

Respuesta oficial – Información de seguridad a usuarios

1. Comunicaciones a usuarios sobre riesgos de seguridad

La empresa ha realizado campañas de sensibilización y comunicación digital dirigidas a sus usuarios, informando sobre riesgos comunes en el uso de internet, tales como **phishing, malware, robo de datos y fraudes electrónicos**. Estas comunicaciones se han enviado a través de:

- Publicaciones en nuestra página web oficial.
- Mensajes enviados a clientes mediante canales digitales (correo electrónico y/o WhatsApp institucional, según corresponda).
- Material educativo disponible en la sección *Internet Sano* del sitio web.

2. Página o sección web con recomendaciones de seguridad

Nuestro sitio web cuenta con una sección dedicada a "**Internet Sano**", en la cual se incluyen lineamientos de seguridad digital, enlaces oficiales de denuncia (DIJIN, MinTIC, www.enticconfio.gov.co) y buenas prácticas para la protección de niños, niñas y adolescentes en la red.

Adicionalmente, hemos incorporado un apartado de "**Recomendaciones de seguridad**", donde se publican consejos básicos para que los usuarios prevengan incidentes como:

- No compartir contraseñas.
- Identificar correos electrónicos fraudulentos.
- Mantener actualizado el software y antivirus.
- Verificar que los sitios visitados tengan conexión segura (HTTPS).

3. Contrato y condiciones de servicio

En las condiciones de prestación del servicio se encuentran estipuladas las **responsabilidades de seguridad tanto de la empresa como del usuario**, destacando que:

- El usuario es responsable de la custodia de sus credenciales de acceso (usuario y contraseña).
- La empresa se compromete a implementar medidas de seguridad razonables para la protección de la red y la información de los clientes.
- Se advierte sobre la importancia del uso responsable y legal del servicio, conforme a la Ley 679 de 2001 y demás normatividad vigente.

