a partir de su aprobación

Documento corporativo de consolidación para formalización e implementación. Integra antecedentes documentales ya existentes de EXDUCERE, entre ellos la Política de Privacidad versión 1.0 (julio de 2026) y los Términos y Condiciones de Uso de la plataforma de pagos versión 1.0 (julio de 2025). No acredita auditorías o certificaciones que no hayan sido efectivamente realizadas.

1. OBJETO Y ALCANCE

El presente documento establece un marco inicial de políticas, procedimientos y registros para la gestión de datos personales por parte de EXDUCERE ONLINE CÍA. LTDA. Su finalidad es formalizar prácticas de privacidad, seguridad, atención de derechos, gestión de incidentes, retención y evaluación de riesgos, y servir como base para su implementación y mejora continua. Cuando EXDUCERE trate datos personales por cuenta de un cliente, actuará conforme a las instrucciones contractuales del responsable del tratamiento y a las obligaciones aplicables al servicio contratado.

1.1 Antecedentes documentales

EXDUCERE cuenta con antecedentes documentales previos en materia de privacidad y seguridad. La Política de Privacidad Exducere, versión 1.0, actualizada en julio de 2026, contempla datos de identificación, contacto, facturación y datos técnicos; define finalidades de prestación del servicio, facturación, soporte, cumplimiento legal y prevención del fraude; reconoce derechos de los titulares; prevé transferencias a proveedores tecnológicos, pasarelas de pago y autoridades cuando corresponda; y establece como canal de contacto privacidad@exducereonline.com.

Adicionalmente, los Términos y Condiciones de Uso de la plataforma de pagos, versión 1.0 de julio de 2025, incluyen disposiciones sobre privacidad, tratamiento de datos para pagos y prevención del fraude, derechos del titular y medidas de seguridad como TLS/HTTPS, hash criptográfico de credenciales, tokens de sesión y registros de auditoría. También establecen que EXDUCERE no almacena datos de tarjetas bancarias, cuyo procesamiento corresponde a pasarelas de pago de terceros.

1.2 Productos y servicios comprendidos

El presente sistema es de aplicación transversal a los productos, plataformas y servicios de EXDUCERE, incluyendo, según corresponda: soluciones Moodle LMS y SaaS; hosting y administración cloud; QAWANA Proctoring; Docu7 / gestión documental; MoodleFlow; aplicaciones móviles Moodle personalizadas; plugins, integraciones y automatizaciones; CRM e interoperabilidad; plataformas y componentes de pagos; soluciones web; servicios y funcionalidades de inteligencia artificial; soporte técnico, consultoría y capacitación; y plataformas o procesos tecnológicos vinculados con eventos, registros y emisión de entradas.

Este sistema entra en vigencia desde su aprobación y deberá revisarse al menos una vez al año o cuando exista un cambio relevante en los tratamientos, servicios, proveedores tecnológicos o normativa aplicable.

2. RESPONSABILIDADES

Rol	Responsabilidad
Representante Legal / Gerencia General	Aprobar las políticas, asignar responsables y asegurar recursos para su implementación.
Responsable operativo de privacidad	Mantener registros, coordinar solicitudes de titulares, incidentes, evidencias y revisiones.
Equipo técnico	Aplicar controles de acceso, respaldo, disponibilidad, registro de eventos y medidas de seguridad asociadas a los servicios.
Todo el personal y colaboradores	Guardar confidencialidad, usar datos únicamente para fines autorizados y reportar incidentes o riesgos.

3. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

3.1 Principios de actuación

EXDUCERE tratará datos personales únicamente para finalidades legítimas y determinadas, procurando limitar la recolección a la información necesaria, mantenerla exacta y actualizada, restringir el acceso a personal autorizado y aplicar medidas razonables de seguridad y confidencialidad.

