


Código			Política			
09-09.7-Pol-008-v.4			Tratamiento de datos personales			
Fecha de emisión						
13	02	2025				

Elaborado por: Vicepresidencia Tecnología – Gerencia Planeación de Tecnología: Adriana Yibeth Alarcón Infante - Líder SGSI Secretaría General - Jhon Jairo Rosas Alba - Oficial De Cumplimiento	Revisado por: Vicepresidencia Tecnología – Gerencia Soluciones tecnológicas: César Javier González Martínez - Coordinador Secretaría General - Jhon Jairo Rosas Alba - Oficial De Cumplimiento	Aprobado por: Gerencia Soluciones tecnológicas - César Javier González Martínez - Coordinador
---	--	---

Uso interno

Nombre de proceso:

09.7 Gestión de la seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad

Nombre de Procedimiento:

09.7.1 Planeación de la gestión de la seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad


Objetivo:

Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales agrupados en las tipologías definidas en el ALCANCE de este documento y que son tratados por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. para las finalidades establecidas en el TRATAMIENTO Y FINALIDAD de este documento.

Alcance:

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales. Estas bases de datos están agrupadas en las siguientes tipologías:


- **Clientes:** Está conformada por tres tipos de titulares: Clientes actuales, es decir aquellos que adquirieron nuestros productos y servicios; exclientes, es decir aquellos que tuvieron una relación contractual y ya no la tienen; y clientes potenciales, es decir aquellos que han manifestado su interés por disfrutar de nuestros productos y/o servicios y con los que no se ha concretado la relación contractual.
- **Trabajadores, extrabajadores, beneficiarios y aprendices:** Está conformada por la información personal que ETB tiene de los trabajadores activos, extrabajadores ya sean retirados o pensionados, beneficiarios de los trabajadores, aprendices y pensionados.

Código			Política	
09-09.7-Pol-008-v.4			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
13	02	2025		

Uso interno

- **Proveedores:** Está conformada por la información que ETB tiene de los proveedores actuales y potenciales registrados como personas naturales o como representantes legales de personas jurídicas.
- **Accionistas:** Está conformada por la información de los accionistas de ETB sin importar quien sea su depositante y por las personas que se inscribieron a la lista de distribución por estar interesados en información de las acciones de ETB.
- **Ciudadanía en general:** Está conformada por visitantes a quienes se les recolecta su información personal a través de dispositivos de captura biométrica o al cuando el personal de seguridad física registra sus datos personales al ingresar a las instalaciones de ETB.

USO INTERNO

Código			Política	
09-09.7-Pol-008-v.4			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
13	02	2025		

Uso interno

LINEAMIENTOS GENERALES:

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., sus trabajadores y todos sus contratistas, proveedores, terceros, aliados y filiales que actúen como encargados del tratamiento de los datos personales.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:


EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., en adelante ETB, identificada con el NIT 899.999.115-8 que es una sociedad comercial, por acciones, constituida como una empresa de servicios públicos, de carácter mixto conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y Ley 1341 de 2009 y demás normas concordantes, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., República de Colombia en la carrera 8 No. 20 – 56 piso 9, con correo electrónico gestioncorrespondencia@etb.com.co, y teléfono 6012422747 en la ciudad de Bogotá.

Tratamiento y finalidad:

El tratamiento que realizará ETB con la información personal será la de recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, transferir o transmitir sus datos personales de acuerdo con las siguientes finalidades y siempre y cuando ETB cuente con la autorización previa y expresa del titular de la información. atendiendo a las tipologías de bases de datos personales identificadas en el ALCANCE de este documento, así:

Clientes:


