



**PLAN DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE  
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES PARA LOS PROCESOS DE LA  
UNIVERSIDAD EAN**

**AUTORES**

**ANYELA DEL CARMEN ÑUSTES BARRERA**

**FREDDY GONZALO PABÓN HERNÁNDEZ**

**OVIDIO ROMERO HUERTAS**

**UNIVERSIDAD EAN**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS – MBA**

**BOGOTÁ, COLOMBIA**

**2021**

**PLAN DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE  
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES PARA LOS PROCESOS DE LA  
UNIVERSIDAD EAN**

**AUTORES**

**ANYELA DEL CARMEN ÑUSTES BARRERA**

**FREDDY GONZALO PABÓN HERNÁNDEZ**

**OVIDIO ROMERO HUERTAS**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL**

**TÍTULO DE:**

**MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - MBA**

**DIRECTOR**

**HUGO ADRIAN CANON CELIS**

**MODALIDAD:**

**TRABAJO DIRIGIDO**

**UNIVERSIDAD EAN**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS – MBA**

**BOGOTÁ, COLOMBIA**

**2021**

## Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del director del trabajo de grado

Bogotá D.C. 20 - Junio – 2021

*A aquellos que nos apoyaron durante el desarrollo de nuestro MBA, con su amor, su tiempo, su compañía, su motivación. Que este nuevo paso también es de ustedes.*

## Agradecimientos

A nuestros cimientos familiares, personales y académicos que permitieron y caminaron junto a nosotros durante este proceso de crecimiento y que fueron motor y combustible para seguir adelante a pesar de los retos que el camino nos fue presentando.

Cuentan con nuestro amor y apoyo en cualquier plan en el que podamos aportarles a ustedes.

## Resumen

La Universidad Ean administra bases de datos con información personal relevante de más de quinientas mil personas dentro de todos sus procesos, esta información debe contar con los criterios mínimos de conservación y seguridad que determinan la Ley 1581 de 2012 y los Decretos que la reglamentan. Por tal razón, este trabajo está orientado al diagnóstico del estado de la protección de datos personales y los aspectos a mejorar, no solo de cara al marco legal que lo regula, sino como un valor agregado a la gestión de la Institución.

De esta forma se espera entregar un plan de mejoramiento al sistema integral de protección de datos personales generando un valor a la gestión y proponiendo mejoras en los aspectos que se requieran, entre ellos el acercamiento a los marcos regulatorios europeos (RGPD), la atención a lineamientos de la SIC, la necesidad de integrar un arquitecto de datos, entre otros.

**Palabras clave:** Protección de datos personales (PDP), Bases de datos (BD), Conservación, Seguridad, Autorización de Protección de Datos Personales, Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), Plan de Mejoramiento, Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

## Abstract

*Ean University manages databases of relevant personal information over five hundred thousand people within all its processes, this information must have the minimum conservation and security criteria determined by Law 1581 of 2012 and the Decrees that regulate it, for this reason. This thesis is aimed at running a diagnose over the current state of personal data protection and seek to improve it, not only adjusted to the legal framework that regulates it, but also adding value to the internal processes of the Institution.*

*In this way, it is expected to deliver an improvement plan to the comprehensive personal data protection system, generating added value for management and identifying improvements in the aspects that are required including the approach to European regulatory frameworks (RGPD), attention to SIC guidelines, the necessity to integrate into the pay roll a data architect, among other topics.*

*Keywords: Personal data protection (PDP), Databases (BD), conservation, security, data protection, authority, general data protection regulation (GDPR), Improvement plan, Superintendency of Industry and Commerce (SIC).*

# Tabla de contenido

	<u>Pág.</u>
<b>LISTA DE ILUSTRACIONES .....</b>	<b>X</b>
<b>LISTA DE TABLAS.....</b>	<b>XII</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>2. OBJETIVOS .....</b>	<b>18</b>
2.1. OBJETIVO GENERAL .....	18
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
<b>3. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>19</b>
<b>4. MARCO DE REFERENCIA.....</b>	<b>21</b>
4.1. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.....	21
4.2. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	22
4.3. NORMATIVA SOBRE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN COLOMBIA .....	24
4.4. CONCEPTO, CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES .....	27
4.5. APLICACIÓN DE LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES .....	29
4.6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA EL SECTOR DE LA EDUCACIÓN PRIVADO Y PUBLICO 32	
<b>5. MARCO INSTITUCIONAL .....</b>	<b>33</b>
5.1. BREVE RESEÑA HISTÓRICA .....	33
5.2. INSTALACIONES CON QUE CUENTA LA INSTITUCIÓN.....	33
5.3. PROGRAMAS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD .....	34
5.4. PERSONAL ADMINISTRATIVO Y PROFESORES DE LA INSTITUCIÓN .....	35
5.5. POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS .....	35
5.6. MISIÓN, VISIÓN, PROPÓSITO SUPERIOR Y PILARES DE GESTIÓN.....	36
5.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	37
<b>6. DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>	<b>46</b>
6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	47
6.2. ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO .....	48
6.3. POBLACIÓN Y TIPO DE MUESTREO.....	50
<b>7. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>62</b>

---

7.1.	PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE DATOS .....	62
7.2.	ANÁLISIS DE DATOS.....	75
<b>8.</b>	<b>PLAN DE INTERVENCIÓN .....</b>	<b>80</b>
8.1.	ETAPA 1 ALINEACIÓN DE PDP AL MARCO FILOSÓFICO.....	80
8.2.	ETAPA 2: ESTABLECE LA RESPONSABILIDAD DE LA PDP .....	87
8.3.	ETAPA 3 DETERMINA LA FINALIDAD DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y ESTABLECE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS.....	93
8.4.	ETAPA 4 INFORMA AL TITULAR Y SOLICITA SU AUTORIZACIÓN EXPRESA. ....	94
8.5.	ETAPA 5 ESTABLECE MECANISMOS DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y COMUNICACIÓN DE LOS USUARIOS .....	101
8.6.	ETAPA 6 HAZ EL INVENTARIO DE BASES DE DATOS PERSONALES. ....	101
8.7.	ETAPA 7 CAPACITA A TODO EL PERSONAL .....	109
8.8.	ETAPA 8: IDENTIFICA Y GESTIONA LOS RIESGOS DE LOS DATOS PERSONALES.....	111
8.9.	ETAPA 9 ATIENDE LOS REQUERIMIENTOS DE MANERA CLARA Y OPORTUNA.....	115
8.10.	ETAPA 10 REPORTA Y GESTIONA INCIDENTES .....	117
8.11.	ETAPA 11 SUPERVISIÓN Y MONITOREO.....	118
8.12.	PLAN DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	120
<b>9.</b>	<b>RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>121</b>
9.1.	RECOMENDACIONES .....	121
9.2.	CONCLUSIONES.....	122
<b>10.</b>	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>125</b>
<b>11.</b>	<b>ANEXO.....</b>	<b>130</b>

## Lista de ilustraciones

	<u>Pág.</u>
<b>Ilustración 1.</b> Estructura Organizacional Universidad Ean .....	38
<b>Ilustración 2.</b> Análisis de información bases de datos.....	62
<b>Ilustración 3.</b> Análisis de información sobre la autorización de los datos personales.....	63
<b>Ilustración 4.</b> Análisis de información previa a la autorización de datos.....	63
<b>Ilustración 5.</b> Análisis de las técnicas que garantizan la información .....	64
<b>Ilustración 6.</b> Análisis de información existente de los datos personales .....	64
<b>Ilustración 7.</b> Análisis de los mecanismos de consultas y reclamos.....	65
<b>Ilustración 8.</b> Análisis del manual interno y procedimientos de PDP.....	65
<b>Ilustración 9.</b> Análisis del tratamiento del PDP .....	66
<b>Ilustración 10.</b> Análisis del lenguaje del PDP.....	66
<b>Ilustración 11.</b> Análisis del dato del responsable del PDP .....	67
<b>Ilustración 12.</b> Información del tratamiento del PDP .....	67
<b>Ilustración 13.</b> Análisis de los derechos del titular .....	68
<b>Ilustración 14.</b> Análisis de las personas responsables de PDP.....	68
<b>Ilustración 15.</b> Análisis del ciclo de los datos .....	69
<b>Ilustración 16.</b> Análisis de la política de tratamiento de datos personales.....	69
<b>Ilustración 17.</b> Resultados sobre la certificación o autorización de datos.....	70
<b>Ilustración 18.</b> Análisis de las peticiones o consultas.....	70
<b>Ilustración 19.</b> Análisis de los tiempos de respuesta.....	71
<b>Ilustración 20.</b> Análisis de reclamo en tramite.....	71
<b>Ilustración 21.</b> Análisis de la finalidad y tratamiento del dato .....	72
<b>Ilustración 22.</b> Análisis de resultados de datos sensibles .....	72
<b>Ilustración 23.</b> Análisis de los derechos que tiene el ciudadano .....	73
<b>Ilustración 24.</b> Análisis de los datos de contacto .....	73
<b>Ilustración 25.</b> Análisis de la documentación del proceso de PDP .....	74

<b>Ilustración 26.</b> Análisis de la supresión del dato.....	74
<b>Ilustración 27.</b> Resultados a la consulta de servidor que protege los datos .....	75
<b>Ilustración 28.</b> Ficha Técnica .....	75
<b>Ilustración 29.</b> Gobernanza de los Datos .....	82
<b>Ilustración 30.</b> Pilares de Gestión Universidad Ean .....	83
<b>Ilustración 31.</b> pasos para la creación de la arquitectura de datos .....	89
<b>Ilustración 32.</b> Paso Uno Identificación de bases de datos .....	90
<b>Ilustración 33.</b> Ciclo de Vida del Dato .....	95
<b>Ilustración 34.</b> Captura de Autorización en Web .....	96
<b>Ilustración 35.</b> Desligue de la Autorización en Web .....	96
<b>Ilustración 36.</b> Administración del Tratamiento de Riesgos.....	111

## Lista de tablas

	<u>Pág.</u>
<b>Tabla 1.</b> Cuadro de áreas planta física Universidad Ean 2021.....	34
<b>Tabla 2.</b> Programas Académicos.....	34
<b>Tabla 3.</b> Profesores de Tiempo Completo y Medio Tiempo.....	35
<b>Tabla 4.</b> Profesores Hora Cátedra .....	35
<b>Tabla 5.</b> Población estudiantil de los últimos 5 años.....	36
<b>Tabla 6.</b> Resumen estadístico Universidad Ean vs Nación .....	39
<b>Tabla 7.</b> Programas académicos en educación formal.....	41
<b>Tabla 8.</b> Matrícula por nivel académico y formación y metodología. ....	41
<b>Tabla 9.</b> Graduados por nivel de formación .....	42
<b>Tabla 10.</b> Reporte de docentes por dedicación y sexo.....	42
<b>Tabla 11.</b> Algunas variables importantes en el entorno externo.....	48
<b>Tabla 12.</b> Población Procesos Gobierno y Dirección .....	50
<b>Tabla 13.</b> Población Procesos Misionales.....	51
<b>Tabla 14.</b> Población Procesos de Apoyo .....	53
<b>Tabla 15.</b> Ficha Técnica de la Investigación .....	56
<b>Tabla 16.</b> Variables para la construcción del instrumento .....	57
<b>Tabla 43.</b> PESTEL.....	76
<b>Tabla 44.</b> identificación de fortalezas y oportunidades.....	77
<b>Tabla 45.</b> indicadores que permitan medir el cumplimiento.....	85
<b>Tabla 46.</b> Áreas de la universidad responsables del manejo de información .....	88
<b>Tabla 47.</b> Infraestructura Tecnológica.....	91
<b>Tabla 48.</b> Bases de datos de la Ean (BD primarias) .....	103
<b>Tabla 49.</b> Temas de identificados - capacitación .....	110

---

**Tabla 50.** Objetivos Estratégicos vs PDP .....113

# 1. Introducción

Los datos personales son una clase de información que progresivamente ha cobrado gran relevancia social y económica. En lo económico, los datos personales han sido tildados como “el nuevo petróleo de la internet y la nueva moneda del mundo digital”. En lo social, como “el derecho que tiene toda persona sobre sus datos personales y genera correlativamente obligaciones o deberes para los responsables del tratamiento de los datos en su actividad comercial” (Angarita N. , 2010). Otro aspecto relevante son las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), que han contribuido significativamente a acelerar el fenómeno del tratamiento, la globalización y la transferencia internacional de datos personales. A pesar de esta tendencia, países como Colombia no son reconocidos como garantes apropiados de la Protección de Datos Personales en adelante PDP, (Angarita, 2010 citando a la Comisión Europea). En el contexto colombiano la PDP está fundamentado jurídicamente sobre desarrollos constitucionales, legales y administrativos, que se articulan y cobran forma en la competencia de la Delegatura de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual es consagrada como la Autoridad de Protección de Datos en Colombia (Superintendencia de Industria y Comercio, 2018).

La PDP surge en el artículo 15 de la Constitución Política de 1991, que reconoce el derecho de las personas a la intimidad personal, al buen nombre, y al habeas data. El habeas data como el derecho se relaciona con conocer, actualizar y rectificar la información personal que haya sido colectada en bases de datos públicas o privadas (Superintendencia de Industria y Comercio, 2018). El habeas data tuvo regulación y definición legal mediante la Ley 1266 de 2008, la cual está dirigida a definir la PDP en materia de información de carácter financiero, comercial, de servicios y proveniente de terceros países, destinada al cálculo del riesgo crediticio, haciendo de esta una regulación restringida, sectorial y especial (Newman, 2015, citado por Superintendencia de Industria y Comercio, 2018). Con la expedición de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 se instituyó una

cobertura general más amplia de la PDP que trascendió a otros tipos de información, incorporando además definiciones fundamentales que pusieron el régimen colombiano de la PDP a tono con las mejores prácticas internacionales documentadas de su momento (CONPES, 2018, citado por Superintendencia de Industria y Comercio, 2018). A estas leyes se suman el Decreto 1377 de 2013, que reglamenta la Ley 1581 de 2012, y el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, como instrumentos jurídicos principales de regulación. Así como las guías administrativas diseñadas por esta entidad como son: Aspectos básico sobre el Derecho del Habeas Data, Guía para la Implementación del Principio de la Responsabilidad Demostrada, Guía para el Tratamiento de Datos Personales para el Sector de la Educación Pública y Privada, entre otras, que tienen la finalidad de dar un entendimiento a los conceptos que se establecen en el marco legal o dar lineamiento o directrices que permiten a las organizaciones generar mecanismo para su aplicación directa.

Dentro de los antecedentes para identificar el estado de aplicación de las normas en materia de PDP, la Superintendencia de Industria Comercio - SIC, en su ejercicio de vigilancia y control sobre las empresas colombianas aplicó un cuestionario que fue diligenciado por cerca de 31.410 empresas privadas y 1.353 entidades públicas. En esta encuesta se ha evidenciado que el 88% no cuentan con políticas de protección para el acceso remoto a la información, el 67% no han adoptado políticas apropiadas y efectivas para proteger los datos, 7 de cada 10 empresas no cuenta con controles de seguridad al contratar servicios de terceros, 4 de cada 10 empresas no ha implementado acuerdos de confidencialidad, 7 de cada 10 empresas no cuentan con políticas para el intercambio de datos físicos o electrónico de datos, entre otros aspectos (Superintendencia de Industria y Comercio, 2019). Concluyendo que las empresas en Colombia deben implementar mecanismos que les permitan realizar un adecuado uso de datos personales de conformidad con la norma colombiana y estándares en la materia, situación que obliga a todos los empresarios a cumplir y aplicar medidas reales y efectivas para garantizar los derechos de los Titulares de los datos, además de traer beneficios al interior de la organización como ser sostenibles desde el ámbito social y comercial, y evitar sanciones por incumplimientos.

En la actualidad, las empresas se enfrentan a una presión cada vez mayor de los entes reguladores y del mercado para mejorar la forma en que recopilan, usan, almacenan y eliminan la información personal, y cómo gestionan la privacidad de los datos. Partiendo de esta información y dando cumplimiento a la normativa legal y acogiendo los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en las guías administrativas, la Universidad Ean en el 2019 establece el programa integral de protección de datos personales. A través de este programa la Universidad Ean administra los datos personales provenientes en gran parte de la comunidad educativa como parte de su actividad principal (aproximadamente 511.200 en 2020) y de otras partes interesadas con las cuales tiene un relacionamiento contractual. Pero bajo el actual contexto digital y los cambios generados por la Emergencia Sanitaria causada por el COVID-19, que dio origen a la Directiva del Ministerio de Educación Nacional No 04 de 2020 y al compromiso de las Universidades de garantizar la prestación del servicio educativo ha obligado a asumir un enfoque sistémico que desde las Universidades y los actores educativos han tenido que concebir y repensar no solamente la educación, sino también, el tratamiento de los datos en las plataformas digitales. Si bien, las nuevas tecnologías permiten en la actualidad que las Universidades desarrollen sus actividades a través del campus virtual, esto incrementa el riesgo y una alta responsabilidad de la institución en la aplicación de nuevas medidas organizativas para la protección de los datos personales allí recopilados.

Por lo tanto, la Universidad Ean con la aplicación del programa de protección de datos personales y la actual Emergencia Sanitaria causada por el COVID-19, presenta un incidente de seguridad relacionado con la entrega de un dato personal por el titular y este es divulgado por personas no autorizadas. Lo que conlleva a la revisión del programa para garantizar que se mantiene actualizado con los cambios del contexto interno y externo, integrado con los lineamientos de seguridad de la información, la cultura organizacional, los procedimientos establecidos y el mantenimiento y mejora de los controles humanos, tecnológicos y administrativos que minimizan los posibles riesgos al sistema de gestión. Lo anterior, permite identificar que la administración de los datos personales de los involucrados en los diferentes procesos académicos y administrativos de la institución desde la recolección, el almacenamiento y protección requieren ser reforzados y ajustados al ámbito actual nacional para seguir garantizando el cumplimiento de los términos de la

normatividad legal vigente del país y la continuidad y mejora del programa integral de protección de datos personales a la dinámica y realidad actual.

### **Pregunta de investigación**

¿Cómo hacer el diseño de un plan de mejoramiento al sistema de gestión integral de protección de datos personales para los procesos de la Universidad Ean?

## 2. Objetivos

### 2.1. Objetivo general

Diseñar un plan de mejoramiento al sistema de gestión integral de protección de datos personales para los procesos de la Universidad Ean.

### 2.2. Objetivos específicos

1. Desarrollar un marco de referencia para la identificación de buenas prácticas en la gestión de la protección de los datos personales a través de la investigación y consulta de la normativa legal vigente de Colombia.
2. Elaborar un diagnóstico para conocer el estado actual del sistema integral de protección de datos personas en la Universidad Ean mediante aplicación de un instrumento.
3. Proponer un plan de mejoramiento al sistema de gestión integral de protección de datos personales que contribuya a la creación de valor en los procesos de la Universidad Ean mediante el análisis de los resultados.
4. Definir el plan de implementación para las mejoras propuestas al sistema integral de protección de datos personales de la Universidad Ean mediante la estructuración de un instrumento de gestión y administración.

### 3. Justificación

Dentro de los procesos adelantados durante la aplicación de la metodología de investigación hemos tomado como foco de investigación el sistema de protección de datos personales de la Universidad Ean, definiendo esta, dentro del campo de investigación de Gestión Organizacional, categorizado como G3PYMES, siguiendo la línea de investigación de modernización organizacional.

La PDP se encuentra consignada en el artículo 15 de la Constitución Política y la Ley Estatutaria 1581 de 2015. El fundamento de estas leyes para la PDP evoca el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar su información personal, en especial en el marco de las actividades del sector educativo, tanto público como privado, y el adecuado tratamiento de estos. Dado que la información personal de los vinculados a la Universidad Ean es de alto interés para ellos y a su vez es atractiva para personas u organizaciones legales e ilegales (Angarita N. R., 2015), el diseño e implementación de un sistema de gestión de PDP debe convertirse en una garantía para la universidad. Así mismo, esta información debe generar un valor agregado tanto a la Universidad como a sus vinculados, de tal forma que brinde tranquilidad, garantice un adecuado tratamiento, reserva y protección de la información personal entregada a ésta en cumplimiento a la normativa vigente.

Por lo anterior, la circulación de información personal, su recopilación y tratamiento, son necesarios para el funcionamiento de las sociedades modernas y la construcción y mantenimiento de las relaciones comerciales y personales. Así mismo, su almacenamiento y utilización, debe efectuarse en los límites propios al reconocimiento de su vinculación a un derecho fundamental como el habeas data (Congreso de la República, 2012). Derecho que inicia cuando los datos personales hacen parte de una base de datos, la cual requiere de una protección adecuada por parte de las organizaciones que la poseen como de vital importancia para su buen funcionamiento, confiabilidad y consolidación de una buena imagen.

De esta manera, este trabajo tiene como finalidad diseñar un plan de mejoramiento al sistema de gestión de PDP para la Universidad Ean. Oportunidad valiosa que le permita mejorar de forma metodológica y sistemática la administración de la información personal que recolecta, almacena, circula y dispone de sus diferentes grupos de interés.

## 4. Marco de referencia

### 4.1. Sistema de gestión integral

Un sistema de gestión integral funciona como un único sistema, es decir un solo equipo que va hacia el mismo objetivo organizacional, un mismo propósito (Fraguela, 2012). En este sentido la implementación del sistema de gestión integral debe estar representada en el modelo por procesos, incluyendo las cuatro etapas del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) (Ahumada, 2014).

El modelo de procesos es una representación de la organización, que cubre todas las necesidades y los requisitos de gestión y se construye en la cadena de valor que integre el conjunto de actividades que conforman el deber ser misional, que abarque desde los procesos primarios, incluyendo los procesos de apoyo. Así mismo, debe ser dinámico y acorde con los cambios que presente esta. (Atehortúa, 2013)

La integración significa llevar a cabo una combinación, es decir, poner todas las prácticas de gestión internas dentro de un sistema de tal manera que los componentes de dicho sistema no estén separados, sino vinculados para formar una parte integral del sistema de gestión de la empresa (Fraguela, 2012). Es así como el sistema de gestión integral se fundamenta en la integración de tres componentes, como son:

El Direccionamiento Estratégico, que da respuesta a la visión y finalidad, la Gerencia de Procesos que precisa los servicios y productos que se deben ejecutar para cumplir con la misión, actuando como un sistema productivo y la Gestión del Talento Humano que tiene en cuenta el potencial humano como el factor más importante de la institución, que hace posible el trabajo y le imprime la dinámica necesaria para sostenerse de manera competitiva, compartiendo la visión organizacional hacia la cual se dirigen las

acciones dentro de un proceso de capacitación al recurso humano en busca de una mejora continua y que a su vez establece la cultura organizacional. (Ahumada, 2014, citado por Guilarte 2011 y Rodríguez et al. 2010, p.8).

“que radica en alinear los comportamientos, actitudes y compromiso del personal con el deber ser Institucional, asegurando un alineamiento permanente entre su desempeño y los objetivos estratégicos de la organización”. (Ahumada, 2014, p.8)

En una organización existen varios tipos de gestión, que se marcan como una tendencia a nivel mundial en las organizaciones, debido a su impacto y el nivel de estandarización entre ellos se encuentran las Normas Técnicas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 3001, ISO 27001, ISO 26000, entre otras, que juegan un papel importante dentro de la estrategia empresarial y en las que se habla de: los Sistemas de Gestión de Calidad, los Sistemas de Gestión Ambiental, los Sistemas de Gestión de Riesgos y Seguridad y los Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social (Certificación, s.f.).

## **4.2. Seguridad de la información**

La Seguridad de la Información, de acuerdo con la norma ISO 27000:2014, se define como la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Tiene como propósito la protección de la información y de los sistemas de la información contra las amenazas y eventos que atenten con el acceso, uso, divulgación, interrupción y destrucción de forma no autorizada (Samboni, 2018).

La información representa uno de los activos más valioso de las organizaciones, lo que implica que es indispensable asegurar su protección contra amenazas y eventos que puedan llegar a comprometer su confidencialidad, integridad y disponibilidad. La información puede existir en diferentes medios tanto físicos como electrónicos, pero independientemente del medio, es necesario que las organizaciones garanticen y aseguren la debida protección de la información durante su recolección, almacenamiento, tratamiento y uso (Samboni, 2018).

La seguridad de la información busca preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información mediante el establecimiento de un conjunto coherente de procesos, normas y herramientas para la gestión eficaz de acceso a la información, y la implementación de mecanismos y medidas de seguridad tanto físicas como lógicas, orientadas a la prevención y detección de amenazas internas y externas que puedan atentar contra la seguridad de la organización y la continuidad del negocio. La seguridad de la información en una organización es un proceso de mejora continua que demanda la participación de toda la organización y busca preservar, entre otros, los siguientes principios de la información (Samboni, 2018):

- ✓ **La confidencialidad;** asegurando que solo las personas debidamente autorizadas tengan acceso a la información.
- ✓ **La disponibilidad;** asegurando que la información esté totalmente disponible para las personas debidamente autorizadas cuando ellos la requieran.
- ✓ **La integridad;** asegurando que la información no sea modificada sin la debida autorización.
- ✓ **La autenticidad;** con el propósito de garantizar la identidad de la persona que genera la información. La autenticidad de la información es la capacidad de asegurar que el emisor de la información es quien dice ser y no un tercero que esté intentando suplantarlo.
- ✓ **El no repudio;** con el propósito de conocer exactamente quienes son los actores que participan en una transacción o una comunicación y no puedan negarlo en ningún momento. El no repudio evita que el emisor o el receptor nieguen la transmisión de un mensaje.
- ✓ **La trazabilidad;** con el objetivo de poder monitorear o rastrear cualquier operación que se realiza sobre la información desde su mismo origen. La seguridad de la información dentro de las organizaciones depende del nivel de protección y seguridad de sus activos de información, por lo tanto, es fundamental la implementación de medidas y controles de seguridad adecuados, y el permanente monitoreo, revisión y mejora de estos de manera proactiva con el objetivo de garantizar su efectividad.

### **4.3. Normativa sobre la protección de datos personales en Colombia**

La protección de datos personales en Colombia es una mixtura del artículo 15 de la Constitución de 1991 con más de setenta normas promulgadas desde 1951. Salvo la Ley 1266 de 2008, todas las demás disposiciones hacen referencia marginal a pocos temas sobre la materia. Se trata de regulaciones sectoriales que referencialmente mencionan ciertos aspectos en torno a determinados datos personales. Muy pocas normas aluden al habeas data y hacen referencia a los datos personales en general. La mayoría de ellas trata sobre información personal especial, como los datos de identificación dactilar, las historias clínicas, los datos obtenidos en censos de población; los datos relacionados con la seguridad social; el dato comercial y financiero, los antecedentes penales, los datos de género; los datos de las niñas, niños y adolescentes e información sobre personas con discapacidades (Fernández O. , 2017).

Muchas de las regulaciones catalogan cierta información personal como reservada e imponen el deber de tratarla para los fines permitidos y adoptar medidas de seguridad para su protección y acceso indebido. Otras se enfocan en garantizar la confidencialidad, seguridad y privacidad de datos personales. Algunas normas se refieren a los límites en la recolección de la información personal y las cualidades que debe tener la misma. Ciertas disposiciones legales tratan la circulación de los datos entre entidades (cruces de información) o limitan su uso para determinadas actividades como la publicitaria. Sólo una Ley consagra conductas punibles en cuanto a los datos personales. Ciertas regulaciones se refieren a sistemas de información de personas vinculadas al Estado; a registros de personas infractoras, a beneficiarios de servicios del Estado o del gasto social; a sistemas de información sobre delitos, contratación estatal y a registros sobre las personas que han adquirido pólizas de seguros, las que están aseguradas por esas pólizas y sus beneficiarias (Fernández O. , 2017)

La Ley 1266 de 2008, aglutina la mayoría de los aspectos propios de la regulación de datos personales, como son, entre otros, los principios que irradian el tratamiento de esa información; las obligaciones de los operadores y sus administradores; los derechos de los titulares de los datos; las pautas de circulación nacional de la información personal; las

reglas sobre la transferencia internacional de datos y las autoridades de control (Bello, 2020)

#### 4.3.1. La Constitución de 1991

La Constitución de 1991 fue la primera en la historia del país en introducir el habeas data y la protección de los datos personales como derechos fundamentales en su artículo 15, este artículo desarrolla tres derechos fundamentales autónomos: el derecho a la intimidad, el derecho al buen nombre y el derecho de habeas data.

