


Código			Política			
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales			
Fecha de emisión						
26	10	2017				

Elaborado por: Oficial de datos personales	Revisado por: Áreas: Regulación y Jurídica Comercial y Mercadeo Experiencia al cliente Responsabilidad Social Talento Humano Compras Gestión inversionistas Portales Interactivos Oficiales de seguridad de la información Gestión de Procesos y Riesgos Gestión Documental	Aprobado por: Comité de Seguridad de la Información
--	--	---


Nombre de proceso: 11.2 Gestión de la seguridad de la Información

Nombre de Procedimiento: 11.2.1 Planeación de la gestión de la seguridad de la información

Este documento fue aprobado por el Comité de Seguridad de la Información de ETB de acuerdo con las funciones que para el efecto le fueron conferidas mediante directiva interna No. 00664 del 25 de octubre de 2017.

Objetivo: Establecer los criterios y medidas básicas que debe aplicarse a la información personal tratada por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP. con el fin de garantizar los derechos que tienen los titulares de esa información.

Alcance: La política de tratamiento de datos personales de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP. aplica para las bases de datos personales de clientes, trabajadores, proveedores, accionistas y los ciudadanos en general, y es de obligatorio cumplimiento por parte de todas las áreas y empleados de ETB, contratistas, proveedores y terceros que actúen como encargados del tratamiento de los datos personales.

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

Definiciones requeridas para la mejor comprensión de la presente política:

Archivo central: En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de ETB, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.


Archivos de gestión: Aquel en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas de ETB u otras que las soliciten.

Ampliación de cobertura: En el contexto de la presente política hace referencia a las solicitudes que realizan las comunidades para que ETB aliste la red necesaria para que puedan acceder a los servicios que prestamos.

Auditoría de datos personales: Es una de las herramientas de evaluación y revisión de los controles del Programa Integral de Gestión de Datos Personales - PIGDP, que se ejecuta por parte de personal capacitado, que de manera independiente y a través de un muestreo, valida la conformidad de las actividades de ETB frente al régimen de protección de datos personales, con el fin de identificar oportunidades de mejora que deben ser atendidas para garantizar la mejora continua del programa.

Autorización: Quiere decir que se deben adoptar procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento. La autorización debe ser por escrito, de forma oral o por una conducta inequívoca del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización, sea cual sea medio se deberá poder conservar prueba de dicha autorización.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento. La base de datos puede ser física o digital.


Conducta inequívoca: Es la autorización que se obtiene a partir de conductas evidentes, claras e incontrovertibles del titular que no admitan duda o equivocación sobre su voluntad de dar su consentimiento para que sus datos sean tratados.

Contrato de transmisión de datos personales: Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre un responsable y un encargado para permitir que el encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando exista un contrato de transmisión de datos personales. Este contrato señalará los alcances del tratamiento, las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales y las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable. Mediante dicho contrato el encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del responsable bajo la política de Tratamiento de la información fijada por este y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables.

Controles de seguridad de la información: Es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de la Empresa que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de la misma.

Comité de archivo: Grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

Dato personal o información personal: Es toda información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, audiovisual o de cualquier otro tipo, susceptible a tratamiento, concerniente a personas físicas determinadas o determinables. Para el propósito de esta política, se entiende el dato personal

Código			Política		
11-11.2-Pol-008-v.1					
Fecha de emisión					
26	10	2017			


en el marco del régimen de protección de datos personales, es decir que aplica para las personas naturales y no para las personas jurídicas.

Dato público: Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Dato sensible: Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos

Declaración de Aplicabilidad - SOA: (SoA por las siglas en inglés de Statement of Applicability) se trata de un documento que enlista los controles de seguridad establecidos en el Anexo A del estándar ISO/IEC 27001 (un conjunto de 114 controles agrupados en 35 objetivos de control, en la versión de 2013 de esta norma de seguridad). El Anexo A suele ser utilizado como una referencia para la implementación de medidas de protección de la información, así como para comprobar que no se están dejando de lado medidas de seguridad necesarias que no habían sido consideradas dentro de una organización.