3.2 Finalidades generales

Los datos podrán ser tratados para gestionar relaciones comerciales y contractuales, prestar servicios tecnológicos, administrar soporte y mesa de ayuda, facturar y cobrar, gestionar proveedores y colaboradores, atender solicitudes, mantener seguridad y continuidad operativa, y cumplir obligaciones legales o contractuales.

3.3 Roles de tratamiento

EXDUCERE podrá actuar como responsable respecto de sus propios clientes, prospectos, proveedores, personal y contactos; y como encargado cuando aloje, administre o dé soporte a plataformas y datos gestionados por sus clientes.

3.4 Acceso y confidencialidad

El acceso a datos personales se limitará al personal que lo requiera para sus funciones. Las credenciales deben ser individuales cuando sea posible y no deberán compartirse. La información confidencial no podrá divulgarse sin autorización o fundamento contractual/legal.

3.5 Seguridad

Se aplicarán medidas técnicas y organizativas proporcionales al servicio, incluyendo control de accesos, gestión de contraseñas, respaldos, monitoreo, actualización de sistemas, registro de eventos, segregación de funciones cuando corresponda y controles de continuidad.

3.6 Derechos de los titulares

EXDUCERE habilitará mecanismos para recibir y tramitar solicitudes de acceso, rectificación, eliminación, oposición y demás derechos aplicables. Las solicitudes deberán ser registradas, verificadas y respondidas conforme al procedimiento interno y los plazos que resulten aplicables.

3.7 Terceros y proveedores

Antes de compartir datos personales con proveedores o subproveedores necesarios para la prestación de servicios, se deberá evaluar la necesidad del acceso y procurar incorporar obligaciones de confidencialidad, seguridad y protección de datos en los instrumentos contractuales correspondientes.

3.8 Transferencias y ubicación

La ubicación del almacenamiento o procesamiento deberá documentarse por servicio. Si existe tratamiento o transferencia internacional, se identificarán el proveedor, país o región y las salvaguardas contractuales o técnicas aplicables.

3.9 Retención

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para la finalidad, la relación contractual y las obligaciones legales aplicables. Una vez cumplida la finalidad, se eliminarán, anonimizarán o bloquearán de forma segura según corresponda.

3.10 Transparencia

Esta política deberá ponerse a disposición de los titulares por medios accesibles, incluyendo el sitio web institucional o el canal que la Gerencia defina.

4. AVISO INFORMATIVO MODELO PARA TITULARES

EXDUCERE ONLINE CÍA. LTDA., RUC 0190393097001, informa que los datos personales proporcionados a través de formularios, comunicaciones, contratos, solicitudes de soporte u otros canales serán tratados para gestionar la relación comercial o contractual, prestar y soportar los servicios solicitados, atender requerimientos, mantener la seguridad y continuidad de los servicios y cumplir obligaciones aplicables. Los datos podrán ser compartidos únicamente con proveedores tecnológicos o terceros necesarios para la prestación del servicio, bajo obligaciones de confidencialidad y seguridad, cuando corresponda. Para ejercer derechos relacionados con sus datos personales, el titular podrá comunicarse a privacidad@exducereonline.com, indicando su identificación, el

derecho que desea ejercer y la información necesaria para atender la solicitud. Cuando EXDUCERE actúe como encargado por cuenta de un cliente, las solicitudes relacionadas con datos administrados por dicho cliente serán coordinadas con el responsable correspondiente.

Pendiente de implementación: *publicar o incorporar este aviso en los canales de recolección de datos que correspondan.*