- ✓ **Derecho a la intimidad;** Es un derecho humano reconocido por primera vez en la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, que le garantiza a todas las personas que su esfera personal, o de su vida privada, esté protegida de injerencias arbitrarias de terceros. (Consejo Superior de la Judicatura, 1991)
- ✓ **Derecho al buen nombre;** Es el derecho que tienen todas las personas a que se respete la imagen, concepto o reputación que se ha forjado frente a la sociedad. (Consejo Superior de la Judicatura, 1991)
- ✓ **Derecho de Habeas Data o autodeterminación informática;** Es un derecho humano autónomo que le permite a todas las personas: (I) conocer o acceder a su información, (II) actualizar o poner al día su información, (III) rectificar información no veraz y (IV) oponerse al uso de sus datos o solicitar la supresión de los mismos, siempre y cuando tal información se encuentre en bases de datos o archivos de entidades públicas y privadas. (Consejo Superior de la Judicatura, 1991)

De otra parte, el derecho fundamental de habeas data o autodeterminación informática exige a quien haga tratamiento de datos personales, el respeto por la libertad de las personas, que se concreta en la autodeterminación del individuo frente al tratamiento de sus datos personales por eso es por lo que se debe obtener la autorización para hacer cualquier tratamiento con los datos.

#### **4.3.2. Ley 1266 de 2008**

Desarrolla el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar, y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y los demás derechos, libertados y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales, particularmente respecto a la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. En ese sentido, esta ley aplica a todos aquellos datos de información personal registrados en un banco de datos. (Congreso de la República de Colombia, 2008)

#### **4.3.3. Ley 1581 de 2012**

Es reconocida como la ley de protección de datos personales que desarrolla los derechos constitucionales al tratamiento de datos personales, al habeas data (todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en las bases de datos o archivos). Asimismo, clasifica los datos personales, señalando, por ejemplo, que los datos biométricos son datos sensibles. De igual forma, establece las obligaciones que deben cumplir los responsables y encargados del tratamiento de datos personales (Congreso de la República de Colombia, 2012).

Con la expedición de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 se instituyó una cobertura general más amplia de la Protección de Datos Personales que trascendió a otros tipos de información, incorporando además definiciones fundamentales que pusieron el régimen colombiano de PDP a tono con las mejores prácticas internacionales documentadas de su momento (CONPES, 2018). A ello se suman el Decreto 1377 de 2013, que reglamenta la Ley 1581, y el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, como instrumentos jurídicos principales de regulación y aplicación directa (Congreso de la República, 2012).

## **4.4. Concepto, clasificación y categorización de los datos personales**

### **4.4.1. Dato personal**

La definición legal de dato personal fue desarrollada en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 (Superintendencia de Industria y Comercio , 2016) En virtud de lo anterior, el dato personal es entonces cualquier pieza de información que por sí misma o en asocio con otra información puede llegar a identificar a una persona (Superintendencia de Industria y Comercio , 2016). Sin embargo, debe notarse cómo existe una diferencia notable entre estas dos definiciones en la medida en que, en el caso de los dispuesto la Ley 1266 de 2008 el dato personal está referido a información asociada a personas naturales y jurídicas mientras que frente a la Ley 1581 de 2012 el dato personal está asociado única y exclusivamente a una persona natural.

Los datos personales son: el nombre, el número de identificación, la imagen, datos voz, resultados de exámenes de laboratorio y datos genéticos o datos biométricos.

### **4.4.2. Clasificación de datos personales**

Una vez establecidas las definiciones de dato personal y base de datos, se hace indispensable realizar una clasificación de tales datos para lo cual es necesario acudir al criterio de clasificación establecido en la Ley 1266 de 2008 que corresponde (Superintendencia de Industria y Comercio , 2016):

Es de señalar que el criterio de clasificación al que se refiere la norma está vinculado con dos factores: (I) el consentimiento y (II) las medidas de seguridad que deberán implementarse cuando se haga tratamiento de datos personales.

Existen tres tipos de datos personales (Departamento Nacional de Planeación, 2018):

- ✓ **Dato Público;** calificado como tal en la ley. Dato que no es semiprivado, privado o sensible (Ej. Nombre, identificación, datos relativos al estado civil de las personas, su profesión u oficio, su calidad de comerciante o servidor público, como direcciones electrónicas o físicas del lugar de trabajo)
- ✓ **Dato semiprivado;** dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento **interesa** al titular y a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general (Ej. datos financieros y crediticios, dirección, teléfono, correo electrónico)
- ✓ **Dato privado;** dato que solo es relevante para su titular (Ej. fotografías, videos, datos relacionados con su **estilo** de vida)

Dicho esto, cabe indicar que si el dato es público no se requiere obtener el consentimiento de su titular para su tratamiento, mientras que, si es privado o semiprivado, se requerirá siempre obtener la autorización previa expresa e informada del titular para su tratamiento (Congreso de la República de Colombia, 2012).

Finalmente, en cuanto a medidas de seguridad se refiere, el tratamiento de datos públicos y semiprivados requerirá de la implementación de controles de seguridad bajos, moderados y altos mientras que, para el caso de tratamiento de datos de carácter privado, se requerirá la implementación de controles medios, altos y muy altos dependiendo de la evaluación del riesgo como se verá en lecciones posteriores.

#### 4.4.3. Categorías especiales de datos

Resulta indispensable señalar que existen dos categorías especiales de datos para cuyo tratamiento se requiere: (I) un consentimiento cualificado y (II) la implementación de las más altas medidas de seguridad, en la medida en que tales categorías consagran derechos reforzados a sus titulares. Estas son (Presidencia de la República de Colombia, 2013):

- ✓ **Datos sensibles:** Son aquellos que afectan la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación. (Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales o de derechos humanos, datos relativos a la salud, a la

vida sexual y los datos biométricos). Ley 1581 de 2012, Artículo 5. (Congreso de la República, 2012)

- ✓ **Datos de niños, niñas y adolescentes:** Corresponde a una categoría especial de datos en tanto que son sujetos que requieren de una especial protección por parte del Estado. (Congreso de la República, 2012)

#### 4.4.4. Concepto de base datos

Por definición legal, es un “conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento”. Ley 1581 de 2012, Artículo 3, numeral C. (Congreso de la República, 2012)

No se puede perder de vista que la norma constitucional antes enunciada amplía el espectro de protección, no sólo a las bases de datos, sino también a los archivos de entidades públicas y privadas, entendiéndose como “archivos” a los depósitos ordenados de datos que incluyen datos personales.

#### 4.5. Aplicación de la protección de los datos personales

El derecho de Habeas Data es independiente y autónomo de otros derechos como el derecho a la intimidad, el derecho al buen nombre y el derecho a la información. Es así como, en muchos casos, las personas pueden ser vulneradas en su derecho a la intimidad o al buen nombre y no frente a su derecho de Habeas Data (Bello, 2020)

Así, para poder comprender tales diferencias es necesario establecer la siguiente premisa:

Hay violación del derecho de Habeas Data cuando la información asociada a una persona se encuentra alojada necesariamente en una base de datos o archivo público o privado y se le niega el acceso, actualización, rectificación, supresión de sus datos u oposición al uso de estos a su titular, o se realiza el tratamiento de sus datos privados sin respetar su libertad o autodeterminación informática, es decir, sin su consentimiento. En caso contrario puede estar siendo vulnerado otro derecho, pero no el de Habeas Data.

Tampoco hay violación al Régimen General de Protección de Datos Personales cuando el tratamiento está relacionado exclusivamente con datos de personas jurídicas, como cuando la empresa A envía prospección comercial a la empresa B utilizando la dirección electrónica empresarial.

#### 4.5.1. Responsable y encargado de los datos personales

- ✓ **Responsables;** Es responsable del tratamiento de datos personales "la persona natural o jurídica, pública o privada, que [...] decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos". De esta manera, el responsable es el que define los fines y los medios del tratamiento de datos personales y garantiza el cumplimiento de los requisitos de ley (Congreso de la República, 2012).
- ✓ **Encargados;** Es Encargado del tratamiento de datos personales "la persona natural o jurídica, pública o privada, que [...] realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento". Esto supone que, para cada tratamiento de datos, se hayan definido sus respectivos encargados y que éstos actúen por instrucción precisa del responsable (Congreso de la República, 2012).

#### 4.5.2. Tratamiento de los datos personales

Se dice que los datos personales tienen un ciclo de vida, el cual consta de las siguientes etapas (Departamento Nacional de Planeación, 2018):.

**Etapas 1:** Recolección

**Etapas 2:** Almacenamiento

**Etapas 3:** Uso

**Etapas 4:** Circulación

**Etapas 5:** Supresión o eliminación

A estas etapas es lo que denominamos el tratamiento de los datos personales, los cuales están contenidos en bases de datos en los sistemas de información o archivos físicos (Congreso de la República, 2012).

#### **4.5.3. Lineamientos y principio para el tratamiento de datos personales**

En las funciones que le asisten a la Delegatura de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, el 28 de mayo de 2015 se publicó la “Guía para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability)”, en línea con el artículo 26 y 27 del Decreto 1377 de 2013. Directriz que acoge los planteamientos formulados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), específicamente en lo relativo al Programa Integral de Gestión de Datos Personales. (La Superintendencia de Industria y Comercio , 2017)

El principio de responsabilidad demostrada exige que los obligados del régimen de protección de datos adopten medidas apropiadas y efectivas para el cabal cumplimiento de las exigencias de la Ley 1581 de 2012 y decretos reglamentarios. Mecanismos que deben ser acordes con el tamaño y estructura de la organización, que serán sujetos de verificación por la Delegatura de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio en cualquier momento.

En línea con lo anterior, la guía para la implementación del principio de responsabilidad responde a un llamado de la industria que ha solicitado mayor orientación en la creación de un Programa Integral de Gestión de Datos Personales. Por tanto, la misma gira en torno a tres (3) ejes temáticos: (I) el gobierno corporativo; (II) los controles del sistema de gestión integral de datos: personas y; (III) la sostenibilidad del programa integral para la gestión de datos personales. (La Superintendencia de Industria y Comercio , 2017)

## **4.6. Tratamiento de datos personales para el sector de la educación privado y público**

La SIC ha diseñado lineamientos para orientar a las instituciones educativas, a los padres y representantes legales de los niños, niñas y adolescentes acerca del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar su información personal, especialmente en el marco de las actividades del sector educativo, tanto público como privado, y el adecuado tratamiento de los mismos, de acuerdo con la normatividad vigente, particularmente el artículo 15 de la Constitución Política y la Ley Estatutaria 1581 de 2015. (La Superintendencia de Industria y Comercio, 2015)

La Ley 115 de 1994 define las distintas etapas del ciclo educativo. La educación se clasifica inicialmente en educación formal e informal. Según el artículo 10 de la citada Ley, la educación formal se define como “aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares progresivas, y conducente a grados y títulos” (La Superintendencia de Industria y Comercio, 2015).

Para mayor claridad, este marco teórico considera los diferentes momentos en que se recolectan, usan, almacenan y/o transfieren los datos personales durante el proceso educativo de una persona. De hecho, desde el momento en que el menor o adolescente, representado por su padres o acudientes, acude a los centros educativos (públicos o privados) para obtener un cupo a través de un proceso de inscripción o matrícula, hasta el momento en que el alumno finaliza sus estudios en dicho centro educativo (bien para continuarlo en otro centro educativo o en una institución de educación personal, o bien para dedicarse a otro tipo de actividades), se requiere el tratamiento de datos personales, tanto del alumno como de su familia, seres cercanos o allegados. Así como los datos personales de los colaboradores y demás grupos interés con los cuales interactúa la Universidad Ean.

## 5. Marco institucional

### 5.1. Breve reseña histórica

La Universidad Ean, entidad de educación superior, sin ánimo de lucro, con personería jurídica otorgada mediante Resolución N.º 2898 del 16 de mayo de 1969 del Ministerio de Justicia, reconocida académicamente como Universidad por medio de la Resolución 2470 del 30 de mayo de 2006. Empresa que comenzó su consolidación a partir de la década de los años 60, cuando un grupo de talentosos profesionales soñó con crear una institución educativa que aportara al progreso del país, a partir de la formación de estudiantes con mentalidad empresarial e iniciativa para llevar a cabo sus propios proyectos. Tomando como propósito el emprendimiento, un concepto nuevo para la época y en la que no existían instituciones que se dedicaran a la formación profesional de empresarios (Ean, s.f.).

El 1 de agosto de 1967, en una pequeña casa ubicada en la Plazoleta de Las Nieves, y con 14 alumnos matriculados, comenzaron las clases para esta universidad que hoy se consolida como una de las más prestigiosas del país y que gracias a sus fundadores: Hildebrando Perico Afanador, Cecilia Crissien de Perico, Carlos Ramírez Cardona, Álvaro Rubio Salas y Carlos Alfonso Crissien Aldana, se formalizó tiempo después la creación de la Escuela de Administración de Negocios (como se conoció durante 39 años) (Ean, s.f.).

### 5.2. Instalaciones con que cuenta la Institución

La Universidad Ean cuenta con 4 sedes propias que conforman la planta física de la institución. Para el presente año 2021, las siguientes serán las áreas de planta física para la Universidad Ean:

**Tabla 1. Cuadro de áreas planta física Universidad Ean 2021**

Planta Física	Sede Chile	Sede Nogal	Laboratorios	Ean Legacy	Total
M <sup>2</sup> de área útil (construida destinada a actividades académicas, es decir, a docencia, investigación y extensión y sin incluir oficinas de profesores)	261	965	0	227	1.453
M <sup>2</sup> de área construida destinada a actividades deportivas	0	0	0	928	928
M <sup>2</sup> Áreas Libres (zonas de recreación)	754	0	74	278	1.106
M <sup>2</sup> cuadrados de área de aulas	1.336	2.756	0	2.818	6.910
M <sup>2</sup> de área de laboratorios	261	0	409	0	670
M <sup>2</sup> Auditorios		438		913	1.352
M <sup>2</sup> Baños	126	408	12	780	1.325
M <sup>2</sup> parqueaderos	0	5.437	0	4.058	9.495
M <sup>2</sup> Cafeterías	113	226	0	659	998
M <sup>2</sup> Circulación, terraza, recepción y puntos fijos	805	2.512	82	3.854	7.253
M <sup>2</sup> de Oficinas	771	349	65	2.091	3.276
M <sup>2</sup> Otros espacios (bodegas, CT y abiertos)	389	1.463		3.271	5.123
M <sup>2</sup> de área total construida	4.816	14.554	642	19.877	39.889

**Fuente:** Vicerrectoría Financiera y de Logística

### 5.3. Programas Académicos de la Universidad

En la actualidad, la Universidad Ean cuenta con 29 programas de pregrado, 30 de especialización, 23 de maestría y 3 doctorados. Algunos de estos programas se ofrecen en modalidad presencial, otros en virtual y otros en las dos modalidades, de los cuales diez (10) cuentan con Acreditación de Alta Calidad ante el CNA. La oferta de programas con Registro Calificado se presenta a continuación:

**Tabla 2. Programas Académicos**

Ubicación	Número de Registros Calificados			Total General
	Nivel	Presencial	Virtual	
Bogotá	Pregrado	15	14	29
	Especialización	19	11	30
	Maestría	13	10	23
	Doctorado	3	0	3
	<b>Subtotal Bogotá</b>	<b>50</b>	<b>35</b>	<b>85</b>
Regiones	Especialización	13	0	13
	Maestría	10	0	10
	<b>Subtotal Regiones</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>23</b>
<b>Total, General</b>		<b>73</b>	<b>35</b>	<b>108</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

## 5.4. Personal administrativo y Profesores de la institución

La Universidad Ean actualmente cuenta una planta de personal administrativo de 336 colaboradores, una plata de 472 profesores, discriminado por Facultades, Institutos, Centros, Departamentos y Programas, indicando su vinculación, dedicación y nivel de formación.

**Tabla 3.** Profesores de Tiempo Completo y Medio Tiempo

Facultad	Nivel de Formación				Total
	Pregrado	Especialización	Maestría	Doctorado	
Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas	0	2	37	8	47
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales	0	3	29	10	42
Facultad de Ingeniería	0	2	23	15	40
Instituto para el Emprendimiento Sostenible	0	1	8	0	9
Vicerrectoría Innovación Académica	0	0	3	3	6
Total, por niveles de formación	0	8	100	36	144

**Fuente:** Gerencia de Desarrollo Humano

**Tabla 4.** Profesores Hora Cátedra

Facultad	Nivel de Formación				Total
	Pregrado	Especialización	Maestría	Doctorado	
Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas	7	11	87	6	111
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales	21	6	49	5	81
Facultad de Ingeniería	8	8	54	7	77
Instituto para el Emprendimiento Sostenible	1	2	10	0	13
Vicerrectoría Innovación Académica	3	1	7		11
Bienestar Universitario	24	3	8	0	35
Total, por niveles de formación	64	31	215	18	328

**Fuente:** Gerencia de Desarrollo Humano

## 5.5. Población estudiantil de los últimos 5 años

La universidad semestralmente tiene un promedio de 9200 estudiantes durante un semestre académico.

**Tabla 5. Población estudiantil de los últimos 5 años**

Matriculados	Universidad Ean Matriculados					
	AÑO 2019		AÑO 2020		AÑO 2021	
	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1	2021-2
<b>TOTAL</b>	9290	9235	8887	9096	9750	0

Fuente: Elaboración Propia

## 5.6. Misión, visión, propósito superior y pilares de gestión

Actualmente la planeación estratégica la Universidad Ean se enfoca en (Ean, s.f.):

- ✓ **Misión:** Contribuir a la formación integral de las personas y estimular su aptitud emprendedora, de tal forma que su acción coadyuve al desarrollo económico y social de los pueblos.
- ✓ **Visión:** Para el 2027, la Universidad Ean será referente en la formación e investigación en emprendimiento sostenible, mediante una entrega innovadora del conocimiento.
- ✓ **Propósito Superior:** La Universidad Ean declara ser una institución académica cuyo propósito superior es aportar a la formación integral y del emprendimiento sostenible, considerando la investigación, el liderazgo y la innovación elementos fundamentales en la generación de abundancia para la humanidad.
- ✓ **Pilares de gestión:** La Universidad Ean a estableció un marco de gestión proyectado a tres años, el plan de desarrollo contempla 6 pilares de gestión como son:
  - I. **Calidad;** cuyo objetivo es fortalecer el modelo educativo en busca de la excelencia académica.
  - II. **Innovación;** que permitirá facilitar la aplicabilidad de nuevo conocimiento, la generación de nuevas tecnologías y la transferencia de los resultados de investigación a nuevos mercados e industrias de forma diferenciada.
  - III. **Sostenibilidad;** esta será una condición expresa para el apoyo al emprendimiento, considerada en el desarrollo de los procesos

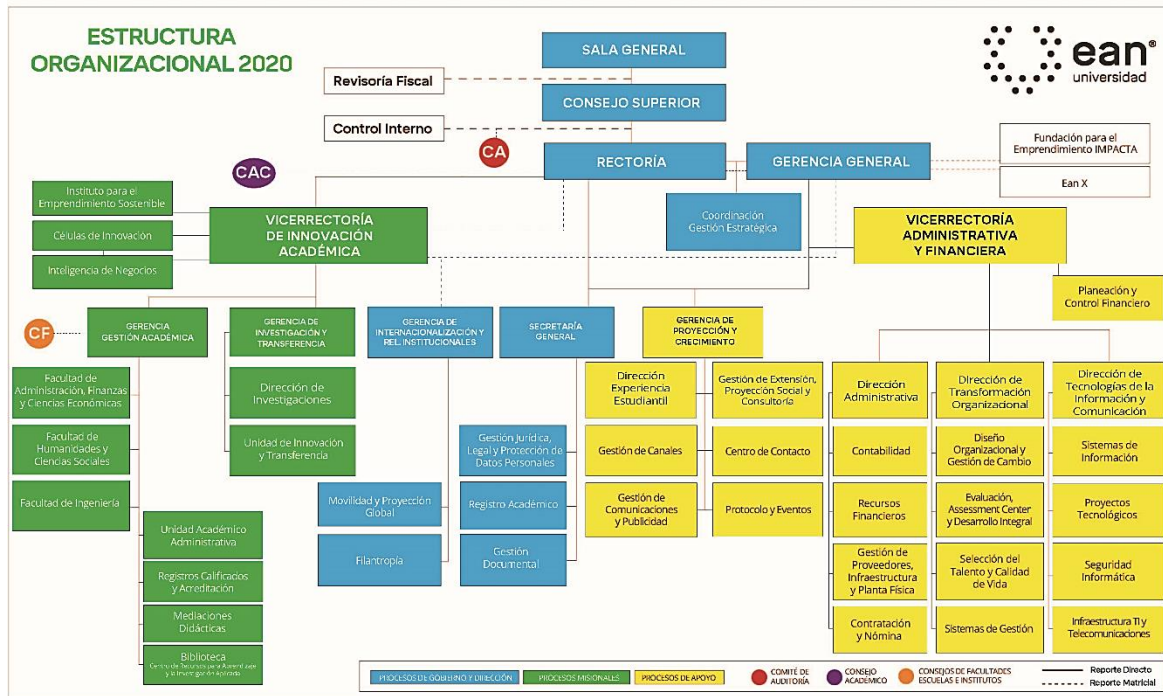
administrativos y permeará la formación académica e integral de los estudiantes y todos los estamentos de la academia, de forma que la Universidad se convierta en referente en este tema.

- IV. **Visión global;** busca alinear a la Universidad como sistema vivo e interconectado, con estándares de calidad para la operación que permitan la dinamización de la movilidad académica, la innovación en ambientes y métodos de aprendizaje, la gestión de internacionalización del campus, la internacionalización del currículo y el acceso a una educación con enfoque global para la comunidad Eanistas.
- V. **Rentabilidad;** se orientará a obtener el mejor resultado institucional derivado de la utilización de recursos que permite satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la Institución, desde la perspectiva financiera, organizacional y estudiantil.
- VI. **Equidad;** que busca favorecer el acceso a la educación a la población más vulnerable, a través de 4 dimensiones: las oportunidades de estudio, el acceso, la permanencia y los resultados.

## 5.7. Estructura Organizacional

La Universidad Ean ha establecido la siguiente estructura organizacional para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de su Misión, Visión, Propósito Superior, Pilares y Objetivos Institucionales, la cual está definida por el acuerdo No 024 de agosto 04 de 2020 y modificado por el Acuerdo No 026 de septiembre 17 de 2020. Teniendo en cuenta la estructura actual el impacto del presente proyecto se reflejará en todos los procesos de gobierno, dirección, misionales y de apoyo, lo cual se puede observar más detallado en el numeral 6.3 poblaciones y tipo de muestreo.

**Ilustración 1. Estructura Organizacional Universidad Ean**



**Fuente.** Acuerdo No 024 de agosto 04 de 2020, modificado por el acuerdo 026 de septiembre 17 de 2020.

## 5.8. Situación de la universidad en el sector educativo

La Universidad Ean, pertenece al sector de terciaria o de servicios, reconocida como una Institución de Educación Superior (IES) que cuentan, con las normas legales del ente que lo regula, el Ministerio de Educación Superior, con reconocimiento oficial como prestadora del servicio público de la educación superior en el territorio colombiano. Según la clasificación dada por el Ministerio de Educación Superior (MEN), la Universidad Ean, tiene un carácter académico el cual constituye el principal rasgo desde su constitución y le permite ofertar y desarrollar programas de educación superior, en una u otra modalidad académica, como: Universidad, cumpliendo los requisitos indicados en el artículo 20 de la Ley 30 de 1992, los cuales están desarrollados en el Decreto 1212 de 1993 y las modalidades de formación profesional en los siguientes niveles (Ministerio de Educación Superior, s.f.):

- ✓ **Nivel de pregrado;** programas profesionales.
- ✓ **Nivel de posgrado;** especializaciones profesionales, maestrías y doctorados, según los requisitos señalados en los artículos 19 y 20 de la Ley 30 de 1992.

En la siguiente tabla, se hace un resumen estadístico de la Universidad Ean en comparación con el sector nación. Concluye que esta aporta al 36% de las matrículas del total de matriculados en Colombia, donde el 30% equivale a matrículas de programas de nivel académico en pregrado y el 6% en postgrado.

**Tabla 6.** Resumen estadístico Universidad Ean vs Nación

Resumen de Estadísticas	Universidad Ean	Nación
Matrícula Total	8.642	2.408.041
Matrícula Pregrado	6.632	2.234.962
Matrícula Posgrado	2.010	173.079
Proporción de matrícula atendida en programas con acreditación de alta calidad	43,8%	39,9%
Número de programas académicos con reporte de matrícula	72	10.952
Número de municipios con reporte de matrícula atendida por la IES	8	303
Tasa de deserción anual universitaria	11,0%	9,0%
Porcentaje de estudiantes nuevos con ingresos familiares entre 0 y 2 SMLV	32,7%	60,9%
Porcentaje de vinculación al sector formal para recién graduados de programas de pregrado	81,0%	76,5%

**Fuente.** MEN (Sistema Nacional de Información de Educación Superior - SNIES, Sistema para la Prevención de la Deserción en las IES - SPADIES, Observatorio Laboral de la Educación - OLE)

La Universidad Ean es la primera universidad colombiana en emitir sus títulos certificados con Blockchain, beneficiándose así de la inmutabilidad y trazabilidad que caracteriza a esta tecnología. De esta manera, los títulos pueden ser compartidos con plataformas y empresas de recursos humanos y redes sociales, garantizando la inviolabilidad del documento. La empresa Thomas Signe es la encargada de registrar los diplomas a través de la plataforma eTítulo, que antes de certificar en Blockchain, ya ofrecía una copia electrónica auténtica del título universitario. Por una parte, el propio eTítulo cuenta con grandes ventajas: es un documento en PDF del título firmado con el sello electrónico de la Universidad y un sello de tiempo que acreditan la titulación<sup>1</sup>. Ese

<sup>1</sup> Thomas Signe cuenta con la acreditación de la ONAC en Colombia, las firmas electrónicas utilizadas por la Universidad Ean para los títulos cuentan con todas las garantías legales. Del mismo modo, la plataforma eTítulo garantiza la veracidad del contenido porque lo emite y lo firma electrónicamente la propia universidad, único organismo que puede acreditarlo

documento electrónico garantiza la integridad de la información que contiene el documento y tiene la misma validez legal que el documento original (Duran, 2019).

Dentro del Ranking Universitario de Bogotá 2020, la Universidad Ean ocupó el puesto 35 en el Ranking U-Sapiens 2020-2, en el que se evalúa el desempeño de las instituciones según indicadores de investigación, y el 280 en el QS Latin America University Rankings 2021, en el que se analizan distintas variables. De esta forma, la institución se ratifica como una de las mejores universidades de Colombia y América Latina. Esta es la décima vez consecutiva en la que la Universidad Ean figura en el ranking de la firma Sapiens Research, que para el segundo semestre de 2020 analizó 361 instituciones, clasificando las 74 que cumplen con los indicadores relacionados con la calidad de la investigación como las revistas indexadas en el Índice Bibliográfico Nacional Publindex, las maestrías o doctorados activos según el Ministerio de Educación Nacional y los grupos de investigación categorizados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Por otro lado, en el QS Latin America University Rankings 2021, en el que figuran 410 universidades de la región, la Universidad Ean avanzó 45 puestos respecto al listado del 2020, en el que ocupó el puesto 325. Los ocho indicadores establecidos por la firma QS son la reputación académica, la reputación del empleador, la proporción de profesores por estudiante, la cantidad de personal con doctorados, la red de investigación internacional, las citas por artículo, los artículos por facultad y el impacto en la web. Entre estos, la Universidad obtuvo 31.61 puntos en el indicador de reputación del empleador, en el que se encuestan a casi 50.000 empleadores con el fin de establecer cuáles son las instituciones de las que consideran se obtienen los graduados más competentes, innovadores y eficaces. También, sumó 26.08 puntos en el indicador referente a la vinculación de docentes con doctorado. Entre las 60 universidades de Colombia que figuran en el ranking de QS, la Universidad Ean ocupa el puesto 41, cinco lugares más adelante respecto al resultado de 2020, cuando ocupó el puesto 46. (UniRank, 2020).

## **5.9. Actividades principales de la Universidad.**

La Universidad Ean, dentro de sus actividades principales tiene: la Formación, la Investigación, la Proyección Social y la Extensión y Consultoría. En la Formación la

Universidad Ean, cuenta con servicios de educación superior que se imparte en nivel de pregrado y posgrados, 108 programas académicos conducentes a título profesional, como se observa en la tabla 2. En relación con el nivel académico y de formación, según los datos registrados en el MEN desde el año 2010 hasta el 2018, la Universidad Ean cuenta con un total de 8.642 matriculados, distribuidos por el nivel de formación y metodología como se observa en la tabla 3.