- a. Con fines contractuales, administrativos, financieros y en general aquellos que resulten necesarios para la ejecución de la relación contractual, cuando ella esté constituida.
- b. Adicionalmente: I) Comunicar eficientemente información propia de ETB, así como de nuestras filiales y/o aliados comerciales, sobre productos, servicios, promociones, ofertas; II) Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con el o los servicios adquiridos; III) Evaluar la calidad del o los servicios, IV) Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios; V) Participar en programas de lealtad con beneficios; VI) Realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo; VII) Transferir y transmitir datos personales a terceros con vínculos comerciales con ETB; VIII) Las demás finalidades estrechamente asociadas y necesarias para cumplir los fines de mercadeo..
- c. Todas aquellas acciones necesarias, que mitiguen la exposición a riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Código			Política	
09-09.7-Pol-008-v.4			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
13	02	2025		

Uso interno

Trabajadores, extrabajadores, beneficiarios y aprendices:

- a. Dar cumplimiento al marco legal vigente sobre protección de datos personales.
- b. Ejecutar las actividades consagradas en el Plan de Capacitación definido por la Empresa para sus trabajadores.
- c. Desarrollar las actividades incluidas en el Plan de Calidad de Vida para los trabajadores y sus familias.
- d. Gestionar el pago de acreencias laborales de trabajadores, incluir las diferentes novedades reportadas para tal fin (ingresos, retiros, incapacidades, vacaciones, horas extras, primas, aportes a seguridad social, etc.) y realizar el pago de la liquidación definitiva de los extrabajadores.
- e. Expedir certificaciones laborales de trabajadores y extrabajadores, actualizar las historias laborales y expedir certificaciones de las relaciones de aprendizaje.
- f. Dar respuesta a derechos de petición y requerimientos de trabajadores, extrabajadores y pensionados.
- g. Realizar las diferentes actividades administrativas relacionadas con la expedición de carné para acceso a las instalaciones de ETB, asignación de usuarios para accesos a los sistemas de información y el desarrollo de trabajo remoto.
- h. Captar información mediante el registro fotográfico, grabación de video o audio de los eventos de calidad de vida, de las capacitaciones realizadas por ETB para su difusión y reproducción en los respectivos informes internos, además de divulgar información corporativa dentro y fuera de ETB y hacer parte de campañas corporativas internas y externas.
- i. Permitir el acceso a los diferentes beneficios convencionales por parte los trabajadores, pensionados y sus beneficiarios.
- j. Realizar las gestiones y trámites necesarios para el reconocimiento de derechos pensionales de trabajadores y extrabajadores.
- k. Hacer seguimiento al estado de salud de los trabajadores en las entidades el Sistema de Seguridad Social Integral.
- l. Llevar el registro, control y seguimiento de las investigaciones disciplinarias de los trabajadores.
- m. Reportar la información solicitada por las autoridades competentes y los entes de control.
- n. Todas aquellas finalidades relacionadas con la gestión del talento humano de la Empresa y el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las relaciones laborales.
- o. Todas aquellas acciones necesarias, que mitiguen la exposición a riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- p. Dar a conocer productos y servicios de ETB.

Código			Política	
09-09.7-Pol-008-v.4			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
13	02	2025		


Uso interno

Proveedores:

- a. Creación y/o actualización del perfil de Proveedor en la base de datos de ETB a través de la herramienta SAP ARIBA o el sistema de información establecido para este fin.
- b. Facultar a ETB para ser contactados directamente o a la sociedad que representan a través de correo electrónico, SMS, vía telefónica o correspondencia escrita.
- c. Mantener una eficiente comunicación de la información que sea de utilidad en los vínculos comerciales y/o contractuales en los que sea parte el Proveedor.
- d. Informar las modificaciones internas de cualquier tipo que se presenten en el desarrollo de la relación precontractual, contractual y post contractual con el proveedor.
- e. Realizar cualquier actividad dentro del normal giro del negocio de ETB, con la debida diligencia legal para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos personales.
- f. Autorizar relacionar sus datos o los de la sociedad que representan en informes solicitados por los organismos de control.
- g. Gestión de acciones necesarias para cumplir los fines de administración de proveedores y terceros que se hayan registrado o que ya han suscrito un contrato con ETB.
- h. Gestión de acciones necesarias para la búsqueda de posibles proveedores, para la identificación de nuevas de fuentes de abastecimiento de la compañía y la gestión de datos y administración de los documentos requeridos internamente para registrarse como proveedor de ETB.
- i. Todas aquellas acciones necesarias, que mitiguen la exposición a riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Accionistas:

- a. Brindar información relativa al desempeño de las acciones de ETB tales como precio, nombre de sociedades comisionistas de bolsa o como comprar o vender de acciones de ETB.
- b. Toda la gestión que rige la relación con los accionistas, tales como: Gestión del pago de dividendos, gestión de solicitudes de información de los accionistas, envío de noticias sobre el comportamiento de las acciones y bonos, envío de noticias sobre la organización de eventos en torno a la comunidad accionista y las demás que rigen la relación con el accionista.

Código			Política	
09-09.7-Pol-008-v.4			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
13	02	2025		

Uso interno

- c. Todas aquellas acciones necesarias, que mitiguen la exposición a riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Ciudadanía en general:

Garantizar la seguridad de los activos de ETB y de las personas que se encuentran dentro de las instalaciones de ETB.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES:

Los datos sensibles recolectados serán tratados con las siguientes finalidades cuando ello aplica y con la debida autorización previa, expresa e informada, atendiendo los requerimientos de ley, de acuerdo con las tipologías de bases de datos establecidas en el ALCANCE de este documento:

Clientes:

Grabación de llamadas telefónicas y autenticación biométrica con la finalidad obtener constancia de los términos en los que se define la relación contractual y la autorización del tratamiento de datos personales.

Trabajadores, extrabajadores, beneficiarios y aprendices:


- Datos del domicilio de los hijos menores de edad de los trabajadores con la finalidad de gestionar los beneficios convencionales a los que tienen derecho.
- Captar información de trabajadores, beneficiarios y aprendices mediante el registro fotográfico, grabación de video o audio de los eventos de calidad de vida, de las capacitaciones realizadas por ETB para su difusión y reproducción en los respectivos informes internos, además de divulgar información corporativa dentro y fuera de ETB y hacer parte de campañas corporativas internas y externas.

Ciudadanía en general:

Captura de imágenes en circuito cerrado de televisión, autenticación biométrica y registro de documentos de identidad de los visitantes a las instalaciones de ETB con el fin de garantizar la seguridad de los activos de ETB y de las personas que se encuentran dentro de las instalaciones de ETB.

Derechos de los titulares:

- Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.

Código			Política	
09-09.7-Pol-008-v.4			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
13	02	2025		

Uso interno

- b. Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- c. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- f. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas, niños y adolescentes.

Atención de peticiones, consultas y reclamos:

Las siguientes son los canales que ETB tiene dispuestos para recibir y atender las peticiones, consultas y reclamos, de acuerdo con cada tipología definida en el ALCANCE de este documento.

Clientes:

El área encargada es la Gerencia Canales de Experiencia o quien haga sus veces a través de nuestras líneas de atención y ventas 6013777777 en Bogotá o a nivel nacional 018000112170. También en nuestras demás líneas y nuestras tiendas de experiencia y ventas las cuales pueden ser consultadas en <https://etb.com/> en <https://etb.com/centroexperiencia.aspx>, o al correo electrónico oficialdatospersonales@etb.com.co.


Trabajadores, extrabajadores, beneficiarios y aprendices:

El área de encargada es la Gerencia de Gestión del Talento Humano o quien haga sus veces a través de:

- a. Atención personalizada en una de las ventanillas dispuestas en el Centro de Servicios al Trabajador ubicado en la Carrera 8 No. 20-56 Mezzanine en la ciudad de Bogotá.
- b. Correo electrónico: portaldetalentohumano@etb.com.co
- c. Líneas telefónicas 6012422442 y 6012423848.
- d. Correo electrónico: oficialdatospersonales@etb.com.co

Proveedores:

El área de encargada es la Gerencia de Abastecimiento o quien haga sus veces a través de:

Código			Política	
09-09.7-Pol-008-v.4			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
13	02	2025		