Declaración de conformidad: Es el pronunciamiento que la superintendencia financiera hace sobre la transferencia internacional de datos personales, con el fin de establecer el cumplimiento de los presupuestos que requiere la viabilidad de la señalada operación. Lo anterior se hace necesario debido a que la ley prohíbe, por regla general, la transferencia internacional de datos personales de cualquier tipo a países que no garanticen un nivel adecuado de protección de los mismos, salvo las excepciones introducidas a esa regla.

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

Documentación misional: Es aquella documentación que es requerida para el cumplimiento del objetivo de un determinado proceso.

Encargado del tratamiento de datos personales: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.


Entidades sin Ánimo de Lucro - ESAL: Son aquellas personas jurídicas que no distribuyen las utilidades o excedentes obtenidos, puesto que su deseo no es el enriquecimiento personal, sino que por el contrario se persigue un fin social o comunitario. Los rendimientos obtenidos en una entidad sin ánimo de lucro son reinvertidos en el mejoramiento de los procesos y actividades que fortalecen la realización de su objetivo misional.

Finalidad: Es la razón para la cual utilizamos los datos personales y por la que se hace necesario que estén organizados en una base de datos. La finalidad debe ser legítima de acuerdo con Constitución y la Ley. Una base de datos puede tener más de una finalidad.

Oficial de protección de datos personales: Su función es la de velar por la implementación efectiva de las políticas y procedimientos adoptados por la organización para cumplir las normas, así como la implementación de buenas prácticas de gestión de datos personales dentro de la empresa. Tiene la labor de estructurar, diseñar y administrar el Programa Integral de Gestión de Datos Personales - PIGDP que permita a la organización cumplir las normas sobre protección de datos personales, así como establecer los controles de ese programa, su evaluación y revisión permanente.

Políticas de uso aceptable: Es el conjunto de reglas formales que regulan la forma en que puede utilizarse una red, una aplicación o una información. En ETB estas reglas se encuentran publicadas para que los clientes sepan cómo deben hacer uso de los productos y servicios asociados a internet con el fin de protegerlos a ellos y a nuestra Empresa ante el riesgo cibernético y de fraude.

Portales interactivos: Son unos establecimientos de ETB que pretenden disminuir la brecha digital que existe en Bogotá, ejecutando iniciativas de acceso universal a la red para elevar la penetración de internet, y a su vez, ejercer el papel de impulsor del acceso y uso de las TIC.

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		


Programa Integral de Gestión de Datos Personales - PIGD: En atención al decreto 1377 de 2013, los responsables del tratamiento de datos personales deben ser capaces de demostrar que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con sus deberes legales. En atención a lo anterior la Superintendencia de Industria y Comercio ha sugerido la Implementación de un Programa Integral de Gestión de Datos Personales, cuyos controles además de asegurar el adecuado tratamiento de datos, pretenden demostrar ante la autoridad la implementación de medidas para cumplir con lo requerido por la ley. El programa incluye un compromiso de la organización, el fortalecimiento de políticas y procedimientos, la gestión de riesgos y manejo de incidentes, formación y educación y finalmente evaluación y revisión continua de la gestión de datos personales.

Régimen de protección de datos personales: Corresponde a la ley 1581 de 2012 el cual tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma. Esta ley se reglamenta en parte por el decreto 1377 de 2013. La ley y el decreto referidos constituyen el marco legal de la presente política.

Registro Nacional de Datos Personales – RNDP: Es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, el cual es administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y es de libre consulta para los ciudadanos.

Responsable del tratamiento de datos personales: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

Sistema de Administración de Riesgos de corrupción, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAF: Es un Sistema que la Superintendencia Financiera requiere que se implemente por parte de las entidades por ella vigiladas, con el fin de prevenir que sean utilizadas para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades delictivas o para

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas. El SARLAFT se compone de dos fases, a saber: la primera, que corresponde a la prevención del riesgo y cuyo objetivo es prevenir que se introduzcan al sistema financiero recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo; y la segunda, que corresponde al control y cuyo propósito consiste en detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado, para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al lavado de activos y financiación del terrorismo.