**Tabla 7.** Programas académicos en educación formal.

TIPO	BOGOTÁ	REGIONALES	TOTAL
Pregrado	29	0	29
Especialización	30	13	43
Maestría	23	10	33
Doctorado	3	0	3
Total			108

**Fuente.** Área de Registros Calificados Universidad Ean.

**Tabla 8.** Matrícula por nivel académico y formación y metodología.

Nivel académico	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Pregrado	3.584	4.058	4.310	4.406	4.730	5.489	6.081	6.358	6.632
Posgrado	1.554	1.927	1.914	2.081	2.356	2.380	2.371	2.205	2.010
Total General	5.138	5.985	6.224	6.487	7.086	7.869	8.452	8.563	8.642

Nivel de formación	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Universitaria	3.584	4.058	4.310	4.406	4.730	5.489	6.081	6.358	6.632
Especialización	1.505	1.767	1.695	1.722	1.798	1.664	1.371	1.194	1.052
Maestría	49	160	219	342	529	689	981	1.000	958
Doctorado	0	0	0	17	29	27	19	11	0
Total General	5.138	5.985	6.224	6.487	7.086	7.869	8.452	8.563	8.642

Metodología	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Presencial	3.522	3.890	4.057	4.251	4.633	5.296	5.592	5.595	5.412
Distancia (Tradicional)	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Distancia (Virtual)	1.616	2.095	2.167	2.236	2.453	2.573	2.860	2.967	3.230
Total General	5.138	5.985	6.224	6.487	7.086	7.869	8.452	8.563	8.642

**Fuente.** MEN (SNIES)

Para el año 2018 se establece que la Universidad Ean ha tenido en total 2.291 graduados de los cuales 938 son graduados de programas en el nivel de formación de pregrado, 998 de especializaciones, 347 de maestría y 347 de doctorados, como se observa en la tabla 4.

**Tabla 9.** Graduados por nivel de formación

Nivel de Formación	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Técnica Profesional	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tecnológica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Universitaria	373	299	416	1.296	906	672	739	835	938
Especialización	1.275	1.177	1.553	1.830	1.536	1.459	1.235	1.107	998
Maestría	42	69	98	103	85	128	229	251	347
Doctorado	0	0	0	0	0	0	4	7	8
Total General	1.690	1.545	2.067	3.229	2.527	2.259	2.207	2.200	2.291

Fuente. MEN (SNIES)

Para el año 2018, la Universidad Ean ha tenido en total 491 docentes de los cuales 337 están clasificados como docentes de cátedra, que equivale al 68,6% y 154 docentes de tiempo completo o de planta que equivalen al 31,4%, como se observa en la tabla 5.

**Tabla 10.** Reporte de docentes por dedicación y sexo

Año	CÁTEDRA	TIEMPO COMPLETO	TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL
2015	368	150	518	163	355	518
	71,0%	29,0%		31,5%	68,5%	
2016	328	144	472	162	310	472
	69,5%	30,5%		34,3%	65,7%	
2017	346	148	494	168	326	494
	70,0%	30,0%		34,0%	66,0%	
2018	337	154	491	315	176	491
	68,6%	31,4%		64,2%	35,8%	

Fuente. MEN (SNIES)

En relación con la Extensión y Consultoría, la Universidad Ean ofrece programas de: Educación Continuada, a la Medida y Consultoría. Los programas de Educación Continuada son diplomados o cursos académicos con el propósito actualizar, complementar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos y laborales acorde a las tendencias del mercado, no conducen a título, pero son certificables, en metodologías presenciales o virtuales, para público individual o corporativo. Se prestan servicios especialmente en:

- ✓ Administración, Economía, Negocios y Finanzas: Finanzas Para No Financieros; en Coaching; en Contratación Estatal; en Excel; en Habilidades Gerenciales; Narrativas Transmedia en Sociedad y Cultura; Administración y Gestión de Riesgos Financieros y No Financieros; *Business Intelligence* y *Big Data*; *e-Commerce* y Marketing Digital; Gerencia estratégica de proyectos

- ✓ Ingenierías: Ciberseguridad y Compliance; Pensamiento Sostenible; Consultoría en educación virtual; Prospectiva y Tendencias en la Formación Virtual
- ✓ Humanidades y Ciencias Sociales: Docencia Universitaria

Para los programas a la Medida, la Universidad se encarga de diseñar y desarrollar programas de educación no formal, que involucran un diagnóstico, diseño, implementación y evaluación, incorporando herramientas de feedback para la mejora continua en los procesos de capacitación; para atender las necesidades específicas de una población perteneciente a alguna organización o entidad pública o privada. Por otra parte, la Consultoría, se ofrece como proyectos de intervención que garantizar un apoyo al sector productivo e institucional de carácter público y privado a nivel regional, nacional e internacional, con las últimas tendencias y conocimientos en asesorías, consultorías, diseños, asistencia técnica y servicios técnico - científicos. El enfoque de las consultorías es en emprendimiento, sostenibilidad e Innovación.

En relación con la Proyección Social, la Universidad tiene 4 líneas de acción: Programa Ean Impacta, Consultorio de Emprendimiento Sostenible, Consultorio para el Comercio Electrónico y el Laboratorio Digital Bogotá. El Programa Ean Impacta, ofrece acompañamiento, asesoría y capacitación en aspectos técnicos, estratégicos y de competencias blandas que garanticen la creación de empresas con alto potencial de impacto y comprometidas con la sostenibilidad ambiental, social y económica del país, a través de tres etapas:

- ✓ **Descubre**; Tiene como objetivo sensibilizar, transferir conocimiento y ofrecer espacios de entrenamiento sobre diferentes temáticas que permitan reforzar el interés en el emprendimiento sostenible y estructurar y/o redefinir sus ideas de negocio. Está dirigido a emprendedores con o sin equipo.
- ✓ **Construye**; Tiene como objetivo acompañar por medio de la metodología Ean Impacta a equipos con ideas de negocio que le aporten a la sostenibilidad, que se encuentren en proceso de validar su idea, modelo de negocio, innovación y la viabilidad en el mercado.
- ✓ **Crece**; Esta etapa es dirigida a empresas con interés y compromiso de hacer de la sostenibilidad uno de sus factores competitivos diferenciales, con operación en el

mercado, que hayan validado su modelo de negocio y que este tenga alto potencial de sostenibilidad, escalabilidad e innovación.

El Consultorio de Emprendimiento Sostenible, es una plataforma que busca acompañar a los emprendedores y empresarios afectados por la crisis del COVID- 19, con el objetivo de orientarlos en su incursión en la economía digital, transfiriendo conocimiento, formando y asesorando la construcción y/o consolidación de nuevos canales comerciales basados en Internet para el funcionamiento de un e-commerce, a través de dos momentos:

- ✓ **Acompañamiento;** Definir la estrategia digital de un negocio y dar una asesoría táctica para atraer o aumentar los clientes a través de los canales digitales.
- ✓ **Preparación;** Orientar la creación de una estrategia de Commerce a través del acompañamiento de expertos que guían sobre las nuevas tendencias, inquietudes y pasos a seguir.

El Consultorio de Emprendimiento Sostenible, este servicio está dirigido a emprendedores sostenibles y empresarios, de la comunidad eanista o externos a la Universidad. Su objetivo es impulsar la creación y desarrollo de Mipymes de alto impacto comprometidas con la sostenibilidad social, económica y ambiental del país, a través de servicios gratuitos de asesoría y capacitación básicas y especializado con costo.

La Universidad Ean a través del Laboratorio Digital de Bogotá, fortalece el ecosistema de innovación, creación de contenidos y emprendimiento digital, a través de tres líneas de servicio: Laboratorio de imagen: cuenta con el acompañamiento de productores multimedia y equipos de alta tecnología para desarrollar destrezas en fotografía, grabación de video y grabación de audio. Laboratorio de desarrollo: espacio especializado para la creación de contenidos y para la programación de aplicaciones web y móviles. Laboratorio de capacitación: enfocado principalmente en la transferencia de conocimiento, realización de talleres, charlas o encuentros para conocer herramientas y apropiar buenas prácticas para el desarrollo de contenidos.

En relación con la Investigación, la Universidad Ean genera ideas innovadoras que dan solución a problemáticas del entorno, mediante proyectos desarrollados desde los

programas de investigación y académicos internos o en convenio o en alianzas con terceros. Así mismo, mediante la editorial “Ediciones Ean” divulga la producción intelectual de los investigadores de la Universidad Ean, a través de las publicaciones de libros y revistas en temas de las ciencias sociales e ingenierías para la comunidad académica nacional e internacional. Y salvaguarda la propiedad intelectual de la Universidad y revisa los mecanismos de transferencia y explotación de los diferentes activos intangibles de la Universidad.

## 6. Diseño metodológico

La metodología PESTEL es una herramienta de análisis estratégico utilizada ampliamente en estudios administrativos (Guevara, 2014).

Para esto resulta, determinante la influencia en el entorno organizacional de los diferentes actores y de sus decisiones. El entorno externo como el interno deben entenderse en conjunto como parte de una sola entidad que convergen en varias dimensiones: tecnológica, humana, política, económica y física dentro de un marco temporal, conceptualizado usando información histórica para develar un futuro.

En este sentido, el análisis PESTEL cumple dos funciones, identificar el entorno de la organización y las circunstancias a las cuales se pueda enfrentar en el futuro permitiendo el cumplimiento de las metas y objetivos de ésta (Frue, 2017).

El modelo de análisis competitivo creado en 1979 por Michael Porter compila de manera funcional cinco comportamientos del mercado llamadas las cinco "fuerzas" que busca posicionar y dar una calificación de la empresa frente a estas fuerzas de tal forma que se pueda decantar una estrategia que defina acciones frente a la competencia y manejo del mercado, productos sustitutos, actores nuevos, proveedores y clientes, en la planeación estratégica.

En general la aplicación del análisis de las fuerzas de Porter busca abrir la perspectiva cerrada de la organización y abrirla a un campo de acción más amplio y activo sobre los demás actores del mercado. (Grundy, 2006)

## 6.1. Tipo de Investigación

En mención al proyecto a efectuarse, teniendo en cuenta que una investigación se logra mediante diversos niveles en cuanto a la aprehensión de este conocimiento; en una no sólo se descubre, sino también se amplía, se valora e interpreta, se integra o coordina, se explica o presenta, (Cázares L., 1990) para este en particular se han seleccionado dos tipos de investigación: la investigación de tipo documental, la cual permitirá mediante el análisis de la información escrita sobre la protección de datos personales, establecer relaciones, diferencias, etapas o estado actual del conocimiento respecto a la normativa o mejores prácticas que se han desarrollado en relación a este tema, fundamentado en la información que se obtenga o se consulta en relación a la normativa, documentos o lineamientos establecidos por la SIC como el ente responsable del control y seguimiento a las empresas sobre esta materia, prácticas de otras Universidades sobre la protección de los datos personales y la información que la Universidad Ean a establecido para dar cumplimiento a la normativa que serán importante para abordar la problemática descrita y el otro tipo de investigación es la descriptiva, soportada principalmente en la técnica de la encuesta, aplicada a una muestra representativa de colaboradores que dentro la Universidad tienen injerencia en el tratamiento de los datos personales y la revisión documental, que tiene como finalidad seleccionar los aspectos más característicos o distintivos en los que se pueda plantear aspectos de mejora al sistema de gestión integral.

Generando un acercamiento a los diseños de investigación propuestos por Sampieri. y dado que los cinco diseños no se ajustan al desarrollo de esta tesis, hemos encontrado que la aplicación de un pre experimento podría satisfacer lo planeado a ejecutar ya que el grupo de control es pequeño, 13 personas notables, y a que no podríamos realizar una posprueba ya que para hacerlo deberíamos esperar a que el plan de mejora sea implementado por la institución y evaluarlo después de su aplicación, en caso de que la Universidad Ean decida aplicarlo, con lo cual el tiempo de espera para confirmar los resultados sería inalcanzable para quienes están a cargo de la generación. (Roberto, 2001)

## 6.2. Análisis interno y externo

El análisis del entorno externo de la organización se realizará mediante el análisis de PESTEL, en el cual se analizan las fuerzas del entorno socioculturales tecnológicas, económicas, ecológicas y política-legales y las fuerzas de Porter, en la que se evalúan los siguientes aspectos: amenaza de nuevos participantes, rivalidad entre las empresas existentes, amenaza de productos o servicios sustitutos, poder de negociación de los compradores, poder de negociación de los proveedores y poder relativo de los grupos de interés. A continuación, se relacionan algunos aspectos relacionados con el análisis de PEEST y las fuerzas de Porter:

**Tabla 11.** Algunas variables importantes en el entorno externo

Económicas	Tecnológicas	Políticas-legales	Socioculturales
✓ Tendencias del PIB	✓ Nuevos productos	✓ Leyes de protección ambiental	✓ Tasa de formación familiar
✓ Tasa de interés	✓ Protección de patentes	✓ Leyes de contratación y promoción	✓ Tasa de crecimiento de la población
✓ Oferta monetaria	✓ Infraestructura de telecomunicaciones	✓ Leyes de lavado de activos y protección de datos personales	✓ Distribución de la población por edades
✓ Tasas de inflación	✓ Enfoques en esfuerzos tecnológicos	✓ Regulación de antimonopolio	✓ Tasa de natalidad
✓ Nivel de desempleo	✓ Mejoras de la productividad a través de la automatización	✓ Estabilidad gubernamental	✓ Nivel educativo
✓ Control de salarios y precios	✓ Inversión gubernamental total en I&D	✓ Leyes sobre la propiedad extranjera de activos	✓ Salario mínimo
✓ Ingresos disponibles y discrecionales		✓ Política exterior	✓ Activismo de consumidores
✓ Mercadeo de divisas		✓ Leyes fiscales	✓ Cambios de estilo de vida
✓ Sistema financiero global			

Amenaza de nuevos participantes	Rivalidad entre las empresas existentes	Amenaza de productos o servicios sustitutos	Poder de negociación de los compradores	Poder de negociación de los proveedores	Poder relativo de los grupos de interés
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diferenciación de producto</li> <li>✓ Requerimientos de capital</li> <li>✓ Política gubernamental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Número de competidores</li> <li>✓ Tasa de crecimiento de la industria</li> <li>✓ Características de los bienes y servicios</li> <li>✓ Diversidad de los rivales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Productos que pueden ser diferentes pero pueden satisfacer la misma necesidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El comprador adquiere pocos beneficios</li> <li>✓ El producto adquirido es poco importante en localidad o el precio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El producto o servicios únicos</li> <li>✓ Los sustitutos no están fácilmente disponibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gobierno</li> <li>✓ Asociaciones comerciales</li> <li>✓ Accionistas</li> </ul>

**Fuente.** Tomado de Wheelen & Hunger, 2013.

El análisis interno, se realizará mediante conocer el modelo de negocio, incluyendo las características estructurales y operativas claves, así como el análisis de la cadena de valor mediante la identificación de fortalezas y debilidades de las áreas funcionales, los recursos y las capacidades funcionales incluyendo no solo los activos financieros, físicos y humanos de cada área, sino también la habilidad del personal de cada área para cumplir los objetivos, la estrategia y las políticas institucionales. Igualmente analizar la estructura y la cultura como parte clave de la cadena de valor como los aspectos estratégicos de marketing, financieros, operacionales, de recurso humano, tecnológicos y de los sistemas de información.

Del análisis de estos aspectos se obtendrá un análisis FODA en relación al contexto interno y externo de la organización y posteriormente se usará una tabla EFAS (por las siglas en inglés, external factor analysis summary) que permite organizar los factores externos en las categorías generales aceptables de oportunidades y amenazas y analizar que tan bien la gestión de la Universidad está respondiendo a estos factores específicos a la luz de la importancia percibida de estos factores en la Institución y una tabla IFAS (por las siglas en inglés de Internal factor analysis summary) que permite organizar los factores internos en las categorías generales aceptables de fortalezas y debilidades.

## 6.3. Población y Tipo de Muestreo

### 6.3.1. Población

La Universidad Ean, a fecha del mes de octubre de 2020 cuenta con 486 colaboradores de planta relacionados con administrativos y docentes de planta y 549 docentes de cátedra contratados en el periodo académico 2020-1 y 2020-2. La población seleccionada para realizar esta investigación se relaciona en la siguiente tabla, en la que se muestra el consolidado de las 23 áreas que manejan información de los diferentes grupos de interés que tienen una relación contractual, académica, de relacionamiento, promoción y venta con la institución y los colaboradores de estas áreas que son responsables del tratamiento de los datos y tienen el rol de: Docente de Planta, Coordinador, Profesional, Asistente Técnico, Asistente, Auxiliar Técnico y Auxiliar correspondiente a 313 colaboradores.

**Tabla 12.** Población Procesos Gobierno y Dirección

PROCESOS GOBIERNO Y DIRECCIÓN	SUBPROCESOS	AREAS DE TRABAJO	ACTIVIDAD
Dirección Ejecutiva	Gestión Jurídica, Legal y Protección de Datos Personales Registro Académico Gestión Documental	Liderado por Secretaría General	
		Registro Académico	Gestiona la información académica del estudiante, permanencia y titulación, garantizando el cumplimiento del reglamento estudiantil y demás normativa institucional dentro del ámbito del registro académico, dando fe pública del mismo.
		Gestión Documental	Gestiona las actividades administrativas y operativas tendientes a la planificación, manejo, organización y custodia de la documentación generada y recibida por la Institución, con el objeto de facilitar su utilización, consulta y conservación.
	Movilidad y proyección global Cooperación y proyectos Internacionales Relacionamiento institucional y agenda global	Liderado por la Gerencia de Internacionalización y Relaciones Institucionales	
		Movilidad y Proyección Global	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoya el desarrollo de acuerdos, convenios, afiliaciones y alianzas interinstitucionales, de carácter nacional e internacional. Maneja las relaciones académicas Institucionales y la ejecución de los convenios.</li> <li>• Presta servicios de información y de asesoría a la comunidad Eanista, en el campo de la Internacionalización. Coordina la obtención de recursos de carácter no reembolsable, nacionales y/o internacionales, para la gestión de proyectos y programas de la Institución y lidera los procesos de proyección regional e internacional de la Universidad Ean.</li> </ul>
		Filantropía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lidera y articula las iniciativas de filantropía que incluye donaciones, acciones y legados que benefician los aspirantes, a la comunidad</li> </ul>

PROCESOS GOBIERNO Y DIRECCIÓN	SUBPROCESOS	AREAS DE TRABAJO	ACTIVIDAD
			Eanista y a los proyectos de investigación, extensión y proyección social de la Universidad Ean

Fuente: Elaboración propia de los autores

Tabla 13. Población Procesos Misionales

PROCESOS MISIONALES	SUBPROCESOS	AREAS DE TRABAJO	ACTIVIDAD
Innovación Académica	<b>Liderado por Vicerrectoría Innovación Académica</b>		Ejecuta las actividades de los servicios y programas universitarios conducentes a título educativo formal.
	Gestión del Modelo Educativo y Aseguramiento de la Calidad Académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas</li> <li>* Facultad de Ingeniería</li> <li>* Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encarga de la Formación para el emprendimiento sostenible, considerando la investigación, el liderazgo y la innovación, elementos fundamentales en la generación de abundancia para la humanidad, orientado a la materialización del Propósito Superior de la Universidad Ean.</li> </ul>
	Diseño, Planeación, Ejecución y Evaluación de Programas Académicos	* Unidad Académica Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza la planeación, matrícula y servicio para la operación de los programas universitarios conducentes a título.</li> </ul>
		• Mediaciones Didácticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseña y desarrolla medios y mediaciones para la prestación de servicios educativos internos y externos. Presta servicio de soporte en la transferencia del conocimiento desde que se genera hasta que se utiliza, lo mismo que a los programas académicos desarrollados en ambientes virtuales de aprendizaje, en la generación de contenidos; acompañamiento y soporte a los demás procesos de la Universidad en relación con la oferta de servicios virtuales, especialmente materiales para la</li> </ul>

PROCESOS MISIONALES	SUBPROCESOS	AREAS DE TRABAJO	ACTIVIDAD
			formación a la medida para el sector empresarial.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Biblioteca - Centro de Recursos para Aprendizaje y la Investigación Aplicada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrece servicios de información como recursos para el aprendizaje y la investigación aplicada.</li> </ul>
	Inteligencia de Negocios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inteligencia de Negocios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestiona y analiza la información institucional en forma centralizada, suministra herramientas analíticas para la toma de decisiones y apoya a otros procesos para que tengan autonomía en la información que necesitan para la gestión.</li> </ul>
<b>Liderado por Vicerrectoría Innovación Académica</b>			
Investigación y Transferencia	Producción y Divulgación del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Gerencia de Investigaciones y Transferencia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Dirección Investigaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>Publicaciones</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asimila, adapta, genera y divulga el conocimiento requerido para el desarrollo de la misión y del Propósito Superior de la Universidad Ean, e igualmente divulga y asesora al sector empresarial en la aplicación de sus investigaciones. Ejerce la gestión editorial en publicaciones físicas y digitales en distintos formatos.</li> </ul>
<b>Liderado por Vicerrectoría Innovación Académica</b>			
Proyección Social	Emprendimiento Sostenible y Proyección Social	Instituto para el Emprendimiento Sostenible	<ul style="list-style-type: none"> <li>A través del programa Ean Impacta, desarrolla el acompañamiento integral para potencializar las ideas de negocio de los estudiantes y graduados Eanistas con componentes innovadores y ventajas competitivas en el mercado, siendo esta una acción concreta de proyección social hacia la comunidad de la Universidad y a empresas ya consolidadas.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia de los autores

**Tabla 14. Población Procesos de Apoyo**

PROCESOS DE APOYO	SUBPROCESOS	AREAS DE TRABAJO	ACTIVIDAD
<b>Proyección y Crecimiento</b>	<b>Liderado por la Gerencia de Proyección y Crecimiento</b>		
	Mercadeo y comercialización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de canales                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* Pregrado</li> <li>* Postgrado</li> <li>* Regiones</li> <li>* Educación Continuada</li> </ul> </li> <li>• Centro de Contacto</li> </ul>	Desarrolla actividades de promoción, venta y reintegro de estudiantes a los programas y servicios educativos de la Universidad Ean, por diferentes canales, para el incremento de la demanda, así como de la gestión de los servicios y programas universitarios conducentes a título; de educación no formal; de asesoría y de consultoría.
	Comunicación y Publicidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestión de Comunicaciones y Publicidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Gestión de Medios</li> <li>* Comunicación Interna</li> <li>* Publicidad</li> </ul> </li> </ul>	Desarrollar actividades de mercadeo para generar la demanda de los servicios educativos a través de la gestión de publicidad y desarrollo de contenidos que faciliten el posicionamiento y la articulación de todos los canales digitales.
	Experiencia Estudiantil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dirección de Experiencia Estudiantil:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Defensoría Universitaria</li> <li>* Bienestar Universitario</li> <li>* Admisiones</li> <li>* Servicios Estudiante</li> <li>* Permanencia Estudiantil</li> <li>* Graduados</li> </ul> </li> </ul>	<p>Genera estrategias y programas encaminados a fortalecer la experiencia del estudiante durante su paso por la Institución, desde su proceso de admisión, favoreciendo la permanencia y el éxito académico, manteniendo una estrecha relación con los mismos y gestionando una oferta de programas y servicios que contribuyen a la formación integral y al mejoramiento de las condiciones de vida de los estudiantes.</p> <p>Se encarga mediante la coordinación de graduados, de integrar su acción con las empresas y los programas académicos para mejorar los índices de empleabilidad y nutrir el currículo de acuerdo con las necesidades actuales, potenciales y futuras del sector empresarial y social.</p>
	Protocolo y eventos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo y eventos</li> </ul>	Define lineamientos de protocolo institucional, así como realizar el acompañamiento o liderazgo de los eventos institucionales. Gestionar la asignación de espacios físicos para eventos académicos, administrativos y empresariales.
Diseño, Venta, Planeación y Ejecución de Soluciones para el Sector Externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestión de Extensión, Proyección Social y Consultoría</b></li> </ul>	Desarrolla actividades de venta, diseño de propuestas e inscripción a los programas de extensión y consultoría y ejecuta las actividades de los servicios y programas de educación no formal; de asesoría y consultoría y los programas de	

PROCESOS DE APOYO	SUBPROCESOS	AREAS DE TRABAJO	ACTIVIDAD
			extensión, educación continuada, ejecutiva y de proyección social, como los destinados a la difusión de los conocimientos, al intercambio de experiencias, así como las actividades de servicios tendientes a procurar el bienestar de la comunidad y la satisfacción de las necesidades de la sociedad.
<b>Administrativo y Financiero</b>	<b>Liderado por Vicerrectoría Administrativa y Financiera</b>		
	Gestión Administrativa, Financiera y de Contratación	<b>Dirección Administrativa</b>	Vigila la eficiencia administrativa y financiera de todos los procesos de la institución.
		* Recursos Financieros	Revisa los planes de inversión y ejecución de costos y gastos que conduzcan al cumplimiento del presupuesto y la solidez financiera. Gestiona el manejo de los recursos financieros, para la para la ejecución de planes, proyectos, programas y actividades institucionales.
		* Gestión de Proveedores, Infraestructura y Planta Física	Gestiona el manejo de los recursos físicos y presta servicios logísticos, para la ejecución de planes, proyectos, programas y actividades institucionales. Gestiona la asignación de espacios físicos para eventos académicos, administrativos y empresariales.
		* Contratación y Nómina	Responsable de nómina y contratación del personal que brinda servicios de educación formal, no formal y administrativos, dentro del marco de la legislación laboral colombiano.
	Gestión Organizacional y del Talento Humano	<b>Dirección de Transformación Organizacional:</b>	Direcciona la transformación organizacional de la Institucional, mediante el diseño organizacional acorde a las necesidades de la estructura, los procesos y la gestión cambio.
		* Evaluación, Assessment Center y Desarrollo Integral	Implementa programas para la capacitación, el desarrollo y evaluación del personal de la Institución, procurando la mejora de su talento mediante indicadores para maximizar su desempeño, optimizar la eficiencia organizacional y consolidar una cultura de alta calidad.  Evalúa y certifica la adquisición de las competencias de docentes y estudiantes a través del Assessment Center.
		* Selección del Talento y Calidad de Vida	Selección del talento humano y desarrollo de planes, programas, proyectos y actividades

PROCESOS DE APOYO	SUBPROCESOS	AREAS DE TRABAJO	ACTIVIDAD
			conducentes a propiciar un ambiente adecuado acorde con los valores y principios organizacionales, para el desarrollo integral, calidad de vida y el bienestar de los colaboradores.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sistemas de gestión                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> </ul> </li> </ul>	Mantiene los sistemas de gestión de la Institución asegurando la calidad de los procesos, el riesgo y la seguridad y salud en el trabajo.
	Tecnologías de la Información y Comunicación	<p><b>Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Sistemas de Información</li> <li>* Proyectos Tecnológicos</li> <li>* Seguridad Informática</li> <li>* Infraestructura TI y Telecomunicaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Lidera y articula las iniciativas de transformación digital a través de proyectos alineados a la digitalización, optimización y automatización de los procesos.</li> <li>•Genera, favorece y apoya la gestión de soluciones en Tecnologías de Información y Comunicación para los diferentes procesos de la Universidad. Soporte la gestión de la información digital institucional, y vela por el cumplimiento de la normativa y directrices sobre seguridad de la información.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia de los autores

### 6.3.2. Método de Panel de Expertos

El objetivo de esta metodología de investigación es poder evaluar el estado de cumplimiento y la aplicación de mejores prácticas en relación con la protección de datos personales dentro de la prestación de los servicios de la Universidad Ean de cara al marco legal existente, particularmente la Ley 1581 del 2012 y demás normas concordantes, por lo cual se determina que la metodología más adecuada es panel de expertos, los cuales podemos identificar en las tablas 12,13 y 14.

Es un método de pronóstico cualitativo muy popular. Fue desarrollado por *Olaf Helmer* y otros en la *Rand Corporation* a mediados de la década de 1960. Este procedimiento utiliza como fuente de información un grupo de personas con un conocimiento elevado y/o especializado de la materia que se va a tratar, en nuestras investigaciones serán colaboradores activos que dentro la Universidad tienen injerencia en el tratamiento de los datos personales y la revisión documental.

En conclusión, el panel de expertos será un grupo de colaboradores de la universidad dedicados a analizar y combinar su conocimiento perteneciente a el tratamiento de datos personales. Los expertos pueden ser de diferentes áreas de la universidad. Ellos nos garantizaran la “legitimación” de la experticia, incluyendo la experiencia, perspectivas creativas, imaginativas y visionarias.