5. PROCEDIMIENTO PARA EJERCICIO DE DERECHOS

Paso	Actividad	Responsable
1	Recepción - Las solicitudes se recibirán inicialmente en privacidad@exducereonline.com o en el canal que se designe posteriormente.	Responsable operativo de privacidad / área relacionada
2	Registro - Registrar fecha de ingreso, identidad del solicitante, derecho solicitado, sistema o servicio relacionado y responsable de atención.	Responsable operativo de privacidad / área relacionada
3	Verificación - Verificar razonablemente la identidad y la legitimación del solicitante antes de entregar, modificar o eliminar información.	Responsable operativo de privacidad / área relacionada
4	Análisis - Determinar si EXDUCERE actúa como responsable o encargado. Si actúa como encargado, coordinar la solicitud con el cliente responsable del tratamiento.	Responsable operativo de privacidad / área relacionada
5	Respuesta - Comunicar la decisión y las acciones ejecutadas dentro del plazo legal o contractual aplicable.	Responsable operativo de privacidad / área relacionada
6	Cierre y evidencia - Conservar evidencia de la solicitud, validaciones, respuesta y fecha de cierre, limitando el acceso al expediente.	Responsable operativo de privacidad / área relacionada

6. REGISTRO INICIAL DE ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO (RAT)

El siguiente registro es una base inicial y debe ser validado con las áreas internas antes de considerarse definitivo.

Tratamiento	Rol	Finalidad	Categorías de datos	Base / instrucción	Retención	Terceros / ubicación
Cientes y prospectos	Responsable	Gestión comercial, propuestas, contratos y comunicaciones	Identificación, contacto, cargo, organización	Relación precontractual/contractual y obligaciones aplicables	Mientras exista relación y durante el plazo requerido por obligaciones aplicables	Proveedores administrativos/tecnológicos necesarios. Validar ubicación.
Usuarios de plataformas de clientes	Encargado	Hosting, administración, soporte y continuidad de plataformas	Datos de cuenta, actividad, contenido y registros técnicos según cada cliente	Instrucciones y contrato con el cliente responsable	Según contrato e instrucciones del cliente	Infraestructura multicloud: AWS, Google Cloud Platform (GCP) y/o Huawei Cloud, según arquitectura y contrato. Región/país a documentar por servicio.

Tratamiento	Rol	Finalidad	Categorías de datos	Base / instrucción	Retención	Terceros / ubicación
Mesa de ayuda y soporte	Responsable/Encargado según caso	Atención y trazabilidad de incidentes y requerimientos	Identificación, contacto, evidencias técnicas, logs	Contrato / instrucciones del cliente	Según necesidad operativa y contractual	Herramientas de soporte y proveedores tecnológicos; la ubicación y terceros aplicables se documentarán por servicio.
Proveedores y contratistas	Responsable	Contratación, pagos, coordinación y control	Identificación, contacto, información contractual/tributaria	Relación contractual y obligaciones aplicables	Mientras exista relación y durante el plazo requerido por obligaciones aplicables	Entidades financieras, autoridades y servicios necesarios.
Personal y colaboradores	Responsable	Gestión de relación laboral/civil, accesos y operación	Identificación, contacto, información contractual y de acceso	Relación contractual/laboral y obligaciones aplicables	Según relación y obligaciones posteriores	Proveedores de gestión/tecnología estrictamente necesarios.
Plataforma y procesos de pagos	Responsable/encargado según relación	Procesamiento de pagos, comprobantes, facturación y prevención del fraude	Identificación, contacto, facturación, datos de transacción y evidencias de pago; no se almacenan datos de tarjetas	Relación contractual, obligaciones aplicables y/o instrucciones del cliente	Según obligaciones contractuales, tributarias y política de retención	Pasarelas de pago de terceros; infraestructura multicloud cuando aplique

7. MATRIZ INICIAL DE BASES DE LICITUD Y FINALIDADES

Actividad	Finalidad	Base a documentar	Estado
Gestión de clientes	Propuesta, contratación, facturación y soporte	Relación precontractual/contractual; obligación aplicable cuando corresponda	Inicial - validar
Operación de servicios para clientes	Hosting, administración y soporte	Instrucciones del cliente responsable y contrato de encargo	Inicial - validar por contrato
Comunicaciones comerciales	Contacto con clientes/prospectos	Consentimiento u otra base aplicable según el caso	Inicial - revisar canales
Seguridad y continuidad	Registro de accesos, logs, monitoreo y respaldos	Necesidad contractual, seguridad y obligaciones aplicables	Inicial - validar
Gestión de proveedores/personal	Contratación y administración	Contrato y obligaciones aplicables	Inicial - validar

8. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENTES Y BRECHAS

- Detección y reporte:** Todo incidente que afecte confidencialidad, integridad, disponibilidad o acceso a datos personales debe ser reportado de inmediato al responsable operativo y al equipo técnico.
- Contención:** Adoptar medidas para limitar el impacto: revocar accesos, aislar sistemas, restaurar respaldos, bloquear credenciales o aplicar otras acciones técnicas necesarias.