Uso interno

- Personalmente en la carrera 7 No. 20-99 Piso 2.
- Por el correo electrónico: proveedoresetb@etb.com.co
- Teléfonos: 6012422068 ó 6012422000.
- Correo electrónico: oficialdatospersonales@etb.com.co

Accionistas:

El área de encargada es el Equipo de Relación con Inversionistas o quien haga sus veces a través de:

- Canal de atención telefónica, línea gratuita 018000120077
- Correo electrónico inversionistas@etb.com.co
- Canal de atención personalizado es Carrera 7 No. 20-56 Piso 1.
- Chat en el sitio WEB de inversionistas: <https://etb.com/corporativo/Inversionistas>
- Correo electrónico: oficialdatospersonales@etb.com.co

Ciudadanía en general:

El área encargada es la Gerencia Canales de Experiencia o quien haga sus veces a través de nuestras líneas de atención y ventas 6013777777 en Bogotá o a nivel nacional 018000112170. También en nuestras demás líneas y nuestras tiendas de experiencia y ventas las cuales pueden ser consultadas en <https://etb.com/> o en <https://etb.com/centroexperiencia.aspx>.


PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, ETB presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos:

Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos
- Número de identificación
- Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto), como medios para recibir respuesta a su solicitud
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información).
- Anexos que se consideren pertinentes a la reclamación o consulta.

El término máximo previsto por la ley para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, ETB informará al interesado

Código			Política	
09-09.7-Pol-008-v.4			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
13	02	2025		

Uso interno

los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, en caso de que no se sienta satisfecho con la respuesta entregada por ETB.

TRANSPARENCIA EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

ETB puede recibir requerimientos de información personal por parte de las autoridades judiciales, administrativas o vigilantes del sector de telecomunicaciones de acuerdo con la Ley y la regulación vigente.

Los requerimientos de información personal de nuestros clientes por parte de una entidad pública o administrativa sólo procederán si se realiza en ejercicio de sus funciones legales, en caso contrario no se compartirá tal información con el fin de proteger los derechos de los titulares y en cumplimiento de la ley. Si llegare algún requerimiento para cumplir con los acuerdos que el estado colombiano pueda tener con el fin de cooperar en la entrega de información a autoridades extranjeras, sólo procederán teniendo en cuenta lo ya expuesto.


El área encargada de tramitar los requerimientos de información personal por parte de las autoridades es la Dirección Experiencia Back Office o quien haga sus veces, quien se encargará de verificar la legalidad de la solicitud y dejar registro tanto de las solicitudes como de las respuestas.

En aras de ser transparentes con nuestros clientes, ETB publica de manera periódica en el portal www.etb.com.co las estadísticas de requerimientos de información y bloqueos de servicios o retiros de contenidos por parte de entidades del estado, especificando si han procedido o no de acuerdo con la ley.

Periodicidad de revisión de la política:

La presente política se ajusta a las condiciones actuales de la compañía. No obstante, debe revisarse acorde con la estrategia o necesidades del servicio de forma periódica (anual), para garantizar su efectividad y relevancia en el entorno cambiante de la seguridad y ciberseguridad. Las actualizaciones se realizarán según sea necesario, y se comunicarán a todas las partes interesadas relevantes.

Control de Cambios:

Código			Política	
09-09.7-Pol-008-v.4			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
13	02	2025		

Uso interno

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
1	Creación, actualización y mejora del documento según normatividad	26/10/2017
2	Actualización tipologías de bases de datos personales y ajustes en atención a la cartilla bases de datos personales de noviembre de 2022 publicada por la SIC.	19/12/2022
3	Cambio de dominio del 11.2 al 09.7.	09/07/2024
4	Se actualizan correos electrónicos y números telefónicos; Se incluye dentro del tratamiento de datos de los clientes, Trabajadores, extrabajadores, beneficiarios y aprendices, proveedores y accionistas que sus datos serán tratados para <i>“Todas aquellas acciones necesarias, que mitiguen la exposición a riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva”</i>	13/02/2025