**Tabla 15. Ficha Técnica de la Investigación**

Característica	Descripción
Periodo de recolección de los datos	De enero a marzo de 2021
Ciudad de aplicación	Bogotá
Rol de las personas a entrevistar	Panel de Expertos
Población Total	1035
Panel de expertos	30
Medio de recolección	Sistema de información.

**Fuente.** Elaboración propia a partir de la información recopilada

### 6.3.3. Instrumentos de Recolección de Datos

Para el siguiente proceso se llevará a cabo mediante la técnica de campo la cual se realiza por medio de un cuestionario tipo encuesta descriptiva de respuesta cerrada, la cual busca crear un registro sobre las actitudes, acciones o condiciones presentes dentro de la población al momento de manejar la información relacionada con la protección de datos Personales de la institución. La encuesta será enviada Online se utilizarán los medios virtuales como el correo electrónico institucional, y se aplicara desde una herramienta online denominada LimeSurvey.

Link del instrumento:

<https://newsurvey.universidadean.edu.co/index.php/admin/survey/sa/view/surveyid/964889>

### 6.3.4. Construcción del Instrumento

La elaboración de la encuesta se realizó con preguntas sencillas y de fácil entendimiento las cuales están relacionada al tema de la protección de datos Personales de la institución. De acuerdo con Kaufman, la identificación de necesidades es un análisis de discrepancias

determinado por las dos posiciones extremas de: ¿Dónde estamos actualmente? y ¿Dónde deberíamos estar?. (Kaufman, 1991)

**Tabla 16.** Variables para la construcción del instrumento

Variables	Detalle	Preguntas
Legales Externas	Constitución Política de Colombia art. 15.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 y 16
	Ley 1581 de 2012	
	ley 1712 de 2014	
	ley 1928 de 2018	
	Decreto 1727 de 2009	
	Decreto 2952 de 2010	
	Decreto 1377 de 2013	
Legales Internas	Decreto 886 de 2014	1,2,3,4,5,6,8, 9, 10 y 11
	Políticas	
	Manuales	
	Procedimiento o Guías	7
		12,13, 14,15 y16

**Fuente:** Elaboración Propia de los Autores

### 6.3.5. Escala de Valoración

Para la determinación del grado de cumplimiento en el instrumento utilizado se tiene en cuenta la escala de valoración Likert, ya que se ajusta a las necesidades de la investigación;

Según Summers la escala de Likert es una disposición organizada de ítems, cada uno de ellos actúa como un estímulo y el sujeto al responder se sitúa en un continuo en términos de la intensidad de su respuesta, es por lo que los ítems de escala son definidos como preguntas de intensidad. (Summers, 1984), (Facundo Juan Pablo, Esmeralda, & Attorresi, 2018)

Las opciones de respuestas presentadas fueron: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

### 6.3.6. Instrumento



## HERRAMIENTA GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1	¿La información contenida en las bases de datos es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible?	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
2	¿La universidad informa de manera previa o concomitante a la autorización, la finalidad para administrar los datos personales del titular?	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
3	¿La universidad informa de manera previa o concomitante a la autorización, si el titular de los datos es mayor de edad o no?	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
4	¿La universidad cuenta con medidas técnicas que garanticen la seguridad de la información? (Para evitar adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado)	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	¿La Universidad Ean permite al titular de la información en cualquier tiempo conocer la información que exista sobre él en sus bancos de datos?	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
6	¿La Universidad Ean tiene prevista, mediante los mecanismos de consultas o reclamos, la posibilidad de corregir o actualizar los datos en caso de ser solicitado por el titular de la información?	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
7	¿La Universidad Ean cuenta con un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de las normas	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO

sobre protección de datos personales?					
---------------------------------------	--	--	--	--	--

<b>8</b>	<b>¿La política de tratamiento de datos personales de la Universidad Ean cumplen con las siguientes características?</b>			
<b>8.1</b>	Constar en medio físico o electrónico	SI	NO	NS/NR
<b>8.2</b>	Están en lenguaje claro y dispuestas para el conocimiento de los titulares de la información	SI	NO	NS/NR
<b>8.3</b>	Nombre o razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono del responsable	SI	NO	NS/NR
<b>8.4</b>	Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad de este	SI	NO	NS/NR
<b>8.5</b>	Derechos que le asisten la titular	SI	NO	NS/NR
<b>8.6</b>	Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos	SI	NO	NS/NR
<b>8.7</b>	Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información; así como, revocar la autorización	SI	NO	NS/NR
<b>8.8</b>	Fecha de la entrada en vigencia de la política de tratamiento de la información y periodo de vigencia de la base de datos	SI	NO	NS/NR

<b>9</b>	<b>¿La Universidad Ean cuenta con la certificación de la autorización del titular de la información en los casos que exige la ley?</b>	SI	NO	NS/NR
<b>10</b>	¿La Universidad Ean atiende las peticiones o consultas de los titulares de la información o sus causahabientes dentro del término legal? (10 días hábiles)	SI	NO	NS/NR
<b>11</b>	¿La Universidad Ean tramita las peticiones o reclamos de los titulares de la información o sus causahabientes en los términos establecidos en la ley? (15 días hábiles)	SI	NO	NS/NR

<b>12</b>	¿Cuándo un registro individual es objeto de reclamo mediante correo electrónico por parte del titular de la información, la Universidad Ean incluye la leyenda "reclamo en trámite" y la naturaleza de este?	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
-----------	--	-----------------------	------------	-------------	---------------	--------------------------

<b>13</b>	<b>¿La Universidad Ean comunica al titular de la información, mediante el aviso de privacidad lo siguiente?</b>			
<b>13.1</b>	La finalidad y el tratamiento que se le dará a la información	SI	NO	NS/NR
<b>13.2</b>	El carácter facultativo de las respuestas a las preguntas realizadas sobre datos sensibles o sobre información de niños niñas y adolescentes.	SI	NO	NS/NR
<b>13.3</b>	Los derechos que tiene el ciudadano como titular de la información	SI	NO	NS/NR
<b>13.4</b>	La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento de la información.	SI	NO	NS/NR

<b>15</b>	¿La Universidad Ean documenta los procedimientos para el tratamiento, cesión, conservación y supresión de los datos personales?	SI	NO	NS/NR
-----------	---	----	----	-------

16	¿Una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los datos personales, la entidad procede a la supresión de los mismos?	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
17	¿La Universidad Ean cuenta con un servidor o área encargada de la función de protección de datos personales?	SI	NO	NS/NR		

**Fuente:** Elaboración de los autores

### 6.3.7. Validación del instrumento

El instrumento de validación se presentó al proceso de secretaria general de la Universidad Ean, ya que es el único proceso con las facultades jurídicas administrativas, que por su rol tiene el conocimiento legal. Una vez validado el instrumento se procedió al montaje en la herramienta LimeSurvey.

### 6.3.8. Procesamiento y Análisis

El procesamiento y análisis generado de forma analítica que se realice facultará a los autores para plantear dentro de la propuesta de implementación oportunidades de mejora que lleve a la organización a fortalecer su proceso de tratamiento de datos personal orientado en las fortalezas y debilidades Aplicación del instrumento de diagnóstico

- ✓ Generación de indicadores de relevancia con base en resultados de la aplicación del instrumento de diagnóstico
- ✓ Interpretación de los resultados de indicadores
- ✓ Generación del diagnóstico

Con los resultados del diagnóstico orientarán la determinación del plan de implementación del Sistema Integral de protección de datos personales para la Universidad Ean.

### **6.3.9. Condiciones para el diagnóstico**

Se han identificado algunas condiciones con las cuales se espera contar para garantizar un buen ejercicio y que genere información resultante de gran valor para el plan de implementación a generar como parte de este documento.

- ✓ Acceso a la información general de la universidad, así como a la información específica relacionada con el tratamiento de datos personales y los procedimientos escritos, así como su aplicación en las actividades de la organización
- ✓ Que se brinde a los autores la facilidad y accesibilidad para la recopilación y uso de la información necesaria planteada dentro del diagnóstico organizacional
- ✓ El manejo confidencial de la información recopilada dará la confianza tanto a la institución como a las personas para que suministren datos reales al aplicar los instrumentos.

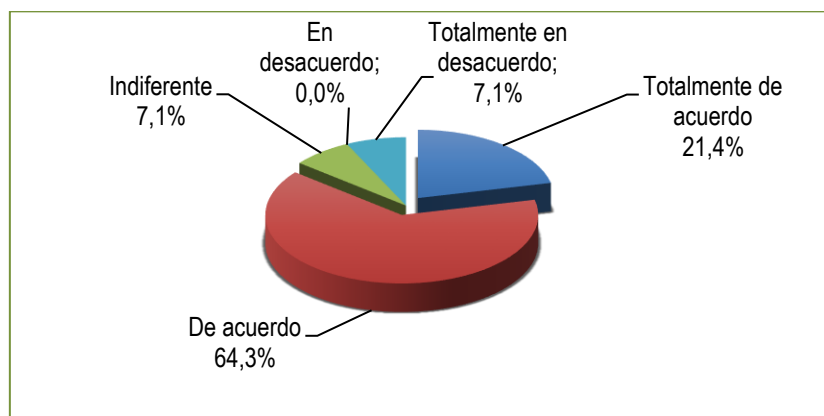
## 7. Diagnóstico organizacional

El objetivo de esta metodología de investigación es poder evaluar el estado de cumplimiento y la aplicación de mejores prácticas en relación con la protección de datos personales dentro de la prestación de los servicios de la Universidad Ean de cara al marco legal existente, particularmente la Ley 1581 del 2012 y demás normas concordantes, por lo cual se determina que la metodología más adecuada para aplicar el instrumento, se realizar al panel de expertos, los cuales podemos identificar en las tablas 8,9 y 10.

### 7.1. Procesamiento estadístico de datos

Como se puede apreciar en la ilustración 2, más del 85.7% de los consultados respondieron estar de acuerdo y Totalmente de acuerdo ante la afirmación de si la información contenida en las bases de datos es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

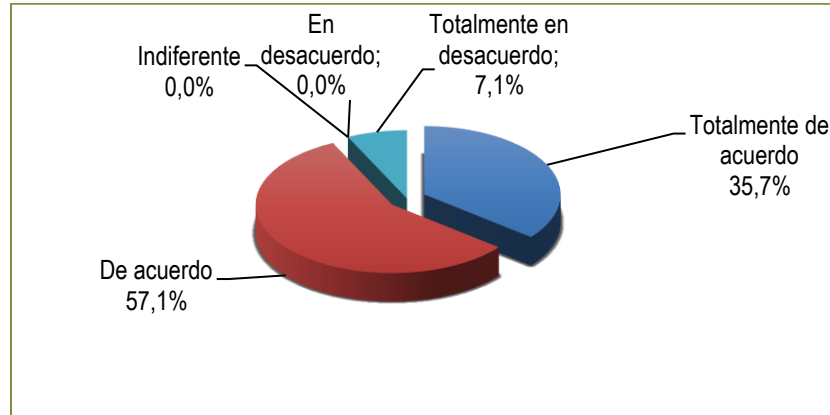
**Ilustración 2.** Análisis de información bases de datos



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Al apreciar en la ilustración 3, más del 92.8% de los consultados respondieron estar de acuerdo y Totalmente de acuerdo ante la afirmación de si la universidad informa de manera previa o concomitante a la autorización, la finalidad para administrar los datos personales del titular.

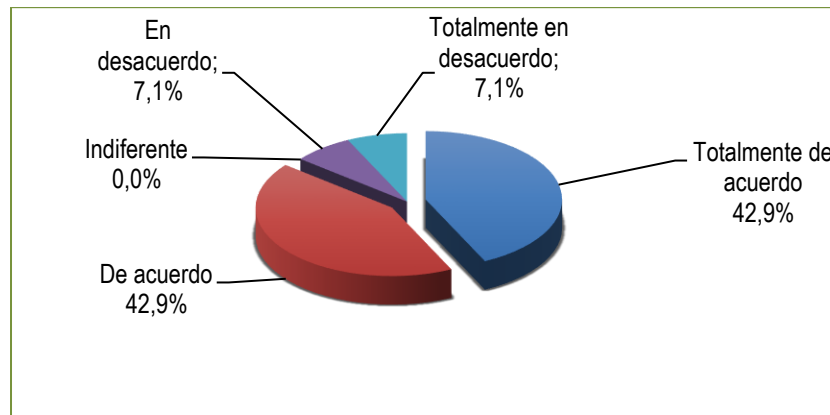
**Ilustración 3.** Análisis de información sobre la autorización de los datos personales



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Como se puede apreciar en la ilustración 4, más del 85.8% de los consultados respondieron estar de acuerdo y Totalmente de acuerdo ante la afirmación de si la universidad informa de manera previa o concomitante a la autorización, si el titular de los datos es mayor de edad o no.

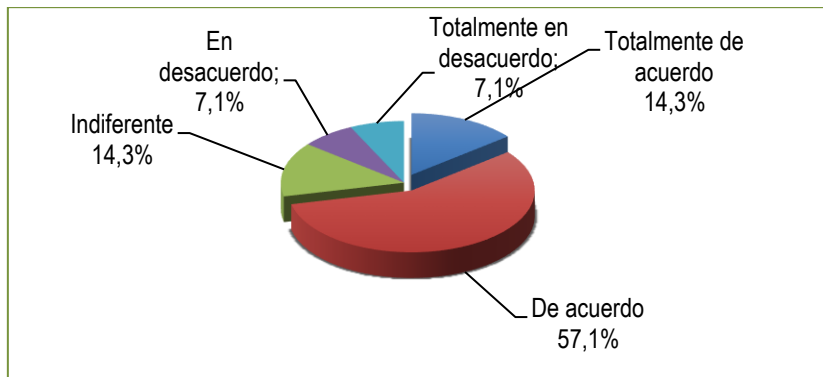
**Ilustración 4.** Análisis de información previa a la autorización de datos



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Al analizar la ilustración 5, más del 71.4% de los consultados respondieron estar de acuerdo y Totalmente de acuerdo ante la afirmación de si la universidad cuenta con medidas técnicas que garanticen la seguridad de la información.

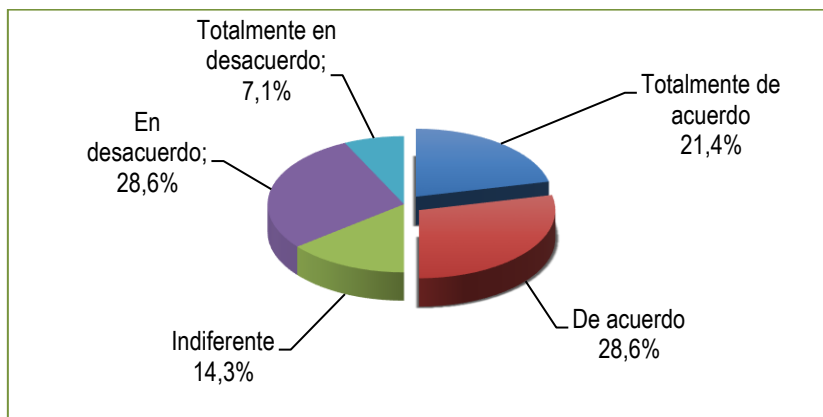
**Ilustración 5.** Análisis de las técnicas que garantizan la información



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Al apreciar en la ilustración 6, no más del 50% de los consultados respondieron estar de acuerdo y Totalmente de acuerdo ante la afirmación de si la universidad permite al titular de la información en cualquier tiempo conocer la información que exista sobre él en sus bancos de datos.

**Ilustración 6.** Análisis de información existente de los datos personales

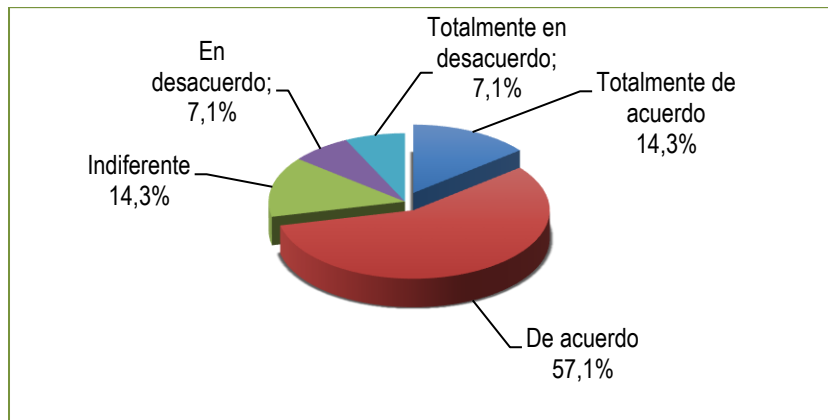


**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Como se puede apreciar en la ilustración 7, más del 71.4% de los consultados respondieron estar De Acuerdo y Totalmente de Acuerdo ante la afirmación de si la

Universidad Ean tiene prevista, mediante los mecanismos de consultas o reclamos, la posibilidad de corregir o actualizar los datos en caso de ser solicitado por el titular de la información.

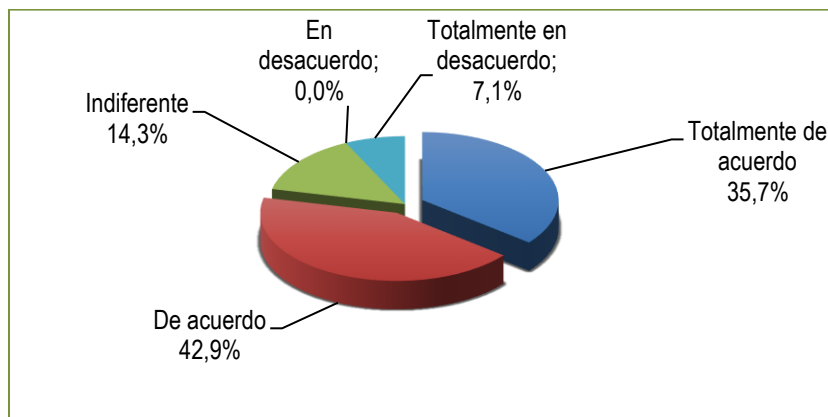
**Ilustración 7.** Análisis de los mecanismos de consultas y reclamos



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Al analizar la ilustración 8, más del 78.6% de los consultados respondieron estar de acuerdo y Totalmente de acuerdo ante la afirmación de si la con un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales.

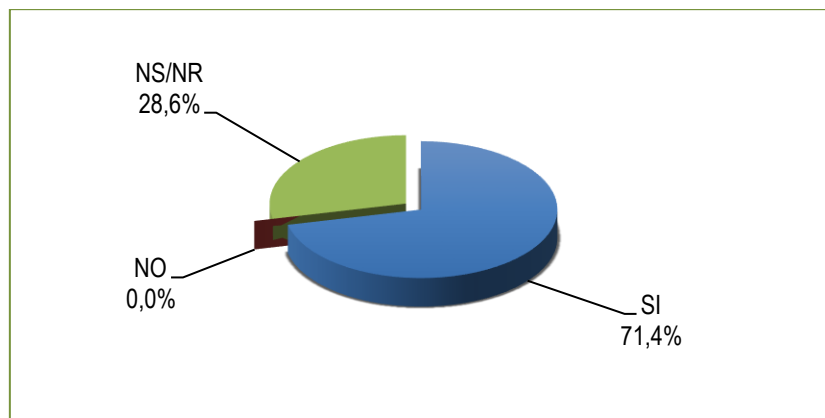
**Ilustración 8.** Análisis del manual interno y procedimientos de PDP



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Como se puede apreciar en la ilustración 9, más del 71.4% de los consultados afirmaron conocer la política de tratamiento de datos personales y su característica de consignar la información en medio físico o electrónico.

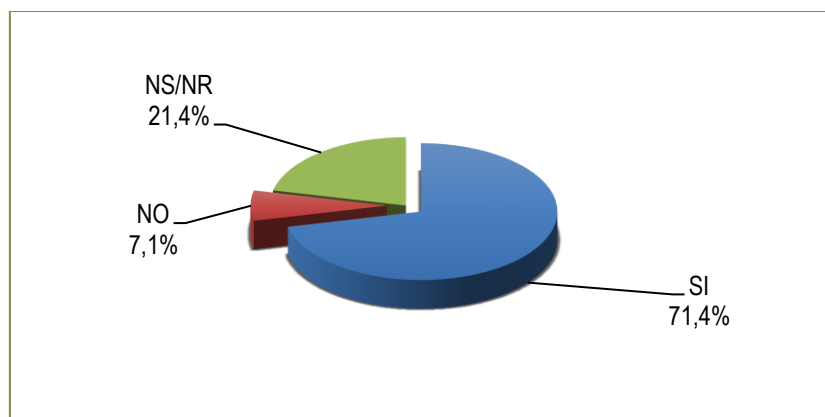
**Ilustración 9.** Análisis del tratamiento del PDP



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Analizando la ilustración 10, más del 71.4% de los consultados afirmaron conocer la política de tratamiento de datos personales y que su lenguaje es claro y está dispuesto para el conocimiento de los titulares de la información

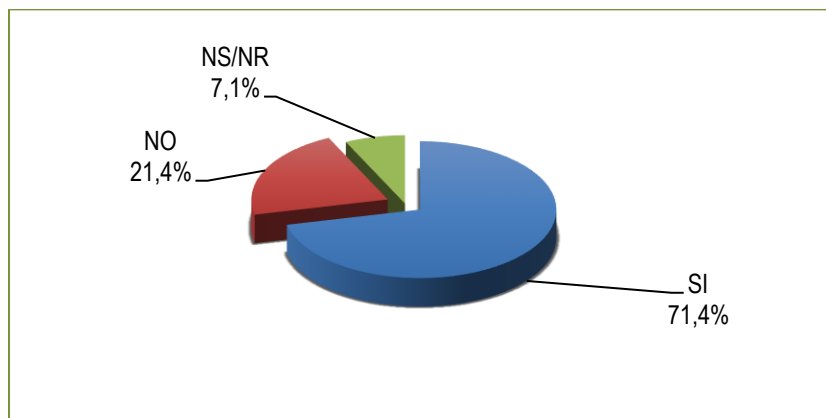
**Ilustración 10.** Análisis del lenguaje del PDP



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Analizando la ilustración 11, más del 71.4% de los consultados afirmaron conocer la política de tratamiento de datos personales y que cumple con la captura de la información básica de la comunidad académica.

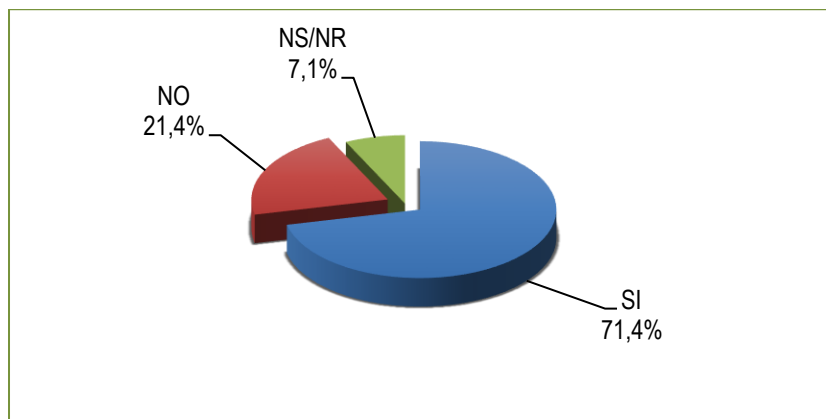
**Ilustración 11.** Análisis del dato del responsable del PDP



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Como se puede apreciar en la ilustración 12, más del 71.4% de los consultados afirmaron que la universidad informa sobre el tratamiento al cual serán sometidos los datos y su finalidad.

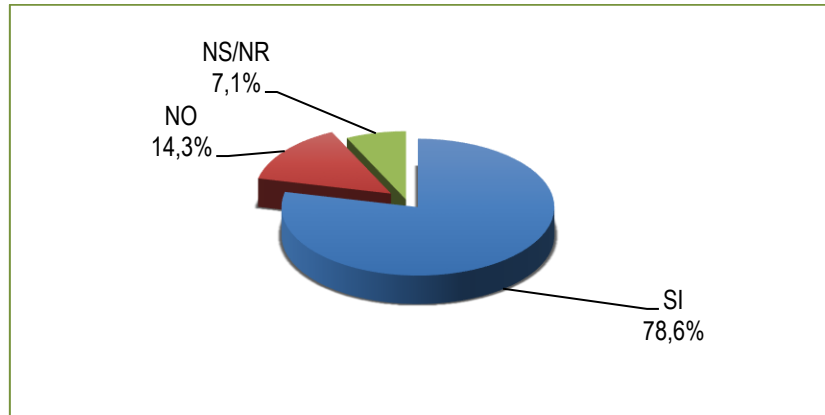
**Ilustración 12.** Información del tratamiento del PDP



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Como se puede observar en la ilustración 13, más del 78.6% de los consultados afirmaron conocer la política de tratamiento de datos personales la cual contempla los derechos que le asisten la titular.

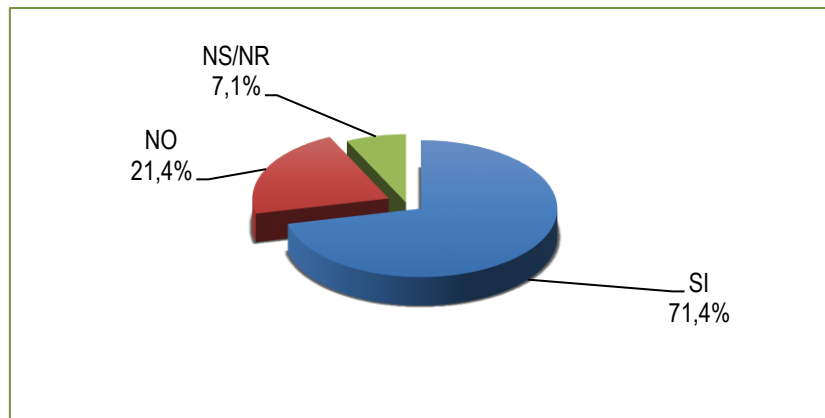
**Ilustración 13.** Análisis de los derechos del titular



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Al analizar la ilustración 14, más del 71.4.% de los consultados afirmaron conocer la persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos

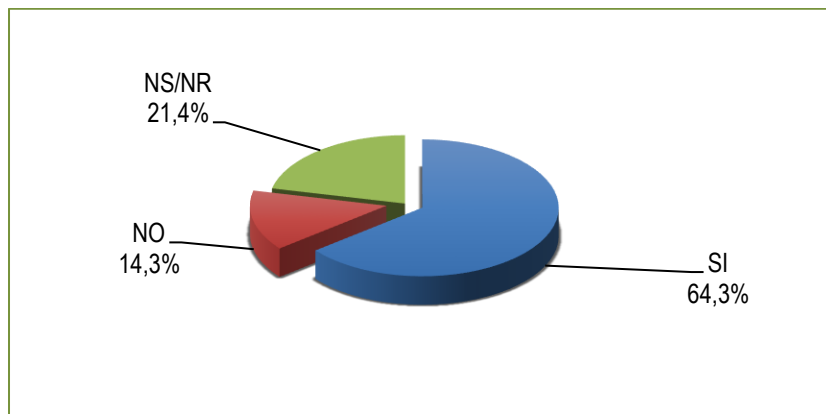
**Ilustración 14.** Análisis de las personas responsables de PDP



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Como se puede apreciar en la ilustración 15, más del 64.3% de los consultados afirmaron conocer el procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información; así como, revocar la autorización.

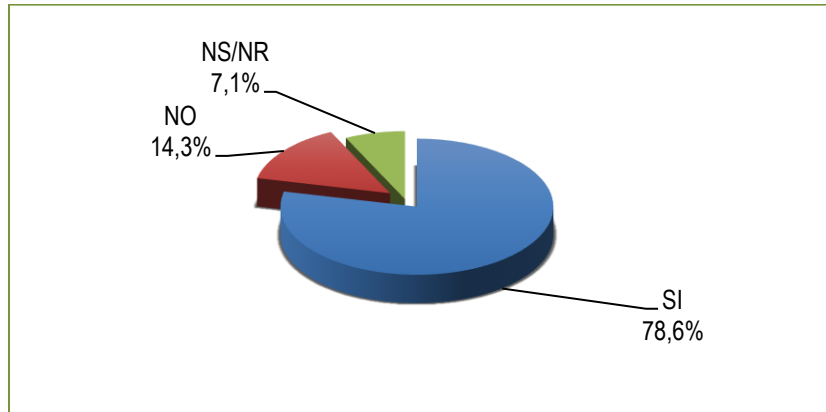
**Ilustración 15.** Análisis del ciclo de los datos



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Como se puede observar en la ilustración 16, más del 78.6% de los consultados afirmaron conocer la política de tratamiento de datos personales y los tiempos de captura y vencimiento de la información.