3. **Evaluación:** Documentar fecha, sistemas afectados, categorías de datos, titulares potencialmente afectados, causa, impacto y medidas adoptadas.
4. **Escalamiento:** Informar a Gerencia y, cuando EXDUCERE actúe como encargado, comunicar al cliente responsable conforme al contrato y a las obligaciones aplicables.
5. **Notificación:** Evaluar si corresponde notificación a titulares o autoridad competente. La decisión y su fundamento deberán quedar documentados.
6. **Cierre y mejora:** Registrar causa raíz, medidas correctivas, responsables y fecha de cierre; actualizar controles cuando corresponda.

9. MATRIZ INICIAL DE RIESGOS DE PROTECCIÓN DE DATOS

Riesgo	Probabilidad inicial	Impacto inicial	Controles / acción	Estado
Acceso no autorizado a cuentas o plataformas	Media	Alta	Control de accesos, contraseñas robustas, revisión de privilegios y monitoreo	Implementar/documentar
Pérdida o indisponibilidad de información	Baja/Media	Alta	Backups, pruebas de recuperación y continuidad operativa	Operativo; documentar evidencia
Divulgación accidental por error humano	Media	Alta	Confidencialidad, mínimo privilegio, revisión de destinatarios y formación	Formalizar y capacitar
Uso de proveedores sin evaluación de privacidad	Media	Media/Alta	Inventario de subproveedores, cláusulas contractuales y revisión de ubicación	Pendiente de completar inventario
Ingreso de datos personales en herramientas de IA sin control	Media	Alta	Regla interna de no ingreso de datos sensibles/confidenciales sin autorización y evaluación previa	Implementar
Retención excesiva de información	Media	Media	Matriz de retención por tratamiento y eliminación segura	Formalizar

10. POLÍTICA DE RETENCIÓN Y ELIMINACIÓN

La retención deberá definirse por finalidad, relación contractual y obligación aplicable. Mientras se completa el inventario detallado, EXDUCERE observará las siguientes reglas:

- No conservar datos personales por tiempo indefinido sin una finalidad documentada.
- Al finalizar un servicio en el que EXDUCERE actúe como encargado, aplicar las instrucciones del cliente sobre devolución, conservación o eliminación de la información.
- Conservar documentación contractual, tributaria o societaria durante los periodos exigidos por la normativa aplicable.
- Eliminar de forma segura archivos y copias que hayan cumplido su finalidad, considerando respaldos y ciclos técnicos de borrado.
- Cuando no sea posible eliminar de inmediato por una obligación vigente, restringir el acceso y evitar usos incompatibles.

11. LINEAMIENTOS PARA USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- No ingresar datos personales, credenciales, información confidencial de clientes o bases completas en herramientas de IA de terceros sin evaluación y autorización previa.
- Minimizar o anonimizar la información utilizada en herramientas de IA siempre que sea posible.

- Identificar al proveedor de IA y revisar sus condiciones de tratamiento, almacenamiento y uso de datos antes de utilizarlo para procesos que involucren información de clientes.
- Mantener supervisión humana sobre resultados de IA que puedan afectar personas o decisiones relevantes.
- Documentar los casos de uso de IA que involucren datos personales y las medidas aplicadas. EXDUCERE dispone de productos y funcionalidades que incorporan IA, por lo que cada caso de uso deberá evaluarse según el producto, finalidad, datos utilizados y obligaciones contractuales.