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI: El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en ETB es un conjunto de prácticas orientadas a garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información que es importante para el negocio. El Sistema permite diseñar e implementar los controles necesarios de seguridad para gestionar adecuadamente los riesgos que procuran la protección de la información, de manera que se prevenga o reaccione oportunamente ante los incidentes e intentos de violación de la seguridad tanto fallidos como efectivos. Uno de los tipos de información relevante lo constituye los datos personales que ETB trata y para lo cual se tiene previsto el Programa Integral de Gestión de Datos Personales, que procura la protección de esta información.

Sociedades comisionistas de bolsa: Su función es intermediar entre el inversor y la bolsa, para que el inversor pueda realizar operaciones de compra y venta de los distintos productos financieros que cotizan en la bolsa de valores. Las sociedades comisionistas están reguladas y supervisadas por la superintendencia financiera. Existe un gran número de sociedades comisionistas, las cuales se pueden tener una cuenta para realizar inversiones tanto en Colombia como en el extranjero.

Superintendencia de Industria y Comercio – SIC: Es un organismo técnico, de carácter administrativo, adscrito al Ministerio de Comercio Industria y Turismo, cuya actividad está orientada a fortalecer los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumo colombiano. La SIC es a través de una Delegatura para la Protección de Datos Personales, quien ejerce la vigilancia para garantizar que en el Tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en el régimen de protección de datos personales.


Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

Tabla de retención documental: Constituye un instrumento archivístico que permite la clasificación documental de la Empresa, acorde a su estructura orgánico - funcional, e indica los criterios de retención y disposición final resultante de la valoración documental por cada una de las agrupaciones documentales.

Titular del tratamiento de datos personales: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

Transparencia en el tratamiento de datos personales: Implica que en el tratamiento de datos personales se debe garantizar el derecho que tiene el titular a obtener del responsable o encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca la existencia de datos que le conciernen. Adicionalmente y en el contexto de la presente política, la transparencia va más allá de los requisitos mínimos de ley e implica las buenas prácticas en la gestión de los datos para la protección de los derechos de los usuarios.

Tratamiento de datos personales: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.




Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

Tabla de contenido:

1. Disposiciones generales.....	11
1.1. Responsable del tratamiento de datos personales	11
1.2. Principio que rige el tratamiento de datos personales en ETB	11
1.3. Recolección de información personal.....	11
1.4. Reglas para poder compartir información personal con terceros ...	12
1.5. Conservación y eliminación de la información personal.....	13
2. Bases de datos personales que trata ETB	13
2.1. Clientes	14
2.1.1. Finalidades del tratamiento de datos personales de clientes.....	14
2.1.2. Canales de atención a los clientes como titulares de la información.....	15
2.1.2.1. Consultas.....	16
2.1.2.2. Reclamos	17
2.1.2.3. Peticiones	18
2.1.3. Transparencia en el tratamiento de datos personales.....	18
2.2. Trabajadores.....	19
2.2.1. Finalidades del tratamiento de datos personales de trabajadores	19
2.2.2. Canales de atención a los trabajadores como titulares de la información.....	19
2.3. Proveedores.....	21
2.3.1. Finalidades del tratamiento de datos personales de proveedores	21
2.3.2. Canales de atención a los proveedores como titulares de la información.....	22
2.4. Accionistas	24
2.4.1. Finalidades del tratamiento de datos personales de accionistas.	24
2.4.2. Canales de atención a los accionistas como titulares de la información.....	25