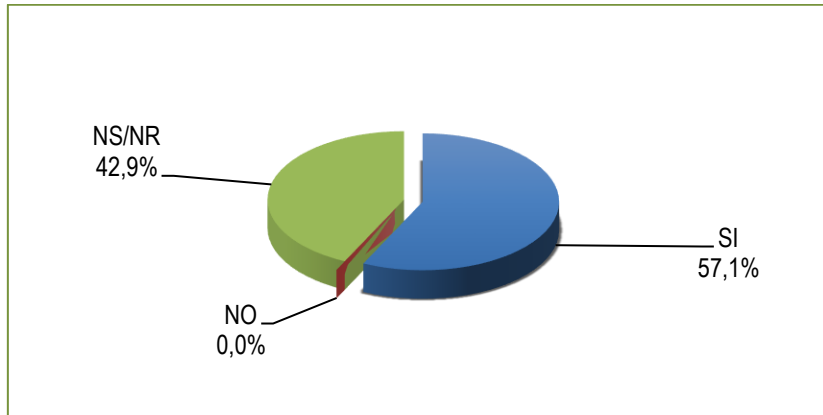
**Ilustración 16.** Análisis de la política de tratamiento de datos personales



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Al analizar la ilustración 17, más del 57.1% de los consultados afirmaron conocer que la Universidad Ean cuenta con la certificación de la autorización del titular de la información en los casos que exige la ley.

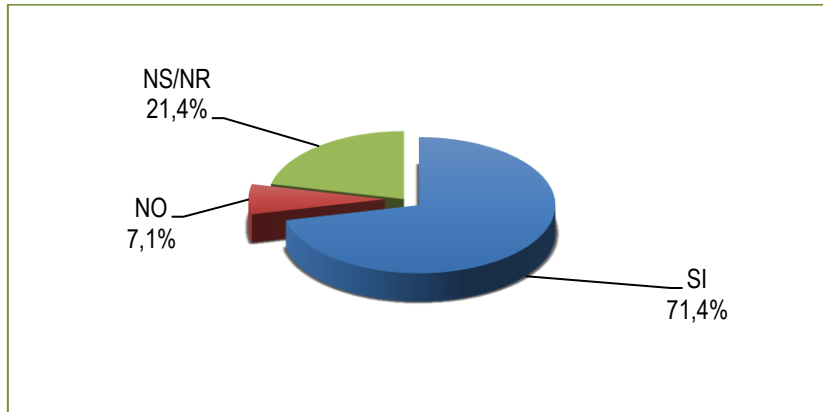
**Ilustración 17.** Resultados sobre la certificación o autorización de datos



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Como se puede observar en la ilustración 18, más del 71.4% de los consultados afirmaron que la Universidad atiende las peticiones o consultas de los titulares de la información o sus causahabientes dentro del término legal.

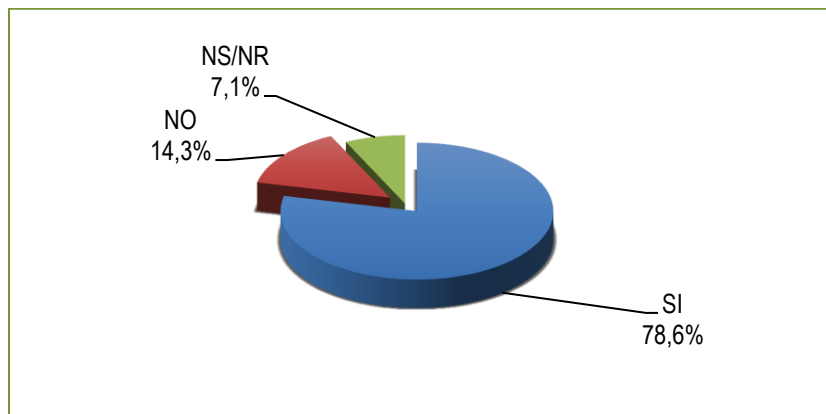
**Ilustración 18.** Análisis de las peticiones o consultas



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Como se puede observar en la ilustración 19, más del 78.6% de los consultados afirmaron que la Universidad tramita las peticiones o reclamos de los titulares de la información o sus causahabientes en los términos establecidos en la ley, 15 días hábiles.

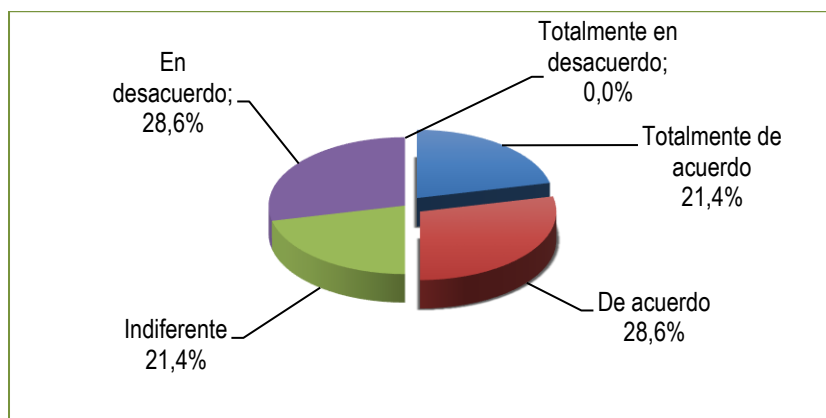
**Ilustración 19.** Análisis de los tiempos de respuesta



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Como se puede apreciar en la ilustración 20, más del 50% de los consultados respondieron estar De Acuerdo y Totalmente de Acuerdo ante la afirmación de si la Universidad incluye la leyenda "reclamo en trámite" y la naturaleza de este, cuando el usuario interpone una petición, queja o reclamo.

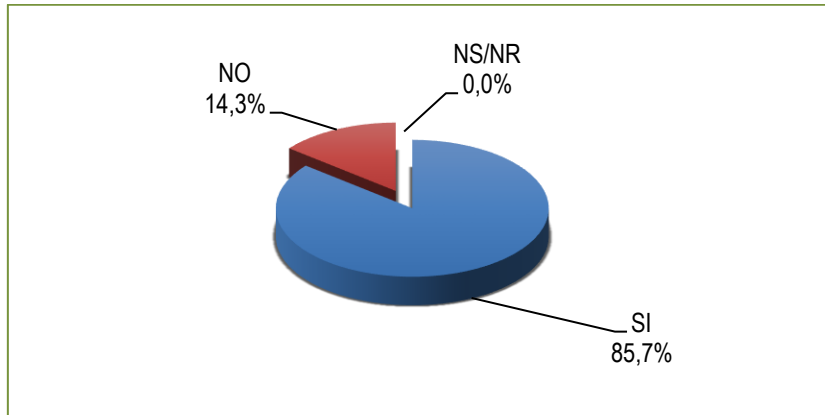
**Ilustración 20.** Análisis de reclamo en tramite



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Como se puede apreciar en la ilustración 21, más del 85.7% de los consultados afirmaron conocer la finalidad y el tratamiento que se le dará a la información.

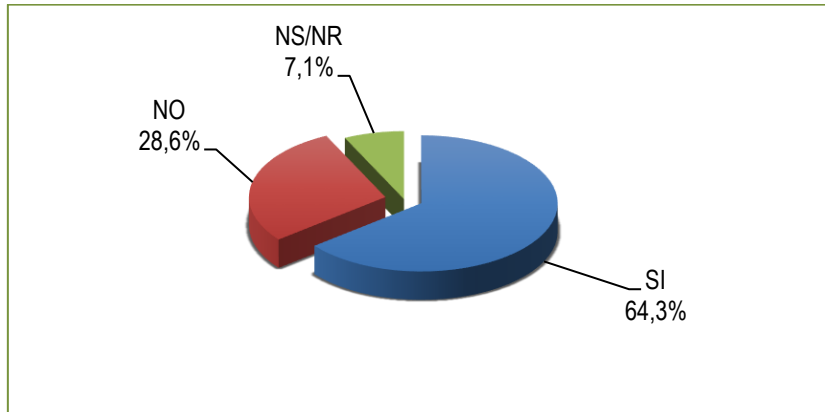
**Ilustración 21.** Análisis de la finalidad y tratamiento del dato



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Como se puede apreciar en la ilustración 22, más del 64.3% de los consultados afirmaron conocer la finalidad de las respuestas a las preguntas realizadas sobre datos sensibles o sobre información de niños niñas y adolescentes.

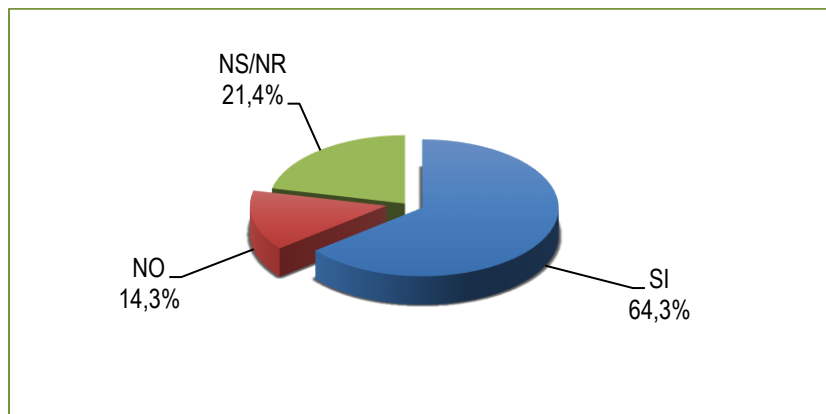
**Ilustración 22.** Análisis de resultados de datos sensibles



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Al apreciar en la ilustración 23, más del 64.3% de los consultados afirmaron conocer los derechos que tiene el ciudadano como titular de la información.

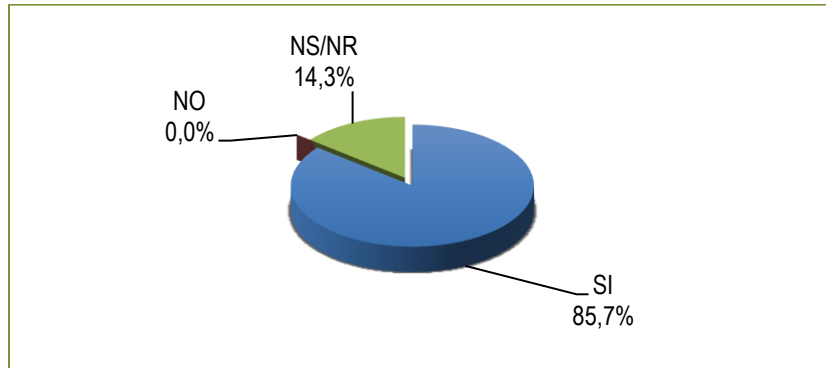
**Ilustración 23.** Análisis de los derechos que tiene el ciudadano



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Como se puede apreciar en la ilustración 24, más del 85.7% de los consultados afirmaron conocer que la universidad se comunica con el titular por diferentes medios de comunicación, en caso de cualquier eventualidad.

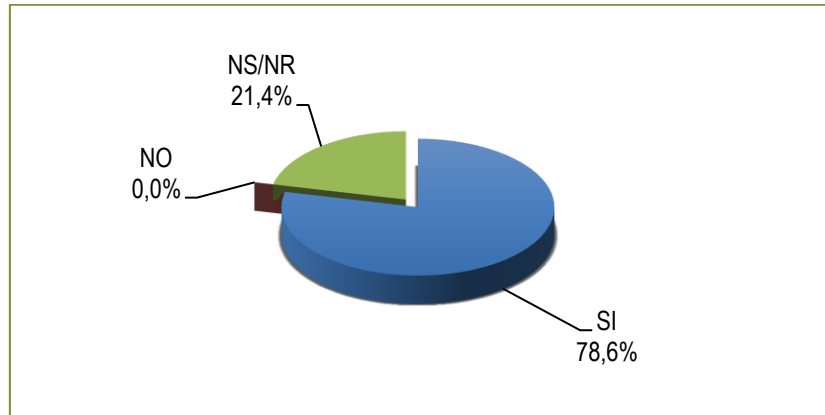
**Ilustración 24.** Análisis de los datos de contacto



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Al analizar la ilustración 25, más del 78.6% de los consultados afirmaron conocer los procedimientos para el tratamiento, cesión, conservación y supresión de los datos personales.

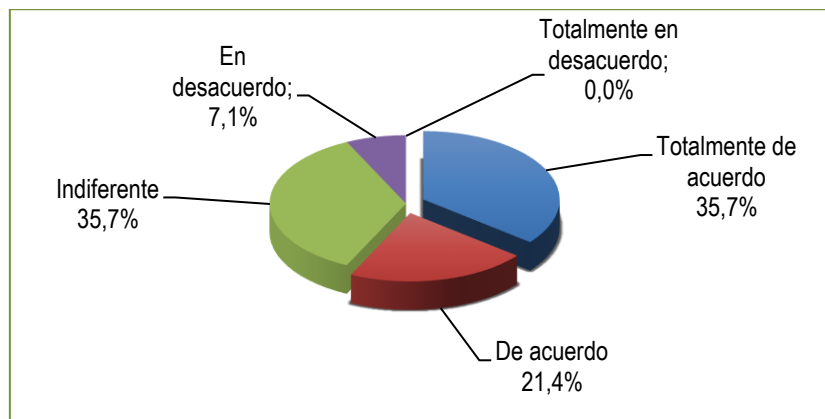
**Ilustración 25.** Análisis de la documentación del proceso de PDP



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Al observare en la ilustración 26, más del 57.1% de los consultados respondieron estar De Acuerdo y Totalmente de Acuerdo ante la afirmación si la universidad una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los datos personales, la entidad procede a la supresión de estos.

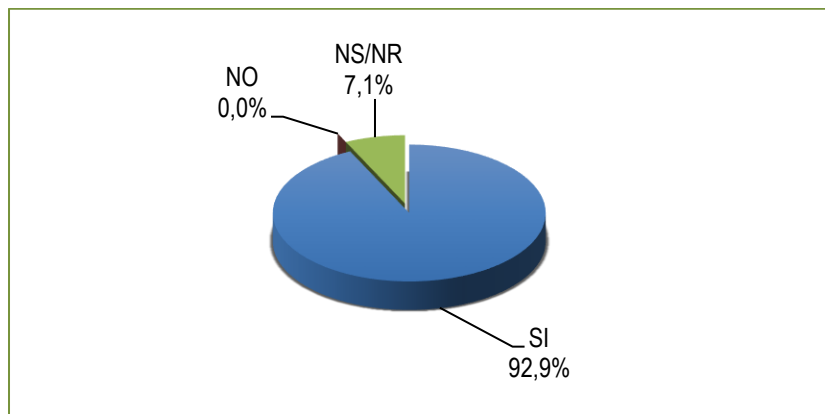
**Ilustración 26.** Análisis de la supresión del dato



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Como se aprecia en la ilustración 27, más del 92.9% de los consultados afirmaron conocer que la universidad cuenta con un servidor o área encargada de la función de protección de datos personales.

**Ilustración 27.** Resultados a la consulta de servidor que protege los datos



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

### 7.1.1. Ficha Técnica

**Ilustración 28.** Ficha Técnica

Tipo de Encuesta	• Encuesta de Percepcion
Ámbito de la Encuesta	• Panel de Expertos
Período Base o de Referencia	• Encuestas aplicadas en el I - PA de 2021.
Método de Recogida	• Encuesta online
Software	• LimeSurvey
Cobertura	• Coordinadores y Profesionales: personas que actualmete manejas las bases de datos de la Universidad
Población	• 14 expertos ( Ver tabla 12, 13 y 14)

**Fuente:** Elaboración Propia de los Autores

## 7.2. Análisis de datos

El marco empresarial actual se caracteriza por el creciente avance de la tecnología y por los cambios en el mercado generados por la COVID-19. Esto hace que las organizaciones, para mantener su posición competitiva, deban lograr un mayor

desempeño en satisfacer las necesidades y expectativas de sus diferentes partes interesadas. En este contexto, la Universidad Ean debe tener en el radar los diferentes cambios del entorno del sector en el que opera para poder identificar aquellas amenazas que pueden llegar a surgir para su operación.

Teniendo en cuenta lo anterior, los resultados de los datos obtenidos a partir del instrumento aplicado están solamente enfocados al cumplimiento normativo de la PDP. Sin embargo, se consideró importante hacer un análisis del entorno externo e interno de la Universidad Ean. Para el análisis externo se utilizó PESTEL, en el cual se analizan las fuerzas del entorno socioculturales, tecnológicas, económicas y política-legales a partir de fuentes como: el Foro Económico Mundial junto con *Marsh & McLennan Companies* y cambios generados por el informe titulado “COVID-19 *Risks Outlook A preliminary Mapping and its implications*” que se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 17.** PESTEL

Económicas	Tecnológicas	Políticas-legales	Socioculturales
Recesión prolongada con un impacto muy significativo sobre la actividad económica, apalancado por una posición desfavorable de los gobiernos como consecuencia de gastos elevados derivados de los paquetes de respuesta frente a la pandemia.	Aumento de los ataques cibernéticos y el fraude o robo de datos. Colapso de la infraestructura y las redes de TI	Cambios en las normativas relacionadas con la legislación aplicable a la institución, como legislación educativa (creación de programas, titulaciones, registros), tributaria, laboral; confidencialidad de la información, permisos o licencias.	Afectación de la juventud por las crecientes tasas de desempleo. Las perspectivas negativas de empleo complican la capacidad de los jóvenes para mejorar su capital económico y su movilidad social.
Disminución en las inversiones para la adaptación al cambio climático, lo cual retrasa los avances realizados	Desigualdad digital: acceso no equitativo a la tecnología en las diferentes clases sociales. Las brechas de alfabetización digital y cibernética se profundizan y podrían generar o agravar una subclase digital.		Aumento del desempleo y la automatización del trabajo afectarán la calidad de vida, posiblemente incrementarán la desigualdad y afectarán la salud mental de las personas.
La terminación del ciclo de apoyo económico	Limitación del desarrollo tecnológico debido a		Preferencias de las personas por modelos educativos más flexibles,

Económicas	Tecnológicas	Políticas-legales	Socioculturales
gubernamental a través del programa Ser Pilo Paga eliminó fuentes de ingresos que cubrían a población de pocos recursos y matriculas que ingresaban a las universidades	la gran influencia de la virtualidad.		económicos y atractivos. Por esto, las universidades deben pensar en cambiar su modelo educativo e implementar modelos híbridos (modelo tradicional presencial mezclado con modelo virtual) para ofrecer a sus estudiantes diferentes programas que se adapten a sus necesidades
	La tecnología ha sido fundamental para la gestión de la crisis de la pandemia lo que ha generado dependencia tecnológica.		Alianzas estratégicas con otras instituciones educativas para implementar servicios compartidos y de la misma manera, reducir costos administrativos y académicos

**Fuente.** Elaboración propia a partir del Foro Económico Mundial e Informe titulado “COVID-19” 2020.

Para el análisis interno de la Universidad Ean, este se realizó mediante los resultados de la encuesta y de documentos institucionales como fueron: la estructura organizacional, los objetivos, la estrategia y las políticas institucionales establecida en el Proyecto Educativo Institucional, Plan de Desarrollo y Plan de Acción, los activos financieros, físicos, humanos y de información de las áreas que tienen una responsabilidad sobre la protección de los datos personal y demás documentos como: el programa integral de protección de datos personales, procedimientos y manuales de seguridad de la información, reglamentos o lineamientos institucionales que permitieron la identificación de los siguientes aspectos: situación actual, fortalezas y oportunidades de mejora para la PDP. A continuación, se relacionan cada uno de estos aspectos.

**Tabla 18.** identificación de fortalezas y oportunidades

Aspectos	Situación Actual	Fortalezas	Oportunidades de mejora
Gobierno del programa integral de gestión de PDP	Comité de Seguridad de la Información y Gestión Documental.	Comité de Seguridad de la Información y Gestión Documental, como rendición de cuentas y comunicación a la Alta	Alineación de la PDP al Marco Filosófico Institucional e inclusión en la gobernanza de los datos.

Aspectos	Situación Actual	Fortalezas	Oportunidades de mejora
		Dirección a través del secretario general.	
Política	Política de Tratamiento de Datos y Aviso de Privacidad	La Universidad cuenta con una Política de Tratamiento de Datos y Acuerdo de Privacidad según la normatividad vigente	Diseño de una Política de tratamiento de datos más entendible para todas las partes interesadas.
Oficial de protección de datos	Conformación de un área dentro del proceso de la gestión jurídica.	Garantiza el cumplimiento de la normatividad vigente	Integración en el proceso de un perfil de Arquitecto de Datos para la elaboración de arquitectura de datos vs la normatividad vigente.
Procedimientos operativos	Documentación de un programa integral de protección de datos personales y manual de seguridad de la información	Documentación básica para dar cumplimiento a la norma.	Integración de los sistemas de información de la Universidad para garantizar el ciclo de vida del dato.
Inventario de Bases de Datos	Definición de bases de datos primarias	Identificación, finalidades y control de seguridad de la información de 14 bases de datos primarias y definición de lineamientos de bases secundarias.	Fortalecer la clasificación, seguridad y administración de las bases de datos y los responsables de estas.
Metodología para la recolección de datos personales y autorización	Recopilación de los datos a través de diferentes medios e identificación de las autorizaciones en los mismo.	Inventarios de los diferentes mecanismos donde se recopila los datos.	Centralizar la información de los datos desde la recolección, transcurso de su vigencia y disposición final.
Administración de riesgos	Definición de una matriz de riesgos de proceso	Identificación de control y acciones para la no materialización de los riesgos.	Fortalecer la matriz de riesgos con los hallazgos encontrados en el diagnóstico y la continua revisión de los cambios del contexto interno y externo.
Plan de formación y educación en privacidad	Ambiente virtual de capacitación con información general de la protección de datos personales.	Gestión de conocimiento a la comunidad Eanistas en relación al tema de protección de datos personales	Capacitaciones especializadas a los responsables de las bases de datos.

Aspectos	Situación Actual	Fortalezas	Oportunidades de mejora
Incidentes de seguridad	Reporte de incidentes mediante correo al Coordinador de Seguridad de la Información	Generación de una cultura de reportes de los incidentes	Generación de los reportes de OTRS para el reporte de novedades identificados por diferentes áreas.
Inscripción y mantenimiento del RNBD	Aplicación de las guías y tiempos establecidos por la SIC para el reporte de las Bases de Datos	Cumplimiento de los lineamientos establecidos por el ente de control.	
Derechos ARCO <sup>2</sup>	El titular puede llamar o enviar o remitir un correo haciendo la solicitud de sus derechos y se cuenta con un registro para el seguimiento de las mismas.	Correo institucional el cual está relacionado en la	Utilizar el sistema de PQRS, integrando la PDP, con el fin de tener una trazabilidad y seguimiento al cumplimiento de tiempos de respuesta según normativa vigente.
Supervisión y monitoreo del programa	Plan de trabajo anual en relación con los temas de protección de datos personales		Generación de los planes y programas de auditorías de primera y segunda parte que garantizan el ciclo de mejoramiento continuo
Actualización de la normativa y alineación a los estándares internacionales			Aplicación al programa integración de protección de datos personales teniendo en cuenta la regulación europea

**Fuente:** Elaboración Propia de los Autores

<sup>2</sup> ARCO Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición

## 8. Plan de intervención

Dentro de la investigación adelantada a través del diagnóstico realizado al proceso de protección de datos personales en la Universidad Ean se ha desarrollado una serie de etapas en los diferentes aspectos de relevancia que permitieran generar resultados que lleven a definir las acciones del plan de mejoramiento que se propondrá a la Institución.

De este diagnóstico se realizaron los análisis a los temas estratégicos del sistema de PDP sobre los cuales se presentan a continuación y en el documento anexo plan general de implementación se encuentra el detalle de actividades, recursos, responsables y tiempos.

### 8.1. Etapa 1 Alineación de PDP al Marco Filosófico

La Universidad a través del Proyecto Educativo Institucional - PEI (2019 a 2027), ha determinado como elementos del contexto estratégico los siguientes:

- ✓ **Propósito superior:** “La Universidad Ean declara ser una Institución, cuyo Propósito Superior es aportar a la formación integral y del emprendimiento sostenible considerando la investigación, el liderazgo y la innovación, elementos fundamentales en la generación de abundancia para la humanidad”.
- ✓ **Misión:** “Contribuir a la formación integral de la persona y estimular su aptitud emprendedora, de tal forma que su acción coadyuve al desarrollo económico y social de los pueblos”
- ✓ **Visión:** “Para el 2027 ser referentes en la formación e investigación en emprendimiento sostenible, mediante una entrega innovadora del conocimiento”
- ✓ **Propuesta de valor:** “Desarrollar capacidades para solucionar situaciones efectivas, acordes al proyecto de vida individual, que también mejoren la sociedad y el entorno.

En el PEI se enuncian 4 ejes estratégicos prioritarios de la Universidad Ean, que permiten el alineamiento de los objetivos y las acciones para cumplir la promesa de valor, a través de una gestión innovadora, responsable, y adaptativa. Con el propósito de dar cumplimiento a los temas estratégicos y a los objetivos planteados en el Proyecto Educativo Institucional PEI 2019 - 2027, dentro del plan de desarrollo 2020-2022 se han planteado 6 pilares sobre los que se enfocará la gestión como son: calidad, innovación, sostenibilidad, compromiso global, rentabilidad y equidad y cada uno de estos pilares tiene políticas establecidas o que están en construcción. Estos pilares se relacionan con los 4 ejes temáticos y los objetivos estratégicos conformando la metodología de diseño del *Balanced Scorecard*, de los profesores Kaplan y Norton, instrumento de gestión que permite a través del mapa estratégico plasmar la estrategia de la Universidad Ean con horizonte al año 2027. Para los 4 temas estratégicos, se establecen 12 objetivos que dan sentido a cada uno de estos temas y que conforman las aspiraciones para realizar en el periodo comprendido entre 2019 - 2027 con el fin de alcanzar la visión y los logros de avance en la concreción del Propósito Superior.

Partiendo de lo anterior, este equipo de trabajo considera que la PDP de la Universidad Ean, según los datos obtenidos en el diagnóstico está implementado para cumplir con la normativa legal. Pero para generar valor a la institución es importante adoptar un enfoque integral y coordinado de la gobernanza de los datos como una buena práctica a través de los siguientes elementos (Jay & Rich, 2019):

- a) Establecer una estrategia de gobernanza empresarial de la PDP que apoya y se alinea con la estrategia institucional y los objetivos de crecimiento.
- b) Asegurar que la línea de liderazgo y funcional aprueba y apoya el programa ante su ejecución.

Por lo anterior se considera que la PDP, se debe integrar a los siguientes aspectos estratégicos como se observa en la ilustración 29.

**Ilustración 29. Gobernanza de los Datos**



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

- a) Los pilares y políticas que enmarcan el PEI.
- b) Los temas y objetivos estratégicos que se enmarcan en el plan de acción anual.
- c) La política y objetivos de gestión de la PDP.

En los pilares de gestión (Ver ilustración 30) se considera que la PDP, se enfoca en el pilar de sostenibilidad, el cual esta soportado mediante la Política de Sostenibilidad y Emprendimiento Sostenible.

**Ilustración 30. Pilares de Gestión Universidad Ean**



**Fuente:** Plan Acción 2021 Universidad Ean

La Política de Sostenibilidad y Emprendimiento Sostenible, está orientada estratégicamente a la adopción de lineamientos integrales y sistémicos dentro de la institución, aportando así a la necesaria transición que requiere un país biodiverso, pluriétnico y multicultural como Colombia. Dicho lo anterior, el objetivo general de esta política consiste en: *Permear todos los procesos de la Universidad Ean con una visión estratégica que garantice la transición hacia la sostenibilidad y la adopción del emprendimiento sostenible impactando positivamente al país y a la comunidad internacional*<sup>3</sup>. (Ean, La Política de Sostenibilidad y Emprendimiento Sostenible, 2020). Como parte de los principios que marcan el camino hacia la sostenibilidad, la Universidad Ean identificó las siguientes características imprescindibles en el diseño e implementación de acciones como son:

- ✓ Pensar global, actuar local.
- ✓ Aceptar las transformaciones.
- ✓ Deconstruir paradigmas.

<sup>3</sup> Acuerdo 009 del 15 de Julio de 2020. Por la cual se aprueba la Política de Sostenibilidad y Emprendimiento Sostenible

- ✓ Abordar una visión sistémica.
- ✓ Acción colectiva.