12. SUBCONTRATACIÓN, TERCEROS Y UBICACIÓN DEL TRATAMIENTO

EXDUCERE opera bajo un esquema multicloud y puede utilizar, según la arquitectura, requerimientos contractuales, disponibilidad y características del servicio, proveedores de infraestructura como Amazon Web Services (AWS), Google Cloud Platform (GCP) y Huawei Cloud. También pueden intervenir pasarelas de pago y otros proveedores tecnológicos cuando sean necesarios para una funcionalidad específica. La selección del proveedor, región y ubicación del procesamiento deberá documentarse para cada servicio o contrato. Cuando corresponda, se revisarán las condiciones aplicables de confidencialidad, seguridad, tratamiento de datos y transferencias internacionales.

Proveedor/subprocesador	Servicio	Datos involucrados	País/región de procesamiento	Garantía/contrato
Amazon Web Services (AWS)	Infraestructura cloud para servicios de hosting, cómputo, almacenamiento, procesamiento y continuidad, según arquitectura	Datos de cuenta, actividad, contenido y registros técnicos según el servicio y contrato	Región/país por definir y documentar para cada servicio	Condiciones contractuales, medidas de seguridad y salvaguardas aplicables a la región seleccionada
Google Cloud Platform (GCP)	Infraestructura cloud para servicios de hosting, cómputo, almacenamiento, procesamiento y continuidad, según arquitectura	Datos de cuenta, actividad, contenido y registros técnicos según el servicio y contrato	Región/país por definir y documentar para cada servicio	Condiciones contractuales, medidas de seguridad y salvaguardas aplicables a la región seleccionada
Huawei Cloud	Infraestructura cloud para servicios de hosting, cómputo, almacenamiento, procesamiento y continuidad, según arquitectura	Datos de cuenta, actividad, contenido y registros técnicos según el servicio y contrato	Región/país por definir y documentar para cada servicio	Condiciones contractuales, medidas de seguridad y salvaguardas aplicables a la región seleccionada
Pasarelas de pago de terceros	Procesamiento de pagos con tarjeta y servicios asociados, cuando aplique	Datos necesarios para la transacción; EXDUCERE no almacena datos de tarjetas bancarias	Según la pasarela habilitada y sus condiciones de procesamiento	Términos del proveedor y estándares de seguridad aplicables; la plataforma de pagos refiere PCI-DSS

13. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN INMEDIATA

Acción	Responsable	Plazo propuesto	Evidencia
Aprobar el presente sistema básico	Gerencia General	Inmediato	Documento aprobado y firmado

Acción	Responsable	Plazo propuesto	Evidencia
Publicar política/aviso de privacidad	Gerencia / web	5 días	URL pública
Formalizar canal de derechos	Gerencia	Inmediato	Correo/canal comunicado
Validar RAT y bases de licitud	Gerencia + áreas	10 días	RAT actualizado
Completar inventario de subprocesadores y ubicaciones	Equipo técnico	5 días	Matriz de terceros
Formalizar capacitación y confidencialidad	Gerencia	30 días	Registro de capacitación y compromisos
Realizar primera revisión interna de cumplimiento	Gerencia / responsable designado	60 días	Informe de revisión

14. REGISTRO DE APROBACIÓN

El presente documento constituye la versión 1.1 del sistema corporativo de protección de datos personales de EXDUCERE ONLINE CÍA. LTDA. y consolida antecedentes documentales previos junto con procedimientos y registros que se formalizan o amplían en esta versión. Entra en vigencia a partir de su aprobación. Su emisión no implica que se hayan realizado auditorías o certificaciones que no consten expresamente como evidencia.

Aprobado por: _____

Ing. Ana Rosa Guamaní Vizuete

GERENTE GENERAL / REPRESENTANTE LEGAL

EXDUCERE ONLINE CÍA. LTDA.

Fecha de aprobación: 25 de septiembre de 2026