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

2.4.2.1.	Consultas.....	26
2.4.2.2.	Reclamos.....	26
2.4.2.3.	Peticiones.....	27
2.5.	Ciudadanos.....	28
2.5.1.	Finalidades del tratamiento de datos personales de ciudadanos	28
2.5.2.	Canales de atención a los ciudadanos como titulares de la información.....	29
2.5.2.1.	Consultas.....	31
2.5.2.2.	Reclamos.....	31
3.	Programa Integral de Gestión de Datos Personales en ETB.....	32
3.1.	Estructura administrativa.....	32
3.2.	Controles del programa integral de gestión de datos personales...	33
3.2.1.	Inventario bases de datos personales.....	33
3.3.	Política de tratamiento de datos personales.....	34
3.4.	Gestión de riesgos asociados al tratamiento de datos personales.	34
3.5.	Controles de seguridad de la Información.....	34
3.6.	Manejo de incidentes.....	36
3.7.	Comunicación con los titulares.....	36
3.8.	Formación y educación.....	36
3.9.	Auditoria.....	37
3.10.	Gestión de encargados del tratamiento de datos personales.....	37
4.	Vigencia de la política de tratamiento de datos personales.....	37

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

1. Disposiciones generales

1.1. Responsable del tratamiento de datos personales

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., en adelante ETB, 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 en la ciudad de Bogotá D.C., en la Carrera 8 No. 20 – 56 piso 9, con correo electrónico asuntos.contenciosos@etb.com.co, y teléfono 2422000.


1.2. Principio que rige el tratamiento de datos personales en ETB

En ETB respetamos el derecho que les asiste a todas las personas de las cuales tratamos su información personal a conocer, rectificar y actualizar sus datos. Igualmente a tratar su información personal con las medidas necesarias de seguridad para que no vaya a tener acceso o uso no autorizado o fraudulento, ni se vaya a utilizar para una finalidad diferente a la autorizada por los titulares o para su uso legal o contractual.

1.3. Recolección de información personal

Para todas las bases de datos señaladas en el alcance de este documento, los empleados y contratistas deben cumplir con las siguientes disposiciones:

- a. Sólo se podrán solicitar o usar los datos personales que sean estrictamente necesarios para la finalidad para la cual son requeridos, de acuerdo a los objetivos definidos en los procesos pertinentes de la Organización.
- b. No se podrán recolectar datos personales sin la debida autorización del titular, salvo cuando se trate de datos públicos. La manera como se han de recolectar los datos personales es diferente de acuerdo a la naturaleza de los datos que se trate y será descrita para cada base de datos personales en el capítulo 2 de esta política, en todo caso sólo se podrá realizar con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- c. Queda expresamente prohibida la recolección de datos personales a través de prácticas como el engaño o el fraude.
- d. Si no es posible poner a disposición de los titulares esta política de tratamiento de datos personales, se les debe informar por medio de un

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		


aviso de privacidad, en el momento de hacer la recolección de la información, sobre la existencia de esta política, la manera de acceder a ella, la finalidad para la cual van a ser tratados sus datos y los derechos que tiene como titular respecto a que pueden conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, de tal manera que satisfagan los propósitos del tratamiento.

- e. Deben ser incluidos los controles necesarios para que los datos personales recolectados por empleados y contratistas, sean veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables, comprensibles y que no induzcan a error.
- f. La información personal que sea recolectada deberá contar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- g. Todos los empleados y contratistas están obligados a garantizar la reserva de la información personal recolectada, salvo los datos públicos, inclusive después de finalizada la relación con ETB. Por tanto se deben garantizar la implementación de controles que permitan su cumplimiento.

1.4. Reglas para poder compartir información personal con terceros

Para todas las bases de datos señaladas en el alcance de este documento, los empleados y contratistas deben cumplir con las siguientes disposiciones:

- a. Se puede compartir información personal sin que se cuente con autorización de los titulares sólo en los siguientes casos: cuando se trate de información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones, por orden judicial, cuando se trate de datos de naturaleza pública o cuando se trate de casos de urgencia médica o sanitaria. En caso de que empleados y contratistas tengan dudas sobre el cumplimiento de estos criterios, debe elevarse la consulta jurídica interna por los canales establecidos para tal fin.
- b. Con excepción de lo previsto en el literal anterior, la información personal sólo podrá ser compartida a terceros que sean expresamente autorizados por el titular
- c. Sólo se podrá realizar transferencia internacional de datos personales cuando el titular haya otorgado autorización expresa e inequívoca para la transferencia o cuando se requieran hacer transferencias bancarias o

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

bursátiles. Si la transferencia internacional de datos personales es requerida sin cumplir con los requisitos señalados en este literal debe elevarse consulta jurídica a través de los canales internos dispuestos para tal fin, para que si es el caso, el oficial de protección de datos personales de ETB requiera a la Superintendencia de Industria y Comercio, la respectiva declaración de conformidad para poder realizar la transferencia.