Por lo anterior, se considera que de las características enunciadas el “abordar una visión sistemática” está relacionada con la PDP, a partir del modelo o programa integral de gestión de protección de datos personales como actualmente lo denomina la Universidad. A partir del cual se definen los lineamientos y procedimientos por medio del cual la Universidad Ean se compromete con la protección de la información personal que recolecta de sus titulares dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Así como la implementación de la responsabilidad demostrada frente al tratamiento de datos personales mediante la implementación, desarrollo y seguimiento del Programa Integral de Gestión de Datos Personales, así como la implementación de buenas prácticas en la materia.

En los temas estratégicos, se considera que el PDP se enfoca en las siguientes dimensiones, temas y objetivos estratégicos:

“Dimensión grupos de interés” que busca aumentar el espectro de cobertura y atender las diferentes necesidades y expectativas de los grupos de interés de la Universidad Ean. Así mismo, la relación directa con el tema No 2, que enuncia “Mantener y mejorar la calidad en los productos y procesos de la Institución”, mediante el cual se le da pertenencia a la Política de Tratamiento de Datos, política de gestión, establecida mediante el Acuerdo 15 del 09 de diciembre de 2020, según la cual: “Enmarca el cumplimiento al ámbito normativo, los datos que recolecta la Universidad, los principios, los responsables, los derechos y atención de los titulares, los procedimientos para ejercer sus derechos, los deberes de la Universidad, uso y circulación, tratamiento y finalidad de los datos, medidas de seguridad y la transmisión y transferencia de los datos a terceros países”. De la misma manera en los objetivos estratégicos de la Universidad Ean, según el Mapa Estratégico, la PDP estaría asociado a la dimensión de grupos de interés y sería el Objetivo 5. Mejorar el posicionamiento de la Universidad Ean en los ámbitos académico y empresarial.

“Dimensión de demandas sociales y sostenibilidad financiera”, la cual se encuentra asociadas a la Promesa de Valor y la Sostenibilidad Financiera de la Universidad. Así mismo la relación directa con el tema No 1 que enuncia “Posicionar a la Universidad Ean como

referente en Emprendimiento Sostenible”, esto entendido como la declaración de querer convertirse en una autoridad y en un modelo en Emprendimiento Sostenible mediante acciones, productos y discurso. De la misma manera en los objetivos estratégicos de la Universidad Ean, según el Mapa Estratégico estaría asociado al Objetivo 2. Garantizar la Sostenibilidad Financiera de la Universidad Ean, a través de un adecuado manejo de la información que busca unas ventajas competitivas en el mercado mediante extraer mejor la información existente y aprovechar fuentes no tradicionales y usos de datos, análisis avanzado o nuevas formas de interactuar con clientes como impulsores comerciales (Jay & Rich, 2019).

En la política y objetivos de gestión, se considera que el PDP en la Universidad ya cuenta con una política denominada “Política de Tratamiento de Datos”, que según los estatutos de la Universidad Ean<sup>4</sup> es responsabilidad del Consejo Superior “Proponer a la Sala General para su aprobación las políticas administrativas y académicas de la Universidad Ean”, razón por la cual la Sala General es quien aprueba esta política mediante la formalización de un documento denominado “Acuerdo”. Mediante este acto es que la Universidad Ean desde el 2019 fijó la política y esta ha tenido modificaciones especificando aspectos procedimentales de conformidad con el actual funcionamiento de la Universidad y los actuales retos de la educación en un contexto enfocado en el uso de herramientas digitales generada por la actual emergencia sanitaria COVID-19. Con relación a los objetivos de gestión la Universidad no cuenta con dichos objetivos, pero en la tabla No 17 se proponen los siguientes objetivos e indicadores que permitan medir el cumplimiento de esta.

**Tabla 19.** indicadores que permitan medir el cumplimiento

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS	IMPACTO A LA UNIVERSIDAD EAN
DERECHOS DEL TITULAR	Garantizar el derecho de los titulares	La Universidad realiza acciones que permiten cumplir y superar las expectativas de los usuarios sobre el ejercicio de sus derechos y en los tiempos establecidos por la ley.
REGISTRO DE LAS BASES DE DATOS	Velar por el oportuno registro de las bases de datos	La Universidad realiza la inscripción o actualización de las bases de datos primarias siguiendo los lineamientos del documento “Manual de Usuario del Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD”.
TRATAMIENTO DE LOS DATOS	Garantizar el adecuado uso y circulación de los datos personales de los titulares.	La Universidad realiza capacitaciones y entrenamientos a los colaboradores que realiza el tratamiento de los datos.

<sup>4</sup> Estatutos Universidad Ean Resolución No 27 de diciembre 2016 "Por el cual se corrige la Resolución número 16403 del 12 de agosto de 2016, Por el cual se ratificó una reforma estatutaria a la Universidad Ean".

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS	IMPACTO A LA UNIVERSIDAD EAN
MEJORAMIENTO CONTINUO	Mejorar continuamente los controles de tal manera que permita evitar y minimizar posibles no conformidades o riesgos.	La Universidad identifica y mejora los controles que ya están funcionando en la Universidad y que coadyuvan a que se minimicen los riesgos cuando se hace el tratamiento de datos.

**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Y con el fin de asegurar la línea de liderazgo empresarial y funcional con la PDP, la Universidad Ean actualmente cuenta con el Código del Buen Gobierno, Conducta y Ética, establecido mediante el Acuerdo No 008 del 15 de abril de 2021, como el marco de referencia que determina y orienta el comportamiento y las actuaciones de sus directivos, colaboradores y demás miembros de la comunidad eanista. Adicionalmente, es un instrumento de autorregulación de sus órganos de gobierno, que a manera de compromiso ético busca garantizar la eficiencia, eficacia, integración y transparencia de la gestión de la Institución.

Igualmente, cuenta con el reglamento docente, establecido mediante el Acuerdo No 053 del 27 de octubre de 2005, que enuncia en el capítulo VI los deberes y derecho de los docentes, y entre los deberes se encuentran:

Adelantar los procesos de docencia, investigación, proyección social y actividades académicas y administrativas de la Universidad, de acuerdo con las políticas pedagógicas institucionales, los programas académicos, la formación por competencias, el plan de trabajo acordado con el Decano, las disposiciones internas y demás condiciones, términos y requisitos establecidos por la Universidad Ean. (Universidad Ean, 2021)

Evitar y no ejercer toda acción discriminatoria o contraria a los derechos fundamentales, consagrados en la Constitución Política de Colombia y en los Derechos Humanos Universales.

El reglamento estudiantil establecido mediante el Acuerdo No 016 del 16 de julio de 2016, que enuncia en el Capítulo III “Derechos y deberes de los estudiantes de la Universidad Ean”, estableciendo como deber:

Respetar la confidencialidad y privacidad de los demás miembros de la comunidad eanista y de la Universidad Ean, especialmente en cuanto a datos personales, registro disciplinario, académico, de salud y cualquier otro que sea considerado como sensible o confidencial. (Universidad Ean, 2021)

El Manual de seguridad de la información, revisado mediante el comité de seguridad de la información y gestión documental y aprobado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones como área veedora de la seguridad de la información institucional. En este documento se establecen los lineamientos para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional como activo y la protección de los datos personales los cuales son responsabilidad de la Universidad Ean en sistemas de información, bases de datos, soportes y equipos empleados en el tratamiento de los datos, teniendo en cuenta la normativa interna vigente.

## **8.2. Etapa 2: Establece la Responsabilidad de la PDP**

La Universidad Ean desde sus procesos de gobierno busca realizar una eficiente gestión de los datos y propone un esquema de componentes compuestos por herramientas, buenas prácticas y estándares para su implementación, teniendo en cuenta las herramientas existentes y la necesidad de mejorar PDP, con base en estas necesidades identificadas en el diagnóstico, se propone en primera instancia la creación del cargo de arquitecto de datos.

### **8.2.1. Arquitecto de Datos**

El cual será el responsable de crear la arquitectura tecnológica necesaria para soportar todo el proceso de Big Data, incluyendo la recopilación de datos, lectura de la información y sus salidas y fortalecer el proceso de gestión jurídica, legal y protección de datos personales.

Adicionalmente tendrá las siguientes funciones en la Universidad;

- ✓ Gobernanza de datos y documentación de los procesos.
- ✓ Desarrollar estrategias de arquitectura de bases de datos que se ajusten a las tecnologías utilizadas en la Universidad.
- ✓ Gestión de las estructuras de datos incluyendo diseño, creación, supervisión, administración e implementación.
- ✓ Definición de modelos de lógica de datos y estándares como fuente de información única.

- ✓ Realizar conexiones o centralizar, flujos de datos y procesos entre los diferentes sistemas que actualmente posee la universidad.
- ✓ Trabajo conjunto con los procesos de la universidad para entender los requerimientos y las necesidades de gestión y explotación de datos.
- ✓ Documentación de los distintos procesos implicados.
- ✓ Supervisar las diferentes áreas de la universidad, responsables del manejo de información relacionada con datos personales las cuales son:

**Tabla 20.** Áreas de la universidad responsables del manejo de información

N°	ÁREA
1	PRÁCTICAS PROFESIONALES
2	EXPERIENCIA ESTUDIANTIL
3	GRADUADOS
4	BIBLIOTECA
5	CONTABILIDAD COMPRAS
6	SERVICIOS AL ESTUDIANTE
7	INTERNACIONALIZACIÓN
8	TESORERÍA Y APOYO FINANCIERO
9	DESARROLLO HUMANO
10	BIENESTAR UNIVERSITARIO
11	EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL
12	CENTRO DE CONTACTO
13	ASSESSMENT CENTER MEDIACIONES DIDÁCTICAS
14	INSTITUTO PARA EL EMPRENDIMIENTO SOSTENIBLE
15	EAN - X
16	PROTOCOLOS Y EVENTOS

**Fuente:** elaboración propia de los autores.

Es importante aclarar que el perfil del arquitecto de datos debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

1. **Nivel de Formación;** Pregrado en Ingeniería Sistemas, con conocimientos de Matemáticas Aplicadas u otro campo cuantitativo.
2. **Cursos o Diplomados;** Certificaciones que pueden ser útiles como arquitecto de datos Algunas a considerar: AWS Certification, Certified Data Management Professional (CDMP), CCP Data Engineer Exam (Cloudera) y Oracle Certified Associate (OCA).
3. **Experiencia;** Persona con experiencia comprobada en modelación de datos, arquitectura de datos y diseño de almacenamiento de bases de datos.

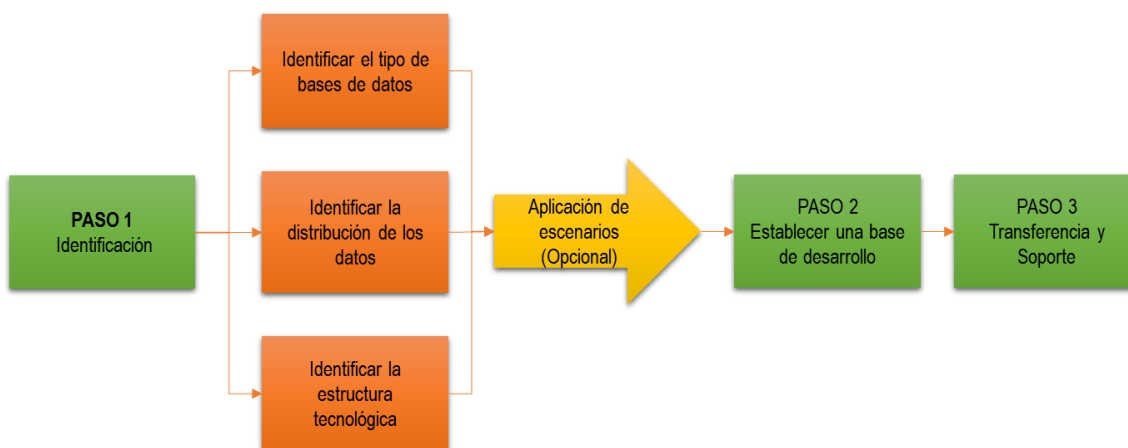
La universidad actualmente cuenta con la coordinación de gestión jurídica, legal y protección de datos personales, la cual acogerá al profesional en arquitectura de datos, el cual complementará su conocimiento técnico en protección de datos personales versus el conocimiento legal.

### 8.2.2. Coordinación de Gestión Jurídica, Legal y Protección de Datos Personales

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la Universidad Ean adopta la presente política para el tratamiento de datos personales, la cual será informada a todos los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan en el ejercicio de las actividades académicas, culturales, comerciales o laborales.

Para ello se describen casa uno de los pasos para la creación de la arquitectura de datos

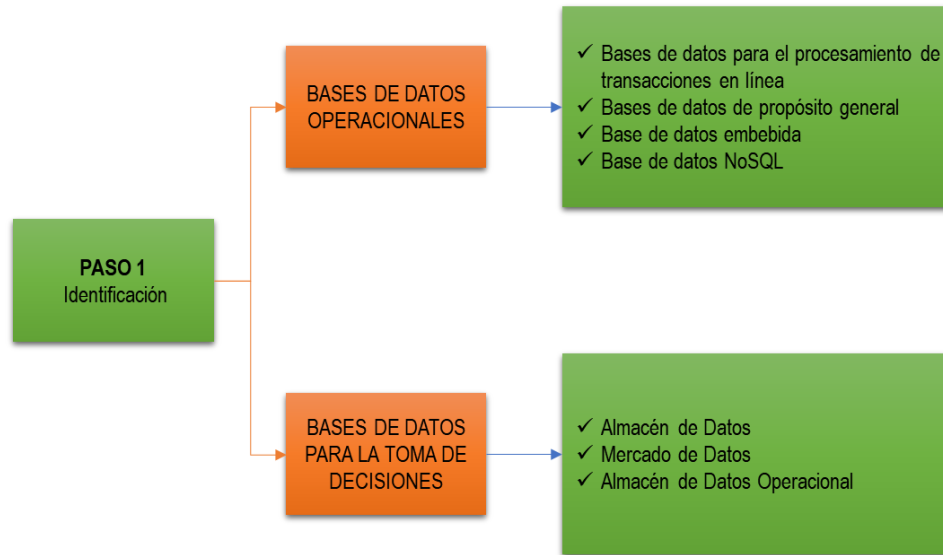
**Ilustración 31.** pasos para la creación de la arquitectura de datos



**Fuente:** elaboración propia de los autores.

- ✓ **Paso Uno Identificación:** Consiste en identificar el tipo de base de datos que se utilizan actualmente en la universidad, según su propósito. Se deben luego clasificar en dos grandes grupos o tipos: bases de datos operacionales o procesamiento de transacciones y bases de datos para la toma de decisiones o procesamiento analítico.

**Ilustración 32.** Paso Uno Identificación de bases de datos



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Al determinar su propósito el arquitecto de datos debe identificar la distribución de los datos y su comunicación según el entorno funcional de la operación que actualmente realiza la universidad en el sector educativo. Esta distribución está fuertemente vinculada a la distribución física de las fuentes de datos según las necesidades de la universidad y sus áreas de trabajo. Existen tres maneras de distribuir los datos:

- a) Centralizada
- b) Distribuida
- c) Mixta

Para concluir el paso de identificación, el arquitecto de datos debe establecer la infraestructura existente en la Universidad;

1. Utilizar la infraestructura tal como está concebida en la Universidad: si esta soporta la Arquitectura de Datos que se va a estructurar. Esta opción es muy viable ya que la Arquitectura de Datos se integraría a los servicios que esta

brinda y se eliminan las dificultades de mantener diferentes infraestructuras independientes.

2. Plantearse una infraestructura paralela: si se va a definir una infraestructura independiente, pero compartiendo algunos recursos o servicios con la infraestructura existente.
3. Plantearse una infraestructura independiente: si se va a definir una infraestructura sin tener en cuenta los recursos que disponga la universidad, ya sea porque pudiera ser perjudicial a la infraestructura existente o los recursos y servicios que esta brinde no sean de utilidad.
4. Redefinir la infraestructura para que soporte los nuevos requerimientos: solo cuando la Arquitectura de Datos se defina como el centro de esa infraestructura y se redefinan los recursos y servicios que brinda la Universidad a sus diferentes usuarios. Esta opción es la más radical y solo se debe implementar cuando sea realmente pertinente.

En ninguno de los casos la implementación de la Arquitectura de Datos en la infraestructura tecnológica de la universidad debe interferir negativamente en los servicios que brinda esa infraestructura, ya que esta cumple un objetivo dentro de la organización.

El arquitecto de datos también debe considerar los siguientes elementos en la definición de la Infraestructura Tecnológica con la que cuenta actualmente la universidad que soporte una arquitectura de datos:

**Tabla 21. Infraestructura Tecnológica**

Elemento	Especificaciones para considerar
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procesadores</li> <li>✓ Memoria</li> <li>✓ Sistemas de almacenamiento y salvadas</li> <li>✓ Arreglos de discos RAID</li> <li>✓ Almacenamiento alternativo para los datos históricos</li> <li>✓ Clusterización</li> <li>✓ Licencias y soporte</li> </ul>
Sistema Operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Virtualización</li> <li>✓ Compatibilidad con el resto de los componentes</li> </ul>

Elemento	Especificaciones para considerar
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Licencias y soporte</li> </ul>
Sistema Gestor de Base de Datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Soporte a los principales requerimientos de datos</li> <li>✓ Mecanismo de réplica</li> <li>✓ Alta disponibilidad</li> <li>✓ Balanceo de Carga</li> <li>✓ Licencias y soporte</li> </ul>
Middleware	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar requerimientos e integración entre aplicaciones y la arquitectura de datos</li> <li>✓ Herramienta de réplica</li> </ul>
Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar las aplicaciones que integran el ambiente empresarial</li> <li>✓ Optimizar operaciones de persistencia y recuperación de datos</li> </ul>
Redes	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar requerimientos según la distribución y accesibilidad de los datos</li> <li>✓ Seguridad y monitoreo de la actividad de los usuarios</li> </ul>

**Fuente:** elaboración propia de los autores.

- ✓ **Paso Opcional Aplicar Escenarios de Comprobación:** Es muy común tener diferentes variantes de selección del paso anteriormente descrito. Este paso se define como opcional, y tiene como objetivo definir la variante que sea más conveniente, consecuente y acorde con temas de financiación y presupuesto para lograr los objetivos de la Universidad. También puede ser útil en la validación del escenario seleccionado en caso de que exista cierto grado de inseguridad o incertidumbre en el cumplimiento de los requerimientos identificados, legales y técnicos.
  
- ✓ **Paso Dos Establecer Una Línea Base de Desarrollo:** El Desarrollador de Base de Datos es el encargado de la realización de las actividades de Implementación y la elaboración de los artefactos Código Fuente, Scripts de Escenarios y Acceso a Datos. Tiene mayor importancia en la fase de Desarrollo, por lo que en la fase de Desarrollo de todo desarrollo de software es necesario una o varias personas que realicen una buena labor como Desarrollador de Base de Datos para garantizar un correcto funcionamiento de las operaciones de almacenamiento y recuperación de la información de la Arquitectura de Datos del sistema.

El Administrador de Base de Datos será el encargado de realizar las actividades de configuraciones. Tiene mayor importancia en la fase de Despliegue, por lo que en la fase de Despliegue de todo desarrollo de software es necesario una o varias personas que realicen

una buena labor como administrador de base de datos para garantizar la correcta implementación tecnológica de la Arquitectura de Datos del sistema, así como futuro soporte y administración.

### **8.3. Etapa 3 Determina la Finalidad de la Recolección de Datos Personales y Establece la Política de Tratamiento de Datos.**

La recolección de datos personales, dado que requiere de unos mínimos necesarios para cada rol dentro de la universidad, deberá limitarse a aquellos datos que son pertinentes y suficientes que permitan a las áreas usuarias desarrollar sus procesos internos adecuadamente conforme a la normatividad vigente. En aquellos casos previstos en la ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización expresa del Titular.

La Política de tratamiento de datos de la Universidad está definida mediante el Acuerdo aprobado por la Sala General como máximo órgano de Gobierno de la Universidad encargado del establecimiento de políticas y directrices institucionales. Ver documento en el siguiente link: <https://universidadean.edu.co/sites/default/files/institucion/acuerdos/politica-tratamiento-de-datos-personales.pdf>

La política y el aviso de privacidad es revisada anualmente por las áreas de Gestión Jurídica y Legal y Protección de Datos Personales y en los casos de requerirse ajustes se realizan las siguientes actividades:

1. El oficial de protección junto con el profesional - abogado generan un borrador de los cambios o de los documentos que se asocian a la política.
2. El oficial de protección presenta los borradores de los documentos con los ajustes en las reuniones mensuales que se llevan a cabo del Comité de Seguridad de la Información y Gestión Documental para asegurar su pertinencia.
3. Cuando el comité da el aval de los documentos ajustados, el secretario general junto con el Coordinador de Gestión Jurídica, Legal y Protección de Datos Personales socializa los cambios con el Rector, quien los valida.

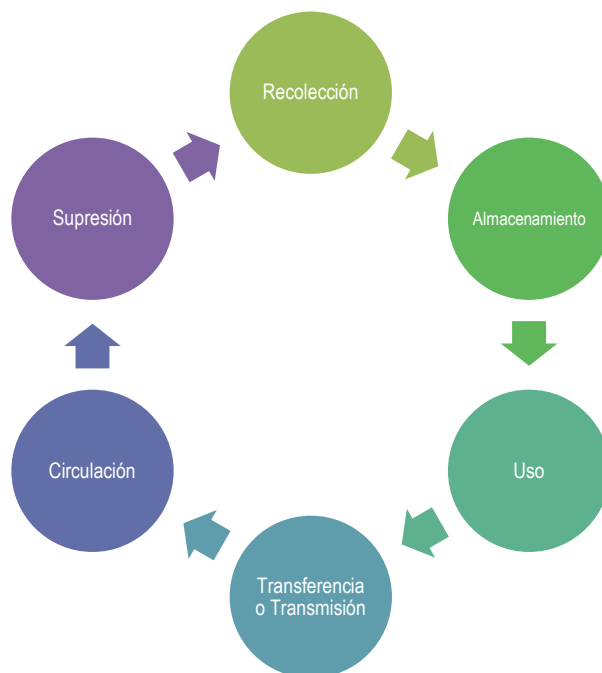
4. El Rector solicita al secretario de Sala General y Consejo Superior su inclusión en la agenda de la reunión mensual que se lleva a cabo de Sala General y Consejo Superior.
5. El Oficial de protección entrega los documentos validados por el Rector al secretario Sala General y Consejo Superior dos días antes de la reunión.
6. Llevada a cabo la reunión y emitir mediante acuerdo la aprobación por la Sala General y Consejo Superior la Política, es actualizada en la página web y el en Registro Nacional de Bases de Datos Personales (RNBD) de la Superintendencia de Industria y Comercio.
7. Luego se divulga la política a los diferentes titulares y se solicita la autorización del tratamiento de datos según la nueva política de tratamiento de datos, en los casos de haber cambios sustanciales en el contenido de las políticas del Tratamiento a que se refiere el Capítulo III del decreto 1377 de 2013, referidos a la identificación del Responsable y a la finalidad del Tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, la Universidad debe comunicar estos cambios al titular antes de o a más tardar al momento de implementar la nueva política. Además, deberá obtener del titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del Tratamiento.

#### **8.4. Etapa 4 Informa al Titular y Solicita su Autorización Expresa.**

La guía de *accountability* o responsabilidad demostrada aplicada al tratamiento de datos personales, enfatiza el compromiso de la organización con incrementar sus estándares de protección para garantizar a los titulares un tratamiento idóneo de su información personal, por lo cual establece el camino a construir un Programa Integral de Gestión de Datos Personales<sup>5</sup>, documento en el cual Universidad ha establecido el ciclo de vida del dato a través de las siguientes fases:

---

<sup>5</sup> Para el equipo de la maestría este documento sería el modelo de protección de datos personales de la Universidad Ean.

**Ilustración 33.** Ciclo de Vida del Dato

**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Como una de las primeras fases del ciclo de vida del dato es la **recolección**, por lo cual la Universidad ha establecido los siguientes mecanismos:

- a) **Formularios físicos:** Cuando se accede a los servicios de manera presencial, ejemplo: participación en actividades de bienestar universitario o campañas comerciales.
- b) **Formularios digitales o en aplicativos:** Cuando se accede a los servicios y estos están soportados en sistemas de información o aplicativos institucionales.
- c) **Chat o WhatsApp:** Cuando se solicita soporte o información a través de medios como los establecidos en la página Web, CRM/Hydris del centro de contacto y otros.
- d) **Grabación de voz:** Cuando hay comunicación de manera telefónica.
- e) **Cookies:** Cuando se ingresa al sitio web y accede a la información contenida en está, lo que permite identificar y clasificar los intereses del usuario, de acuerdo con sus preferencias. (Ver Manual de uso de cookies y otras tecnologías de la Universidad)
- f) **Grabación de Videos:** Realizados dentro del proceso de seguridad física de la Universidad, los eventos académicos e institucionales realizados internamente en la universidad o en donde la Universidad hace presencia.

En los medios mencionados anteriormente la Universidad garantiza que en la recolección de los datos personales se solicite la autorización del titular para el tratamiento de los datos personales, de manera voluntaria, explícita, informada e inequívoca. Y en los casos que no se requiere la autorización de los titulares estas excepciones cumplirán según lo enunciado en la ley 1581 de 2012 en el Artículo 10.

Un ejemplo de la autorización en algunos formularios de la página web, se muestran a continuación:

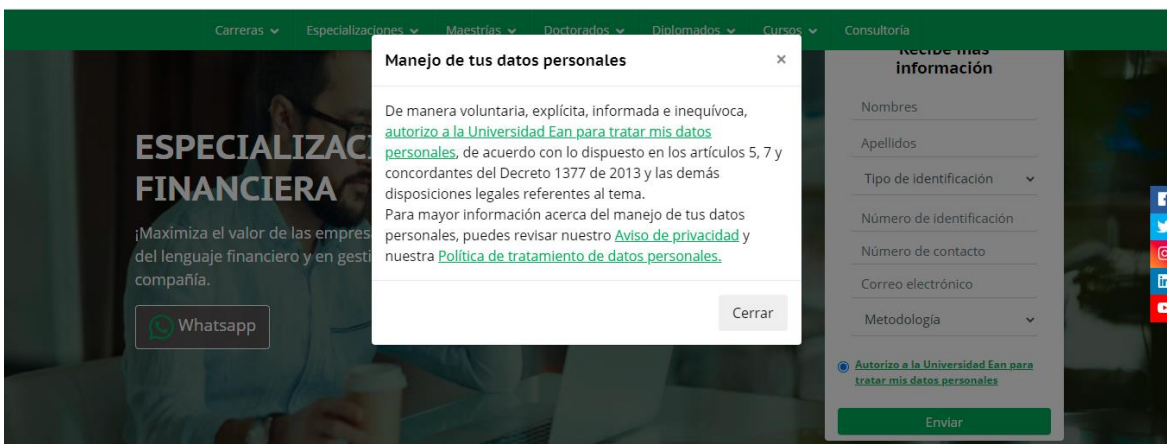
**Ilustración 34.** Captura de Autorización en Web



The screenshot shows a web page for 'ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA'. The page has a green header with navigation links: Carreras, Especializaciones, Maestrías, Doctorados, Diplomados, Cursos, and Consultoría. The main content area features a man working at a laptop with the text: '¡Maximiza el valor de las empresas! Fortalece tus competencias en comprensión y aplicación del lenguaje financiero y en gestión de estrategias que contribuyan al mejoramiento de una compañía.' Below this is a 'Whatsapp' button. On the right side, there is a form titled 'Recibe más información' with fields for: Nombres, Apellidos, Tipo de identificación (dropdown), Número de identificación, Número de contacto, Correo electrónico, and Metodología (dropdown). At the bottom of the form, there is a radio button for 'Autorizo a la Universidad Ean para tratar mis datos personales' and a green 'Enviar' button.

Fuente: Pagina Web Universidad Ean

**Ilustración 35.** Desligue de la Autorización en Web



This screenshot shows the same web form as in Illustration 34, but with a modal dialog box titled 'Manejo de tus datos personales' open in the center. The dialog box contains the following text: 'De manera voluntaria, explícita, informada e inequívoca, autorizo a la Universidad Ean para tratar mis datos personales, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 5, 7 y concordantes del Decreto 1377 de 2013 y las demás disposiciones legales referentes al tema. Para mayor información acerca del manejo de tus datos personales, puedes revisar nuestro Aviso de privacidad y nuestra Política de tratamiento de datos personales.' There is a 'Cerrar' button at the bottom right of the dialog box. The background form is dimmed.

Fuente: Pagina Web Universidad Ean

Igualmente, cuando se trate de datos personales de niños, niñas y adolescentes<sup>6</sup> la autorización previa para el tratamiento debe ser dada por el representante legal, contando, en lo posible, con la opinión del menor. Por lo anterior, la Universidad en el proceso de Admisiones, ha establecido un documento denominado “Autorización informada para datos de menores de edad” en el cual los acudientes de los menores de edad firman el tratamiento de los datos y este documento se almacena en la carpeta digital del estudiante. Por otra parte, mediante el Anexo A, denominado “Resumen conceptos autoridad nacional de protección de datos, sobre la autorización y tratamiento de los datos de niños, niñas y adolescentes” la SIC a definido que los adolescentes pueden dar su autorización cuando *“El tratamiento de datos de adolescentes por parte de las instituciones educativas se hace con el fin de brindarles información sobre los programas que ofrecen, y en general información que tenga como finalidad garantizar el derecho a la educación”*. En los casos de videos o imágenes la Universidad Ean también cuenta con formularios establecidos donde toma estas autorizaciones para el uso de estas y según lo relacionado en el Anexo A, para estos casos los adolescentes no pueden dar la autorización previa para el tratamiento y debe ser dada por el representante legal.

El **almacenamiento** de los datos personales, así como las autorizaciones que generan los titulares para que la Universidad pueda hacer uso, transmisión o transferencia y circulación de los mismo se almacenan en servidores propios o de terceros. Para estos últimos se tiene una relación contractual.

El **uso** que la Universidad Ean ha definido para los datos personales de los titulares son aquellas que están definidos en las finalidades establecidas en el Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y en cumplimiento a lo establecido en el “Aviso de Privacidad” publicado en la página web Universidad Ean, el cual se enuncia a continuación:

---

<sup>6</sup> En el artículo 34 del Código Civil, se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años.

#### *IV. Finalidad del Tratamiento*

*Por el vínculo que usted tiene con la Universidad Ean, la Institución tomará los datos personales que usted proporcionó de forma libre y voluntaria y los incluirá en una base de datos, de manera directa o a través de terceros autorizados.*

*De forma general, el tratamiento de sus datos se encuentra relacionado con los siguientes propósitos:*

- ✓ Mantener una comunicación eficaz, a través de los medios disponibles como correo electrónico, físico, teléfono fijo, celular, redes sociales, u otros semejantes, relacionada con:*
  - a. Los servicios que presta la Universidad Ean.*
  - b. La información sobre convenios, alianzas, contenidos que realiza en calidad de Institución de Educación Superior.*
  - c. Nuevos servicios que se presten por la Universidad Ean o que se relacionen con estos.*
- ✓ Dar cumplimiento a los compromisos que adquirió la Universidad Ean con los estudiantes, docentes, contratistas, proveedores, colaboradores y todos sus grupos de interés.*
- ✓ Notificar cualquier cambio o modificación que se presente en los servicios de la Universidad Ean.*
- ✓ Indagar sobre la calidad del servicio que presta la Universidad Ean.*
- ✓ Estudiar internamente los hábitos de consumo de los bienes y servicios que ofrece la Universidad Ean.*
- ✓ Realizar transmisión de datos a terceros vinculados mediante convenios, contratos o acuerdos con la Universidad EAN para el cumplimiento de su objeto institucional.*
- ✓ Realizar transferencia de datos a entidades educativas en Colombia o en el exterior en las cuales el usuario esté adelantando o busque adelantar estudios, o aquellas entidades que en virtud de su objeto social y de la autorización dada por el Titular deban tratar información del Titular en calidad de responsable.*

- ✓ *Desarrollar las actividades administrativas necesarias para registrar los pagos, adelantar la labor de cobranza correspondiente, actualizar la información de los Titulares y de quienes hayan servido de garantes o codeudores y emitir las certificaciones sobre el cumplimiento de tales obligaciones.*
- ✓ *Conservar información sobre las sesiones impartidas a través de plataformas privadas.*
- ✓ *Informar a los acudientes situaciones relevantes del desarrollo de la relación académica, proponer y gestionar planes de acompañamiento, suministro de información de financiación y pagos.*

Las finalidades específicas de acuerdo con las 14 bases de datos, con las cuales cuenta la Universidad Ean se relacionan en el aviso de privacidad en el siguiente enlace la página web: <https://universidadean.edu.co/la-universidad/quienes-somos/orientacion-estrategica/reglamentos-universidad-ean/aviso-de-privacidad>.

Por lo anterior, se establece que a través del aviso de privacidad es que la Universidad informa a los titulares el uso que le dará a los datos personales de manera general y específica para cada una de las bases de datos primarias.

La **transmisión y transferencia** de los datos personales de los titulares la Universidad lo hace teniendo en cuenta que como responsable del tratamiento de los datos solo puede recurrir a un encargado del tratamiento que ofrezca garantías suficientes, que debe incluirse en un contrato escrito entre las partes implicadas. Además, el contrato debe recoger una serie de cláusulas obligatorias, por ejemplo, que el encargado del tratamiento solo podrá tratar datos personales cuando se lo encargue el responsable del tratamiento de los datos.

Así mismo, cuando los datos personales se transfieran a nivel nacional e internacional, la protección ofrecida por el RGPD<sup>7</sup>, establece el acompañamiento de los datos. Eso significa que, si los datos se exportan al extranjero, la Universidad Ean debe garantizar que se cumpla una de las siguientes condiciones:

---

<sup>7</sup> Reglamento general de protección de datos, establece los requisitos específicos para empresas y organizaciones sobre recogida, almacenamiento y gestión de los datos personales. Se aplican tanto a las organizaciones europeas que tratan datos personales de ciudadanos en la UE como a las organizaciones que tienen su sede fuera de la UE y cuya actividad se dirige a personas que viven en la UE.

- ✓ La protección de datos del país no miembro de la UE (Unión Europea) se considere adecuado, por lo cual la Universidad garantiza que el país receptor de la información personal proporcione niveles adecuados de protección de datos los cuales están fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio en cumplimiento a la circular No 005 de 2017. Esta prohibición no regirá cuando se trate de los ítems enunciados en el artículo 26 de esta circular: Ver circular en el siguiente link:

[https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/082017/Circular\\_Externa\\_005\\_de\\_2017.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/082017/Circular_Externa_005_de_2017.pdf)

En los casos que, la transferencia de datos personales se vaya a realizar a un país que no se encuentre dentro de los relacionados en la circular externa No 005 en el capítulo tercero, numeral 3.2. “Países que cuentan con un nivel adecuado de protección de datos personales”, se deberá informar al titular y se debe seguir lo establecido en el párrafo 2 del numeral 3.2 y 3.3 de esta circular y los documentos relacionados en la guía siguiente:

[https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra\\_Entidad/Publicaciones/Guia\\_para\\_solicitar\\_la\\_declaracion\\_de\\_conformidad\\_sobre\\_las\\_trasferencias\\_internacionales\\_de\\_datos\\_personales.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/Guia_para_solicitar_la_declaracion_de_conformidad_sobre_las_trasferencias_internacionales_de_datos_personales.pdf)

- ✓ Igualmente, la Universidad toma las medidas necesarias para proporcionar las oportunas salvaguardias, como la inclusión de cláusulas específicas en el contrato o convenios celebrado con el importador no europeo de los datos personales.

La **circulación** de los datos personales en la Universidad se realiza de manera interna y son contemplados como un activo que requiera ser protegido. Por lo cual, se tiene controles en los sistemas de información para los colaboradores que según su rol requieren de acceso o consulta. Este control está a cargo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación y su gestión se encuentra definido mediante los lineamientos del Manual “Roles, Obligaciones y Responsabilidades de los Líderes Técnicos, Líderes Funcionales y Usuarios” y en el procedimiento “Administración de usuarios, roles y perfiles”. Igualmente hay información que se comparte con otras áreas de la Universidad de manera digital en las carpetas compartidas a través de los repositorios que la universidad ha establecido como

OneDrive y se da acceso únicamente para visualizar los archivos sin permiso de edición o eliminación, el control depende del responsable interno asignado.

## **8.5. Etapa 5 Establece Mecanismos de Atención de Requerimientos y Comunicación de los Usuarios**

La Universidad Ean establece mediante procedimiento de Atención y Gestión de PQRS versión 2 del 20 de octubre del 2020, el procedimiento para la atención y gestión de PQRS se concibe como un documento guía dirigido a todos los Colaboradores de la Universidad Ean comprometidos con el servicio y la atención a nuestras partes Interesadas. Se incluyen lineamientos para su adecuado tratamiento y gestión.

Las partes interesadas podrán hacer llegar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades a la Universidades Ean con las normas legales y administrativas vigentes a través de su página web.

Las partes interesadas podrán en ejercicio de sus derechos presentar de manera respetuosa quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, respecto de cualquier trámite o servicio que sea competencia del de la Universidad Ean y sobre el cual se presente algún grado de inconformidad, por falta de oportunidad de la información, desarrollo de la actuación, así como de la deficiencia o baja calidad de las mismas.

## **8.6. Etapa 6 Haz el Inventario de Bases de Datos Personales.**

Para la creación de bases de datos primarias que se listan en la siguiente tabla, se aplican los siguientes criterios:

- a) Los datos recolectados están relacionados con datos personales de titulares (interesados, aspirantes, estudiantes, graduados, colaboradores, familiares de

- colaboradores, estudiantes y graduados, contratistas, colaboradores o familiares de las empresas o instituciones de educación en convenio o cualquier persona natural)
- b) Tiene una finalidad establecida según el propósito de la Universidad.
  - c) La cantidad de registros administrados en la base de datos son más de 300.
  - d) La información es fiable (está contrastada, mantenida y actualizada).
  - e) Tiene un responsable asignado, quien garantiza su consulta, uso y acceso.
  - f) Tiene un encargado del tratamiento de los datos o puede ser el mismo responsable de la base de datos.
  - g) Cuenta con el respaldo de recursos tecnológicos de seguridad para su acceso, almacenamiento, protección y recuperación.
  - h) Todas las Bases de Datos primarias que se creen se debe notificar de su creación al Oficial de Protección de Datos, quien será el encargado de notificar a la Superintendencia de Industria y comercio su creación a través del procedimiento establecido por el ente regulador para tal fin.

Esta información se consolida en el formato denominado: “Formulario para encargados de bases de datos”. Todas las bases de datos primarias se encuentran inscritas ante la SIC siguiendo los lineamientos del documento “Manual de Usuario del Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD”, el cual se encuentra en el siguiente enlace:

<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Manual-de-Usuario-5-RNBD-01032017.pdf>

Las bases de datos secundarias se identifican como aquellas creadas a partir de las bases de datos primarias siempre que se agregue, elimine o unifique información de una o más de éstas y se cambie su estructura; y el uso de los datos es para apoyar actividades de gestión diaria en la operación de cada uno de los procesos de la Universidad Ean y una vez termine su finalidad deberán ser eliminadas teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Manual de políticas de seguridad de la información para la disposición final de documentos.

**Tabla 22. Bases de datos de la Ean (BD primarias)**

Base de datos (BD)	Encargado	Medio en que se encuentra la BD	Ubicación (forma de tratamiento) <sup>8</sup>	Encargado interno	Recolección de los datos personales	Finalidad del tratamiento
<b>Colaboradores</b>	Iron Mountain Colombia SAS OnBase - ITIS	Base de Datos Automatizada , servidor externo encargado de un tercero	EE. UU. Colombia	Dirección de Transformación Organizacional Coordinador de Contratación y Nómina	Los medios por los cuales se recolecta la información de los colaboradores (Colaboradores , Docentes de Planta, Internacionales y de Cátedra) de la Universidad son: -Hoja de vida con documentos soporte -Bolsas de empleo -Evaluaciones de desempeño -Formularios físicos y digitales -Videos de vigilancia -Fotografía, video -Huella dactilar	Se obtiene y guarda la información de los trabajadores de la Universidad Ean con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente en cuanto a pagos salariales, afiliaciones a seguridad social y parafiscales y se custodia la información allí recolectada de acuerdo con lo estipulado por el Archivo General de la Nación.
<b>Salud física y psicológica</b>	No aplica	Base de datos física, archivo propio interno	No aplica	Dirección de Experiencia Estudiantil Coordinador Bienestar Universitario	Los medios por los cuales se recolecta la información de los usuarios que utilizan los servicios del medio universitario son: -Sistema de historias clínicas -Formularios digitales/físicos -Fotografía, video - Encuestas	Las áreas de salud integral, salud y consejería hacen la apertura de la historia clínica de forma obligatoria en cumplimiento de la normatividad vigente en Colombia, por lo que no se puede prestar el servicio sin que se cumpla con este procedimiento. Se registra el número de participantes en los programas de Medio Universitario para el seguimiento a la gestión y la transferencia de los datos en algunos casos

<sup>8</sup> Ítem como se nombre en el RNBD. <https://rnbd.sic.gov.co/sisi/rnbd/tratamiento/717399/>

Base de datos (BD)	Encargado	Medio en que se encuentra la BD	Ubicación (forma de tratamiento) <sup>8</sup>	Encargado interno	Recolección de los datos personales	Finalidad del tratamiento
						para la inscripción a eventos interuniversitarios.
<b>Estudiantes</b>	Iron Mountain Colombia SAS Consultoría Organizacional S.A.S	*Base de datos física archivo en custodia de un tercero. *Base de Datos Automatizada, servidor externo encargado de un tercero.	EE. UU. Colombia	Secretaría General - Coordinador de Registro Académico	Los medios por los cuales se recolecta la información de los estudiantes son: -Sistema de información académico -Aplicativo de aulas virtuales -Hoja de vida con soportes -Aplicativos web y móviles (chat) -Formularios físicos y digitales -Videos de vigilancia -Fotografía, video -Redes sociales -Cookies	Tener registro de los datos de los titulares de la información para realizar el control y seguimiento de su desarrollo académico y la conservación de esta información en cumplimiento de la ley.
<b>Graduados</b>	No aplica	Base de Datos Automatizada, servidor propio	No aplica	Dirección de Experiencia Estudiantil Coordinador Graduados	Los medios por los cuales se recolecta la información de los graduados son: -Formularios físicos y digitales.	Obtener la información para fines de informes de acreditación y registros calificados. Se obtiene la información personal de los graduados de los programas ofrecidos por la Universidad Ean con el fin de realizar campañas de fidelización.
<b>Biblioteca</b>	Grupo Sistemas Lógicos Colombia SAS Aleph - Proquest Colombia SAS	Base de Datos Automatizada, servidor externo a cargo de un tercero	Colombia	Vicerrectoría de Innovación Académica Coordinador Biblioteca	Los medios por los cuales se recolecta la información de los usuarios que utilizan los servicios de la biblioteca son: -Sistema de préstamos de material bibliográfico -Formularios físicos y digitales. -Huella dactilar	Obtener y custodiar la información de los titulares que realicen préstamos de material bibliográfico y elementos de cómputo en la Universidad Ean.

Base de datos (BD)	Encargado	Medio en que se encuentra la BD	Ubicación (forma de tratamiento) 8	Encargado interno	Recolección de los datos personales	Finalidad del tratamiento
<b>Proveedores</b>	No aplica	Base de Datos Automatizada servidor propio	No aplica	Vicerrectoría Administrativa y Financiera Coordinador de gestión de proveedores Infraestructura y planta física	Los medios por los cuales se recolecta la información de los proveedores, acreedores y otros son: - Formulario de inscripción del proveedor físico o virtual.	Recolección de datos personales de contratistas (personas naturales) con el fin de realizar gestión administrativa de la contratación de proveedores.
<b>Aspirantes</b>	Consultoría Organizacional S.A.S	Base de Datos Automatizada, servidor externo a cargo de un tercero	Colombia	Mercadeo y Comercialización Coordinador Centro de Contacto	Los medios por los cuales se recolecta la información de los inscritos y admitidos de la Universidad Ean son: -Formularios de inscripción.	Se recolecta la información de los titulares interesados en cursar programas de educación formal o no formal ofrecidos por la Universidad Ean con el fin de contactarlos para agilizar su proceso de inscripción, admisión, matrícula, continuidad, reingreso o envío de información institucional de interés.
<b>Movilidad</b>	No aplica	Base de Datos Automatizada, servidor propio	No aplica	Dirección Ejecutiva Gerente de Internacionalización	Los medios por los cuales se recolecta la información de los estudiantes interesados en movilidad académica de la Universidad Ean son: -Formularios físicos y digitales.	Intercambio de información de los titulares realizando transferencia internacional de datos con Universidades o institutos de educación en otros países con el fin de realizar movilidad estudiantil de corta y larga duración.
<b>Educación no formal</b>	Iron Mountain Colombia SAS	Base de Datos Automatizada, servidor externo encargado de un tercero	EE. UU.	Dirección de Extensión y Consultoría	Los medios por los cuales se recolecta la información de los participantes de educación continuada son: -Formulario de inscripción físico o digital -Datos suministrados	Mantener el registro de la información de los participantes que cursan programas de educación no formal y la trazabilidad de las certificaciones entregadas por su asistencia a los programas y

Base de datos (BD)	Encargado	Medio en que se encuentra la BD	Ubicación (forma de tratamiento) 8	Encargado interno	Recolección de los datos personales	Finalidad del tratamiento
					por las empresas con las cuales se tienen convenios para la oferta de cursos a sus empleados	tener un contacto comercial con los interesados.
<b>Prácticas</b>	No aplica	Base de Datos Automatizada , servidor propio	No aplica	Vicerrectoría de Innovación Académica Coordinador de Unidad Académica Administrativa	Los medios por los cuales se recolecta la información de estudiantes, empresas en convenio, tutores empresariales y de práctica son: -Formulario de inscripción digital -Datos y soportes suministrados por las empresas en convenio	Se recolecta la información del estudiante titular de la información con el fin de verificar y validar el desarrollo de sus prácticas profesionales y se recoge información personal de los tutores empresariales a través de las empresas que tiene convenio de prácticas con la Universidad Ean.
<b>Permanencia estudiantil</b>	Consultoría Organizacional S.A.S	Base de Datos Automatizada , servidor externo encargado de un tercero	No aplica			
<b>PQRS</b>	Consultoría Organizacional S.A.S	Base de Datos Automatizada , servidor externo a cargo de un tercero	Colombia	Dirección de Experiencia Estudiantil Profesional de Servicios al Estudiante	Los medios por los cuales se recolecta la información son: -Formulario web	Atención al ciudadano/cliente (Gestión PQR) /Recepción y gestión de requerimientos internos o externos sobre productos o servicios de la Universidad Ean
<b>Certificaciones por competencias</b>	Repositorio de BlackBoard Miremos.com	Base de Datos Automatizada , servidor externo a cargo de un tercero	Colombia	Vicerrectoría Administrativa y Financiera Coordinación de Evaluación, Assessment Center y Desarrollo Integral	Los medios por los cuales se recolecta la información son: -Registro desde el sistema	Recopilar la información de estudiante que se certifican en competencias
<b>Pruebas objetivas</b>	Miremos.com	Base de Datos Automatizada , servidor externo a cargo de un tercero	Colombia	Vicerrectoría Administrativa y Financiera Coordinación de Evaluación, Assessment Center y Desarrollo Integral	Los medios por los cuales se recolecta la información son: -Registro desde el sistema	Recopilación de las calificaciones de los estudiantes que presentan pruebas objetivas.

Base de datos (BD)	Encargado	Medio en que se encuentra la BD	Ubicación (forma de tratamiento) 8	Encargado interno	Recolección de los datos personales	Finalidad del tratamiento
<b>Financiación EAN respalda</b>	No aplica	Base de Datos Automatizada , servidor propio	No aplica	Vicerrectoría Administrativa y Financiera Coordinador de Recursos Financieros	Los medios por los cuales se recolecta la información son: -Formulario web	Recopilación de los datos personales de estudiantes o codeudores que son beneficiarios de apoyos financieros.
<b>Carnetización y Biométrico</b>	Iron Mountain Colombia SAS	Base de Datos Automatizada , servidor propio	EE. UU.	Dirección de Experiencia Estudiantil Coordinador de Bienestar Universitario	Los medios por los cuales se recolecta la información son: -Ingreso con código de barras -Huella dactilar -Código QR	Registro de entrada y salida de personas para la seguridad y control de acceso a edificios, aplica a estudiantes, graduados y colaboradores.

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

Otros datos que se recolectan en la universidad son los datos personales sensibles de los titulares y datos de niños, niñas (entre los 0 y los 12 años) y adolescentes (entre 12 y 18 años) con las siguientes finalidades:

**a) Datos sensibles de los titulares como:**

- ✓ Datos de personas en situación de discapacidad, con la finalidad de facilitar el acceso dentro de las instalaciones de la Universidad y permitir la prestación del servicio académico.
- ✓ Datos relacionados con la salud, con la finalidad de tramitar incapacidades de los colaboradores, solicitudes de ausencia de los estudiantes a través de incapacidades, cumplimiento del sistema de seguridad y salud en el trabajo, la prestación de los servicios que ofrece el gimnasio y generación de historias clínicas de la comunidad Eanista.
- ✓ Datos biométricos como: la huella, con la finalidad de la carnetización de la comunidad Eanista y difusión de eventos de carácter institucional y académico mediante el registro fotográfico y video. Los videos de vigilancia y grabación de voz con el propósito de garantizar la seguridad de las personas, los bienes e instalaciones y trazabilidad de sus procesos académicos y/o administrativos.

**b)** Datos de niños, niñas y adolescentes: estos se recolectan con el fin de garantizar el derecho a la educación, la formación integral y el bienestar de los estudiantes y de los hijos menores o adolescentes de los docentes o colaboradores. Se realiza en los siguientes casos:

- ✓ Proceso de inscripción y admisión a los programas académicos que imparte la Universidad.
- ✓ Servicios académicos, administrativos y culturales que ofrece la Universidad
- ✓ Afiliación al sistema de seguridad social, caja de compensación familiar y seguro de vida.
- ✓ Actividades de bienestar que beneficia a los menores de edad o adolescentes
- ✓ Toma de fotografías y videos en eventos.

En todo caso, se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes, quedando proscrito el tratamiento de estos datos, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública de conformidad en lo establecido en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012.

La Universidad Ean, suministra datos personales a las siguientes entidades:

**a)** Entidades del estado en ejercicio de su función como una Entidad de Educación Superior como son:

- ✓ Ministerio de Educación Nacional (SNIES, Entes de Acreditación, etc.).
- ✓ Secretaria Distrital de Salud.
- ✓ Migración Colombia.
- ✓ Empresas de gestión pensional o parafiscales.

**b)** Entidades que requieren información de los colaboradores como son:

- ✓ Entidades financieras para el pago de nómina
- ✓ Entidades de sistema de seguridad, pensional y parafiscales
- ✓ Fiscalía General de la Nación
- ✓ DIAN y Secretaría de Hacienda

- c) Entidades que solicitan certificados o verificaciones académicas del estudiante para los procesos de selección y contratación las cuales son entregadas al estudiante, como el titular de los datos y en el ejercicio de su derecho de acceso y consulta; o a un tercero previa autorización de este, dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento de Certificaciones y verificaciones académicas, disponible en el Sistema de Gestión de Calidad de la Ean.

## 8.7. Etapa 7 Capacita a Todo el Personal

El ejercicio de capacitar a la totalidad del personal de una organización puede visualizarse como un gasto innecesario hasta que la necesidad del conocimiento habla por sí misma y presenta un escenario de errores o dudas sobre cómo aplicar lo requerido o la toma de decisiones o acciones fuera del rango de lo establecido, de esta forma podemos encontrar referentes organizacionales de grandes errores que tuvieron repercusiones tanto administrativas como financieras, razón por la cual se hace no sólo conveniente sino necesario entregar la información de manera pertinente a cada miembro de la organización acorde con sus perfiles, alcances y acciones dentro de cada área de la institución buscando finalmente evitar los yerros y garantizar de cara al usuario final la atención adecuada y pertinente, así como oportuna de sus necesidades.

### 8.7.1. Plan de capacitación

Propósito: dar a conocer los procesos y procedimientos diseñados para la protección de datos personales en el entorno universitario tanto administrativo como educativo, así como las medidas implementadas por la Universidad en el marco del cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y decretos reglamentarios.

- ✓ Cuando: se ejecutará en la fase de implementación

### 8.7.2. Objetivos Plan de capacitación

- ✓ Integrar a los funcionarios en los procesos de la organización relacionados con la protección de datos personales

- ✓ Promover la adquisición y mejoría de habilidades técnicas y conductuales para las personas involucradas en estos procesos
- ✓ Entrenar a las personas para desempeñar de forma satisfactoria las funciones específicas de su cargo con relación a la protección de datos personales

### 8.7.3. Alcance del Plan de Capacitación

se establece con tres diferentes alcances según las necesidades identificadas

- ✓ General: dirigido a todo el personal
- ✓ Específico: dirigido por grupo de áreas de trabajo, puede darse según los tamaños por área o en grupos, aquí también se propone capacitar al personal en sus procesos específicos y las interrelaciones que se tienen con las demás áreas

Como parte del plan de capacitación se implementará la evaluación de resultados para identificar puntos a reforzar en el equipo de trabajo, igualmente se deberán mantener refuerzos para recordar a las personas vinculadas a la Universidad los aspectos claves del tratamiento de datos según los resultados de la evaluación e incidencias que se vayan identificando en el trabajo diario, una sugerencia es a través de cápsulas informativas que se socialicen a través de medios gráficos y talleres programados con periodicidad de 3 meses.

### 8.7.4. Temas identificados

**Tabla 23.** Temas de identificados - capacitación

Cargo	Necesidad Identificada	Actividad de entrenamiento	Fecha lugar y hora programada
Todo el personal	Aspectos generales de la normatividad y procedimientos de la EAN en Protección de datos	Capacitación	Definir según implementación
Áreas y partes interesadas	Procedimiento de Protección de datos	Capacitación	Definir según implementación
Áreas y partes interesadas	Interrelación entre áreas con respecto a la Protección de datos	Capacitación	Definir según implementación
Todo el personal	Refuerzo según resultados de la evaluación o incidencias detectadas	Cápsulas informativas Talleres	Definir según implementación
Áreas y partes interesadas	Refuerzo según resultados de la evaluación o incidencias detectadas	Cápsulas informativas Talleres	Definir según implementación

**Fuente:** Elaboración propia de los autores

El plan deberá contener como mínimo:

- ✓ Contenido: Temas que serán desarrollados durante las actividades, técnicas y habilidades por adquirir;
- ✓ Técnicas de capacitación: método de enseñanza y mecanismos para la adquisición de destrezas;
- ✓ Cronograma: esquematización de actividades con fecha y horario;
- ✓ Público: grupo de personas a quienes se destinan las actividades de capacitación;
- ✓ Recursos humanos: instructores necesarios para cada actividad del programa;
- ✓ Recursos materiales: presupuesto e infraestructura disponibles.
- ✓ Evaluación de resultados

## 8.8. Etapa 8: Identifica y Gestiona los Riesgos de los Datos Personales.

La guía de accountability o responsabilidad demostrada aplicada al tratamiento de datos personales, establece una administración de riesgos, relacionada con la identificación y manejo de los riesgos asociados al tratamiento de los datos personales, acorde con la estructura organizacional, sus procesos y procedimientos internos, la cantidad de datos personales, bases de datos y tipos de datos tratados. Estableciendo las siguientes actividades:

**Ilustración 36.** Administración del Tratamiento de Riesgos

Identificación	Medición	Control	Monitoreo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer los riesgos a los cuales están expuestos los datos personales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la posibilidad de ocurrencia relacionados con el tratamiento de los datos personales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar acciones que se deben tomar para controlar o mitigar el riesgo con el fin de disminuir la posibilidad de materialización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer seguimiento constante para velar que las acciones generadas sean efectivas.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Por lo anterior, a nivel de estructura organizacional la Universidad Ean mediante el Acuerdo No 035 del 18 de octubre de 2018, creó el área de Gestión de Riesgos, adscrita a la Gerencia de Planeación. Actualmente mediante Acuerdo No 003 del 18 febrero de 2021, esta área se integró al área de Sistema de Gestión adscrita a la Dirección de Transformación Organizacional. Mediante la Coordinación de Gestión de la Calidad y de los Procesos y Gestión de Riesgos se provee un mecanismo de acompañamiento a través de una metodología que permite a los líderes de proceso identificar los riesgos operativos institucionales de forma anticipada y preventiva con el fin de controlar y mitigar su materialización, a través de una adecuada valoración y seguimiento, así como la metodología establecida en los otros sistemas de gestión (seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información) de la Universidad teniendo en cuenta también el contexto interno y externo.