- d. En cuanto a la transmisión internacional de datos personales, esta no requerirá autorización si se cuenta con contrato de transmisión de datos personales.

1.5. Conservación y eliminación de la información personal


Los datos de información personal que trata ETB, deben conservarse en las bases de datos físicas y digitales pertinentes durante el tiempo que sea necesario hacerlo, atendiendo las finalidades debidamente autorizadas y que justificaron su tratamiento. El tiempo de conservación de la información en las bases de datos personales debe atender los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información y en línea con lo definido en el proceso de gestión documental de ETB, cada área debe documentar esos tiempos en su respectiva tabla de retención documental.

Las áreas deben cumplir estrictamente con los tiempos definidos en los archivos de gestión para que se realicen oportunamente los traslados al archivo central según corresponda. Si el tiempo de retención se cumple y el destino final definido es la eliminación, debe realizarse acta de eliminación, de acuerdo a lo establecido en los procesos de gestión documental y gestión ambiental de ETB, teniendo en cuenta que si la información personal se constituye en una documentación misional del área, es requerido que el acta de eliminación cuente con el aval del comité de archivo.

Es muy importante resaltar que no obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

2. Bases de datos personales que trata ETB

En ETB se tratan 5 tipos de bases de datos de acuerdo a la finalidad general que tiene cada una. Ellas son: i. Clientes actuales y potenciales, ii.

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

Trabajadores, extrabajadores y beneficiarios, iii. Proveedores y acreedores, iv. Accionistas y v. Ciudadanía en general. Cada una de estas bases de datos son almacenadas tanto en medios físicos como digitales, por lo que teniendo en cuenta que están provistos de controles de seguridad de la información diferentes de acuerdo a su tipo de almacenamiento, podemos decir que tratamos diez (10) bases de datos personales en ETB.

A continuación se detallan las políticas específicas para cada una de las bases de datos señaladas, no sin antes resaltar que no está permitida la adquisición de bases de datos personales de fuentes externas a ETB si no se cuenta con la garantía de que todos y cada uno de los titulares de las bases de datos en cuestión, han autorizado previamente su tratamiento para las finalidades para las cuales pretenden ser adquiridas y que luego de que estas bases de datos queden en custodia de ETB, cuenten con los controles de seguridad de la información mínimos para evitar su uso o acceso no autorizado o fraudulento.


2.1. Clientes

Esta base de datos está conformada por la información que se tiene de las personas que han manifestado su interés por disfrutar de nuestros productos y/o servicios por cualquiera de nuestros canales de atención. Está conformada por dos tipos de titulares: clientes actuales, es decir aquellos que adquirieron nuestros productos y servicios, y clientes potenciales, es decir aquellos con los que no se ha concretado la relación contractual.

2.1.1. Finalidades del tratamiento de datos personales de clientes

Las finalidades para la cual tratamos los datos personales de los clientes actuales, siempre y cuando hayamos obtenido su autorización, son:

Gestión de acciones necesarias para cumplir los fines de mercadeo, tales como: i. Comunicar eficientemente información propia de ETB, así como de nuestras filiales y/o aliados comerciales, sobre productos, servicios, 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 mercadeo sobre hábitos de

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

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.

Las finalidades para la cual tratamos los datos personales de los clientes actuales sin que sea necesario, de acuerdo a la ley, obtener su autorización, son:


- a. Toda la gestión que rige la relación contractual de la prestación de los productos y servicios, tales como: i. Gestión de la orden de compra, ii. Instalación, configuración, modificación, desconexión, reconexión y retiro de los servicios, iii. Gestión y respuesta a las peticiones, quejas y recursos, iv. Mantenimiento y atención de fallas presentadas en el servicio, v. Gestión del proceso de facturación y cartera, vi. Prevención y detección de fraude y vi. Las demás que rigen la relación contractual.
- b. Compartir la información a terceros en virtud de obligaciones legales o regulatorias, conforme al ordenamiento jurídico vigente.