Para la PDP, desde el subproceso de Gestión jurídica, legal, protección de datos personales, registro académico y gestión documental se tiene el siguiente objetivo del proceso: “Garantizar que todas las actuaciones institucionales estén acordes con las normas internas de la Universidad Ean y las leyes de la República de Colombia. Y se encarga de velar por las buenas prácticas en temas relacionados con el lavado de activos y financiación al terrorismo, de conformidad con el Código de Buen Gobierno de la Universidad Ean. Así mismo garantiza el cumplimiento de la legislación materia del sistema de protección de datos personales al interior de la Universidad Ean”. A partir de este objetivo se enmarcan las actividades del programa integral de protección de datos personales y para el cual se tiene establecida una Matriz de Riesgos de Proceso, enfocada en el ciclo de la vida de los datos y en los derechos de los titulares.

Por otro parte, en el mes de febrero del año 2021, con el acompañamiento de la firma Marsh *Risk Consulting*, a través metodología de *Risk Focus*<sup>9</sup> se identificaron, definieron y priorizaron los riesgos estratégicos de la Universidad Ean, los resultados de la Evaluación de Riesgos están divididos en nueve categorías principales:

- ✓ Gestión de Activos;
- ✓ Normatividad;

---

<sup>9</sup> Metodología certificada bajo el estándar de la norma ISO 31000: 2018.

- ✓ Gestión (Dirección General);
- ✓ Personas;
- ✓ Medio Ambiente;
- ✓ Gestión del Cambio;
- ✓ Financieros;
- ✓ Productos y Servicios; y
- ✓ Tecnología.

Esta evaluación de riesgos proporcionó al equipo de dirección de la Universidad Ean lo siguiente:

- ✓ Un entendimiento independiente de sus riesgos actuales;
- ✓ Una evaluación de los riesgos claves para la Institución;
- ✓ Una guía que sirve de orientación para la Dirección con respecto a las políticas, prácticas y objetivos de la gestión de riesgos;
- ✓ Una hoja de ruta para mejorar los procesos de gestión de riesgos ya existentes.

Los resultados de la evaluación de riesgos describen los tipos de riesgo identificados, comentando en qué medida están asegurados los riesgos asegurables y prestando especial atención a los riesgos clasificados como más altos y a aquellos que tienen controles débiles. También se exponen los resultados de la evaluación de la cultura de gestión de riesgos, el marco de referencia y las prácticas en que se desarrollan y así mismo se estableció el "Plan de Acción para el mejoramiento" que orienta a la Universidad Ean a mejorar el desempeño y la eficacia en la gestión de sus riesgos, expone una lista completa de los riesgos identificados, por orden de magnitud, con la calificación dada a los controles asociados. Dentro de estos riesgos se encuentran los siguientes asociados con la PDP:

**Tabla 24. Objetivos Estratégicos vs PDP**

Objetivo	Categoría	Escenario de Riesgo
Eficiencia, eficacia, oportunidad (operación)	Gestión de activos	Fallas en la custodia y seguridad de la información crítica tanto física como digital de la institución que comprometan su disponibilidad, confidencialidad e integridad. Ej: fallas en el respaldo o Backus de la información, fuga o pérdida de información crítica o sensible.

Objetivo	Categoría	Escenario de Riesgo
Eficiencia, eficacia, oportunidad (operación)	Normatividad	<i>Fallas en la identificación o cumplimiento en forma oportuna de cambios o novedades en la legislación aplicable a la institución, ej: legislación educativa (creación de programas, titulaciones, registros), tributaria, laboral; pérdida de permisos o licencias por incumplimientos legales o por fallas en el seguimiento a sus vencimientos u otra normativa externa.</i>
Cultura (Valores y ética)	Normatividad	<i>Violación del deber de confidencialidad por parte de un colaborador con la institución o sus grupos de interés, ej: divulgación indebida de información confidencial y datos personales (Habeas Data) de la comunidad universitaria, manipulación de notas, en procesos de compra y contratación, etc.</i>
Cultura (Valores y ética)	Normatividad	<i>Incumplimiento de alguna norma o requerimiento relacionado con el código de buen gobierno. Ej. Fallas a la ética y a los valores institucionales.</i>
Satisfacción y Retención - grupos de interés	Normatividad	<i>Implicaciones legales y reputacionales por incumplimiento de las obligaciones con respecto a la legislación laboral, de seguridad y salud en el trabajo, o de derecho a la libre asociación (sindical), protección de datos personales</i>

**Fuente:** Elaboración propia de los autores a partir de resultados de la evaluación de riesgos

Adicionalmente, la Universidad Ean cuenta dentro de su estructura organizacional con dos áreas asesoras que contribuyen al control del riesgo como son la Revisoría Fiscal y Control Interno. La empresa Kreston MR S.A. prestan su servicio de Revisoría Fiscal quienes desarrollan auditorías financieras, tributarias, administrativas, legales y de sistemas. La firma E&Y, son los Auditores Internos y de acuerdo con los estatutos de la institución: Artículo 50. *“El control interno de la Universidad Ean, forma parte del Sistema Integrado de Gestión y de apoyo gerencia/, que se fundamenta en los Principios, Misión y objetivos Institucionales, así como valores, políticas, normas, estructuras de organización, esquemas de administración, planes, procesos, procedimientos, sistemas de información y comunicación, de gestión de riesgos y de calidad, y mecanismos de verificación, de evaluación y de seguimiento, con el objeto de garantizar una adecuada administración y protección de los recursos, confiabilidad en la información y para que las actividades, servicios, operaciones y actuaciones de sus colaboradores, generen valor y se realicen con eficiencia, eficacia, efectividad y calidad, conforme a la ética, a la mora/, a la Ley, normatividad aplicable, normas, disposiciones y reglamentos”.* Igualmente, para el desarrollo de estas actividades el Consejo Superior ha establecido el Manual de Auditorías Internas, mediante el Acuerdo No 017 del 19 marzo de 2020.

## 8.9. Etapa 9 Atiende los Requerimientos de Manera Clara y Oportuna

Cuando la Universidad Ean reciba requerimiento de actualización, corrección de datos personales por parte del titula a través del Sistema de Registro de Incidencias “PQRS”, se debe tener en cuenta lo siguientes aspectos:

### 8.9.1. Petición

Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de Interés general o particular y a obtener su pronta resolución, requisitos para presentar una petición la cual deberá contener, por lo menos:

- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- ✓ Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- ✓ Objeto de la petición.
- ✓ Las razones en que se fundamenta.
- ✓ Presentar un Derecho de Petición no tiene costo y puede hacerse personalmente sin necesidad de un tercero. Los menores de edad pueden también presentar peticiones a las entidades dedicadas a su protección, sin necesidad de ser representadas por un mayor de edad.

Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Petición

- ✓ (10) días peticiones de información
- ✓ (15) días peticiones generales
- ✓ (30) días peticiones de consulta

### 8.9.2. Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios colaboradores en el desarrollo de sus funciones, requisitos para presentar una queja deberá contener por lo menos:

- ✓ Los nombres y apellidos completos del quejoso con indicación del documento de identidad.
- ✓ Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- ✓ Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.
- ✓ Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Queja 15 días

### 8.9.3. Reclamo

Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, requisitos para presentar un reclamo deberá contener, por lo menos:

- ✓ Los nombres y apellidos completos del reclamante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- ✓ Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- ✓ Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud
- ✓ Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Reclamo 15 días

### 8.9.4. Sugerencia

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Universidad Ean. Esto es para todas las 4 categorías, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones (consultas)

Para consultar el estado o la respuesta de su petición, quejas, reclamo, sugerencia o trámite, puede ingresar al aplicativo con su usuario y clave y realizar el respectivo seguimiento, el sistema le reportará cualquier cambio de estado a su correo electrónico registrado.

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Sugerencia 15 días.

#### **8.9.5. Denuncia**

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente sobre una posiblemente conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, - sancionatoria o ético profesional, término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

#### **8.9.6. Felicitación**

Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma tónica. No requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen, y da la sensación de ser atendido, término de respuesta 15 días hábiles siguientes a la recepción.

### **8.10. Etapa 10 Reporta y Gestiona Incidentes**

- ✓ Dando complemento a expuesto en el numeral 8.9 de este documento se debe generar dentro de la aplicación para registro de requerimientos, diferenciar lo correspondiente al Open-source Ticket Request System, OTRS, de tal forma que los clientes internos del sistema de PDP, donde se deben ingresar los incidentes de funcionalidad, actualizaciones, mal funciones o situaciones inesperadas de la herramienta de registro, administración y gestión de datos personales, este software que permita generar novedades (tickets) con un número único de identificación que sea usado para verificar los diferentes estados de una solicitud así como los tiempos de espera, tiempos de

trámite y solución final, entendida esta mesa como una parte más del valor agregado de la función de protección de datos personales.

- ✓ Funciones mínimas (HALLAZGO no hay mínimos dado que es un correo institucional que manejan dos personas) que debería contener la mesa de ayuda asociada a la protección de datos:
- ✓ Manual claro de uso para todas las partes, instructivo interactivo.
- ✓ Identificación del usuario que la genera, tipo, identificación, vías de contacto para comunicación o notificación
- ✓ Identificación única de la solicitud, fecha de generación, serial, inicio de la traza en cada uno de los estados que se definan tales como recibida, en análisis, en gestión, cerrada, aceptada, rechazada.
- ✓ Asignación de responsable para cada estado de cada ticket y determinación de niveles de escalabilidad
- ✓ Alertas frente a tiempo de trámite en cada estado
- ✓ Determinación de criterios de escalado de las solicitudes
- ✓ Acciones de contingencia, backup y reportes

## 8.11.Etapa 11 Supervisión Y Monitoreo

Identifica y gestiona los incidentes relacionados con los datos personales; por ejemplo, una vulneración a un sistema de información o un acceso no autorizado a un espacio físico que almacena datos personales.

Se propone un plan de supervisión y monitoreo que permita a la universidad identificar y gestionar los incidentes relacionados con los datos personales. Este plan incluirá actividades como auditorías internas y externas, indicadores de gestión y de resultados que permita obtener a la Universidad la información de cómo avanzan los procesos frente a la Protección de datos y se detecten posibles desviaciones al procedimiento para ajustar lo correspondiente.

Es importante:

- ✓ Sensibilizar a los encargados del registro de la información sobre su utilidad y la importancia de seguir los procedimientos diseñados.

- ✓ Los instrumentos, formas de registro y procesamiento de los datos deben ser estables para mantener su comparabilidad y en caso de necesitarse cambios deben ser planificados.

#### **8.11.1. Auditorías internas y externas.**

Se propone la realización tanto de auditorías internas como externas, las cuales ayudarán a la universidad a generar valor y mejora a las operaciones propias, el objetivo de las auditorías será que la evaluación del cumplimiento tanto de la normatividad y los procedimientos establecidos para la protección de datos en la institución y podrán ejecutarse las internas por personal de la misma institución o externo contratado según la conveniencia y recursos que se tengan disponibles.

Indicadores de gestión y resultados.

Se plantea organizar ciertos indicadores que permita medir y controlar aquellos procesos o actividades críticas que requieran ser monitoreadas y poder tomar decisiones oportunas frente a situaciones que se puedan presentar.

Tiempos de respuesta

Adicionalmente, se sugieren la generación de informes con periodicidad mensual al inicio de la implementación y posteriormente se puede ampliar al plazo cada dos o tres meses.

Una vez presentados los resultados cuantitativos y descritos los detalles de los diferentes análisis cualitativos sobre el sistema de PDP tenemos como resultado la propuesta del plan de mejoramiento de éste, el cual presentamos a continuación:

## **8.12. Plan De Mejoramiento Al Sistema De Protección De Datos Personales**

Reconocidos los elementos que tienen oportunidades de mejora y los valores agregados propuestos a lo largo del numeral 8 del presente trabajo, se condensan de manera funcional las actividades principales a desarrollar por parte de la Universidad EAN y a quien ésta disponga, de tal manera que se puedan detallar las acciones específicas que den cumplimiento a la propuesta.

Se anexa el archivo de nombre “Plan general de implementación” al presente documento como derrotero del despliegue de los planes de acción específicos detallados.

## 9. Recomendaciones y conclusiones

A continuación, se presentan las recomendaciones y las conclusiones de cierre este trabajo.

### 9.1. Recomendaciones

Los aspectos que se enuncian a continuación en este trabajo son recomendaciones tomadas del marco de referencia consultado y que la Universidad puede llegar aplicar, como son:

Con la entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), se incluyó la posibilidad de ayudar a empresas y organizaciones a verificar que cumplen con las leyes y demostrar el principio de responsabilidad proactiva (art. 24 RGPD) a través de estándares o recomendaciones, así como certificaciones ISO. En agosto de 2019 se ha publicado la *“ISO/IEC 27701 Security techniques - Extension to ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 27002 for privacy information management - Requirements and guidelines”* que establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un Sistema de Gestión de Información de Privacidad (PIMS). Este estándar especifica los aspectos sobre privacidad para que la organización genere evidencias de un adecuado cumplimiento de las leyes en materia de privacidad. Para aplicarse es necesario que la organización previamente disponga de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (la norma ISO/IEC 27001). Esta norma se presenta como una norma certificable; obteniendo así una doble certificación en materia de seguridad de la información y cumplimiento de la normativa de protección de datos que otorga confianza a las terceras partes interesadas que dependen de la organización.

El Foro Económico Mundial (González, 2016), propone con la portabilidad de los datos personales, elemento esencial de la nueva economía digital. dos fases para desarrollar un nuevo modelo de negocio basado en la creación de permisos diferenciados. El primer paso es ayudar a los individuos a poder ejercitar un mayor control sobre sus datos es el derecho a obtener una copia de todos los datos que una organización tiene sobre el individuo. De esta forma, los individuos pueden conocer qué datos recogen las empresas sobre ellos. El proyecto *Ctrl-Shift* llevado a cabo en Inglaterra es un ejemplo de esta propuesta. El proyecto tiene como objetivo proporcionar a quien lo solicite una copia de sus datos obtenidos desde múltiples fuentes (desde bancos, compañías telefónicas, energéticas, educativas o el propio Gobierno, entre otros). Así, los individuos pueden unir toda esta información en un único sistema, bajo su control, y utilizarla de modos que ofrezcan nuevos beneficios o permitan comparar su actividad con otros. El segundo paso en este sistema que se propone es la gestión de esta información. Se trata de que cada individuo pueda almacenar y agregar datos provenientes de fuentes diversas, y conceder permisos a las organizaciones para poder acceder a dichos datos de una forma controlada. El objetivo último de estos servicios es conceder al individuo un mayor control sobre cómo se utilizan sus datos.

Esto implica un cambio de paradigma en la gestión de los datos con respecto a los modelos actuales. Lo que implica que ya no serían las organizaciones las que recolectan, almacenan y analizan los datos para dirigirse al consumidor de forma dirigida. Serían los individuos los que gestionarían sus datos, y a cambio podrían proporcionar sus datos de manera más directa y obtener parte de los beneficios. Es decir, el individuo deja de tener un papel pasivo, a obtener un papel proactivo en el control de sus datos, resultando empoderado.

## 9.2. Conclusiones

El presente trabajo tuvo como objeto diseñar un plan de mejoramiento al sistema de gestión integral de protección de datos personales para los procesos de la Universidad Ean, con lo cual se logró identificar:

Una de las buenas prácticas de referencia en PDP, es la entrada en aplicación del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD) el 25 de mayo de 2018, donde casi todos los países latinoamericanos entraron en un proceso de reforma o de creación de nuevas leyes de protección de datos que cumplan con las exigencias del RGPD (Domenech, 2019). La necesidad de cumplir con este nuevo estándar jurídico es indispensable en vista de los procesos de integración y acuerdos de libre comercio que mantienen ambas regiones. Los países de Latinoamérica han seguido casi en su totalidad la visión europea sobre la protección de datos personales, en contraste con otras potencias mundiales con estándares mucho más bajos de PDP. Esta influencia de la Unión Europea en Latinoamérica hace que en la actualidad sea indispensable la cooperación entre ambas regiones, para así lograr una alianza estratégica para la transición hacia la cuarta revolución industrial.

Otro aspecto que se ha considerado una buena práctica en Colombia y ha permitido a las organizaciones aplicar de una forma adecuada la normativa relacionada a la PDP, son aquellos lineamientos que la SIC, a dispuesto como la Guía de Aspectos básicos sobre el Derecho del Habeas Data, Guía para la Implementación del Principio de la Responsabilidad Demostrada, Guía para el Tratamiento de Datos Personales para el Sector de la Educativo Pública y Privada, entre otras, que tienen la finalidad de dar un entendimiento a los conceptos que se establecen en el marco legal o dar lineamiento o directrices que permiten a las organizaciones generar mecanismo para su aplicación directa.

Con los resultados del diagnóstico se establece que la Universidad Ean actualmente tiene un sistema de protección de datos, el cual solo contempla el cumplimiento de los requerimientos de la normatividad vigente, por esta razón es necesario contar con un arquitecto de datos, el cual será responsable de crear la arquitectura tecnológica necesaria para soportar todo el proceso de Big Data, incluyendo la recopilación de datos.

Dentro de las propuestas de mejora al sistema de PDP se ha propuesto dentro de su contenido elementos que dan valor agregado a este como lo son la vinculación de los pilares a la construcción de criterios de la PDP, la vinculación de la política de protección

de datos, con la intención que sea fácilmente interiorizada por todas las partes interesadas de la Universidad Ean, evaluando la actual dada la extensión y el lenguaje técnico usado que hacen que no sea práctico su entendimiento. La creación de una mesa de ayuda que permita gestionar y administrar las PQRS y OTRS y así mismo permita hacer traza y seguimiento con generación de alarmas a los responsables de atención y permitir que se cumplan los tiempos de respuesta y atención.

Importante la definición y la determinación de indicadores de gestión y de resultados permitan mantener bajo medición los resultados esperados y aplicar acciones de control a los procesos que se determinen como centrales u objeto de medición, de tal forma que las mediciones que se consideren diseñen y se planteen, cuenten con los criterios mínimos en las fichas técnicas correspondientes.

Para generar un seguimiento al sistema de PDP se hace necesario establecer los programas y planes de las auditorías de primera y segunda parte de tal manera que se mantenga control sobre los avances y niveles de conformidad que haya alcanzado, permitiendo agregar mejoras continuas e ir dando alcance a un estado óptimo.

La PDP está sometida a la dinámica de la tecnología que la sostiene, así como a los riesgos cambiantes del entorno tanto social como informático, de esta manera el sistema de PDP debe ser un medio en constante cambio y dinámico que responda a las amenazas que puedan surgir de cualquier frente.

El alcance de la definición de actividades se ha establecido en el plan general de implementación anexo a este trabajo, el cual contiene la información condensada de los pasos a tomar por los responsables de generación de los planes de acción detallados y poder definir, acorde con los lineamientos internos de cada área lo que se considere relevante y priorizar de mano las metas internas las acciones que sean realizables y trazables que aporten al sistema de PDP.

## 10. Referencias

- Ahumada, D. P. (2014). *Modelo para la implementación de un sistema de gestión integral alineado a la estrategia empresarial de la organizacional*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada:  
[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13842/RojasAhumada2015\\_SistemaGesionIntegrado.pdf;jsessionid=69166102C9FA34B836725FE4B98469F0?sequence=2](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13842/RojasAhumada2015_SistemaGesionIntegrado.pdf;jsessionid=69166102C9FA34B836725FE4B98469F0?sequence=2)
- Angarita, N. (2010). ¿Tiene Colombia un nivel adecuado de protección a la luz del estándar europeo? *International Law, Revista Colombiana de Derecho Internacional.*, 489-524.
- Angarita, N. R. (2010). *Revista Javeriana*. Obtenido de Revista Javeriana:  
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/internationallaw/article/view/13847>
- Angarita, N. R. (2015). ¿Tiene Colombia un nivel adecuado de protección a la luz del estándar europeo? *International Law: Revista Colombiana De Derecho Internacional.*
- Atehortúa, F. (2013). *Sistema de gestión integral*. Bogotá: Gestión y Conocimiento.
- Bello, W. D. (2020). La Eficacia y Funcionamiento del Blockchain como Almacenamiento de Datos Personales en Colombia y España. *Trabajo de Grado*, 1-30. Bogotá, Colombia: Universidad Católica de Colombia. Facultad de Derecho.
- Cázares L., H. M. (1990). *Técnicas actuales de investigación documental*. Mexico: Trillas.
- Certificación, I. C. (s.f.). Obtenido de <https://www.icontec.org/normas/#>

Cifuentes, L., & Huertas, A. (20 de septiembre de 2019). *Seguimiento a graduados de educación superior 2017*. Obtenido de Observatorio laboral para la educación: [https://ole.mineducacion.gov.co/1769/articles-380398\\_recurso\\_1.pdf](https://ole.mineducacion.gov.co/1769/articles-380398_recurso_1.pdf)

Congreso de la República. (2012). *Ley Estatutaria 1581*. Obtenido de [https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013\\_html/Normas/Ley\\_1581\\_2012.pdf](https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_1581_2012.pdf)

Congreso de la República de Colombia. (31 de 12 de 2008). *Ley Estatutaria 1266 de 2008*. Obtenido de Ley Estatutaria 1266 de 2008: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1266\\_2008.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1266_2008.html)

Congreso de la República de Colombia. (17 de 10 de 2012). *Ley Estatutaria 1581 de 2012*. Obtenido de Ley Estatutaria 1581 de 2012: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1581\\_2012.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html)

Consejo Superior de la Judicatura. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá, Colombia: Consejo Superior de la Judicatura.

Departamento Nacional de Planeación. (2018). *Documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social 3920 sobre la política de explotación de datos*. Bogotá.

Domenech, J. J. (2019). *El estándar internacional para cumplir la protección de datos*. Obtenido de <https://www.worldcomplianceassociation.com/1660/articulo-el-estandar-internacional-para-cumplir-la-proteccion-de-datos.html>

Duran, G. (29 de enero de 2019). *La Universidad EAN emitirá el primer título en Blockchain de Colombia*. Obtenido de Thomas Signe: <https://thomas-signe.com/2019/01/la-universidad-ean-emitira-el-primer-titulo-en-blockchain-de-colombia/#:~:text=La%20EAN%20ser%C3%A1%20la%20primera,que%20caracteriza%20a%20esta%20tecnolog%C3%ADa.>

Ean, U. (s.f.). Obtenido de <https://universidadean.edu.co/la-universidad/quienes-somos/historia-de-la-universidad-ean>

Ean, U. (2020). La Política de Sostenibilidad y Emprendimiento Sostenible. *Acuerdo 009 del 15 de julio 2020*, 1-27.

- Facundo Juan Pablo, A., Esmeralda, S., & Attorresi, H. F. (2018). Variación de la escala Likert en el test de utilidad de la matemática. *Revista de Avances en Psicología*, 177 - 189.
- Fernández, O. (2017). *El habeas data en Colombia: su desarrollo y conexidad con los derechos fundamentales*. Obtenido de Universidad Católica de Colombia: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14745/1/habeas%20data%20con%20%20licencia.pdf>
- Fernández, O. E. (s.f.).
- Fraguela, J. C. (2012). La integración de los sistemas de gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial. *Simposio marítimo panamericano SMMTECHNAVAL 2012*. Habana, Cuba.
- González, E. G. (2016). *Big Data, Privacidad y Protección de Datos Personales*. España: Agencia Española de Protección de Datos.
- Grundy, T. (2006). *Rethinking and reinventing Michael Porter's five forces model*. Nueva York: Wiley InterScience.
- Hoyos, J. G. (Marzo de 2020). *Análisis breves de cifras de educación superior en Colombia*. Obtenido de Asociación Colombiana de Universidades : <https://www.ascun.org.co/noticias/detalle/analisis-breve-de-cifras-de-educacion-superior-en-colombia>
- In partnership with Marsh & McLennan and Zurich Insurance Group. (2020). *The Global Risks Report 2020. World Economic Forum*. . 15th Edition. Obtenido de <https://es.weforum.org/reports/the-global-risks-report-2020>
- Insight Report COVID-19 Risks Outlook A Preliminary Mapping and Its Implications*. (Mayo de 2020). Obtenido de <https://www.weforum.org/reports/covid-19-risks-outlook-a-preliminary-mapping-and-its-implications>
- Jay, C., & Rich, V. (2019). Data privacy as a strategic priority. *Deloitte Risk & Financial Advisory*, 1-12.
- Kaufman, R. (1991). *Planificación de sistemas educativos*. México: Editorial Trillas.

- La Superintendencia de Industria y Comercio . (18 de 01 de 2017). *Guía para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada*. Obtenido de Guía para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada:  
[https://issuu.com/quioscosic/docs/guia\\_accountability\\_6e79bc4c4b6fef](https://issuu.com/quioscosic/docs/guia_accountability_6e79bc4c4b6fef)
- La Superintendencia de Industria y Comercio. (01 de 12 de 2015). *Guía de Datos Personales para la educación pública y privada*. Obtenido de Guía de Datos Personales para la educación pública y privada:  
[https://issuu.com/quioscosic/docs/guia\\_datos\\_educacion\\_publica\\_nov27](https://issuu.com/quioscosic/docs/guia_datos_educacion_publica_nov27)
- Ministerio de Educación Nacional. (s.f.). *Sistema de Educación Superior*. Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/portal/Educacion-superior/Sistema-de-Educacion-Superior/231235:Sistema-Educativo-Colombiano>
- Ministerio de Educación Superior. (s.f.). *Instituciones de Educación Superior*. Obtenido de [https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-231240.html?\\_noredirect=1](https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-231240.html?_noredirect=1)
- Ministerio de Educación Nacional. (Noviembre de 2019). *Boletín No 1. Educación Superior*. Bogotá.
- Presidencia de la República de Colombia. (27 de 06 de 2013). *Decreto 1377 del 2013*. Obtenido de Decreto 1377 del 2013:  
<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2013/Documents/JUNIO/27/DECRETO%201377%20DEL%2027%20DE%20JUNIO%20DE%202013.pdf>
- Roberto, H. S. (2001). Metodología de la Investigación. En R. H. Sampieri, *Metodología de la Investigación* (págs. 141 - 148). México D.F: McGraw-Hill.
- Samboni, E. F. (2018). *Propuesta de modelo de un sistema de gestión de seguridad de la información para pequeñas empresas de desarrollo de software*. Bogotá: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Summers, G. (1984). *Medición de Actitudes*. México: Trillas.
- Superintendencia de Industria y Comercio . (16 de 07 de 2016). *Cartilla Ley 1266 de 2008 Habeas Data*. Obtenido de Cartilla Ley 1266de 2008 Habeas Data:  
[https://issuu.com/quioscosic/docs/cartilla\\_ley\\_1266\\_de\\_2008\\_habeas\\_da](https://issuu.com/quioscosic/docs/cartilla_ley_1266_de_2008_habeas_da)

Superintendencia de Industria y Comercio. (2018). *La protección de datos personales desde la perspectiva de los estudiantes universitarios de la ciudad de Bogotá.*

Obtenido de

<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Noticias/Compilaci%C3%B3n%20Ensayos%20Protecci%C3%B3n%20Datos%20Personales%202018.pdf>

UniRank. (2020). *Mejores universidades en Bogotá. Ranking Universitario Bogotá 2020.*

Obtenido de <https://www.4icu.org/co/bogota/>

Universidad Ean. (01 de 01 de 2021). *Universidad Ean.* Obtenido de Universidad Ean:

<https://universidadean.edu.co/>

## 11. Anexo.

- ✓ Autorizaciones adolescentes
- ✓ Ean Ruta Protección
- ✓ Instrumentos de Consulta
- ✓ Matriz Plan general de implementación
- ✓ Recomendaciones para Formulación de Políticas
- ✓ Resultados de los Instrumentos

Link de los anexos:

Opción 1 Onedrive:

[https://universidadeaneducomy.sharepoint.com/:f:/g/personal/oromeroh\\_universidadean\\_edu\\_co/Equ1b32ZYBpNqS-SMHqTDd8BI3h69hJF6DI7U-aXmnpDw?e=IBx3aV](https://universidadeaneducomy.sharepoint.com/:f:/g/personal/oromeroh_universidadean_edu_co/Equ1b32ZYBpNqS-SMHqTDd8BI3h69hJF6DI7U-aXmnpDw?e=IBx3aV)

Opción 2 Google Drive:

[https://universidadeaneducomy.sharepoint.com/:f:/g/personal/oromeroh\\_universidadean\\_edu\\_co/Equ1b32ZYBpNqS-SMHqTDd8BI3h69hJF6DI7U-aXmnpDw?e=IBx3aV](https://universidadeaneducomy.sharepoint.com/:f:/g/personal/oromeroh_universidadean_edu_co/Equ1b32ZYBpNqS-SMHqTDd8BI3h69hJF6DI7U-aXmnpDw?e=IBx3aV)