En el caso de los clientes potenciales las finalidades para la cual tratamos sus datos personales, siempre y cuando hayamos obtenido su autorización, son:

Gestión de acciones necesarias para cumplir los fines de mercadeo, tales como: i. Comunicar eficientemente información propia de ETB, así como de nuestras filiales y/o aliados comerciales, sobre productos, servicios, 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 mercadeo 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.

2.1.2. Canales de atención a los clientes como titulares de la información

Los clientes actuales y potenciales tienen derecho a conocer qué información personal tiene ETB de ellos y si lo consideran necesario, tienen derecho a actualizarla o rectificarla. Además tienen derecho a requerir que se les suprima

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

datos y a revocar la autorización que nos otorgaron para tratar su información personal, sólo en el caso de que la finalidad para la cual se están tratando sus datos sea la gestión de acciones necesarias para cumplir los fines de mercadeo. También tienen derecho a efectuar algún reclamo si consideran que ETB está incumpliendo con el régimen de protección de datos personales. El área de ETB encargada de atender los derechos que tienen los clientes actuales y potenciales en materia de tratamiento de datos personales, es la Vicepresidencia de Experiencia al Cliente o quien haga sus veces.

ETB ha dispuesto múltiples canales de atención con el fin de garantizar que los clientes actuales y potenciales puedan ejercer estos derechos. Ellos son:

- a. Canales de atención personalizada que son los [centros de servicio ETB](#) (haga clic en este vínculo para acceder directamente al listado de estos canales de atención)
- b. Canales de atención telefónica que son las [líneas de atención ETB](#) (haga clic en este vínculo para acceder directamente al listado de estos canales de atención).


La información completa de los anteriores canales de atención puede ser consultada en el portal www.etb.com.co, haciendo clic en las opciones definidas bajo el título de “Puntos de Atención”.

A continuación se describen los procedimientos mediante los cuales los titulares pueden ejercer sus derechos, los cuales se han dividido en consultas, reclamos y peticiones.

2.1.2.1. Consultas

Las consultas que buscan identificar con qué información personal cuenta ETB de sus clientes actuales y potenciales podrán ser realizadas tanto en los canales de atención personalizada como en los de atención telefónica.

ETB dispondrá de diez (10) días hábiles a partir de la fecha en que se realiza la consulta para responder. En caso de tener dificultad con la consecución de la información, se informará la fecha en la cual se enviará la respuesta, la cual no será superior a cinco (5) días hábiles más, expresando los motivos de la demora.

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

2.1.2.2. Reclamos

En caso de que la necesidad sea la de actualizar, rectificar, suprimir parcialmente datos personales o efectuar algún reclamo por considerar que ETB está incumpliendo con el régimen de protección de datos personales, el titular dispone tanto de los canales de atención personalizada como los de atención telefónica, para lo cual deberá formular la solicitud con la siguiente información:

- a. Identificación del Titular
- b. Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
- c. Dirección, y
- d. Acompañando los documentos que se quiera hacer valer.


Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que complete la información de manera adecuada. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que ETB no sea competente para resolver el reclamo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al titular.

Una vez recibido el reclamo completo, ETB incluirá en la base de datos en un término no mayor a dos (2) días hábiles, una leyenda que dice “reclamo en trámite” la cual se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

ETB contará con quince (15) días hábiles a partir de la fecha en que se realiza el reclamo para informar por escrito sobre su resolución a los datos de contacto suministrados, o en caso de tener dificultad al resolverlo, se informará la fecha en la cual se enviará la respuesta la cual no será superior a ocho (8) días hábiles más, expresando los motivos de la demora.

En caso de que el titular no haya quedado satisfecho con la respuesta, podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante ETB.

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

2.1.2.3. Peticiones

Si es de interés del cliente actual o potencial suprimir totalmente la información personal que reposa en nuestra base de datos o si desea revocar la autorización que nos había hecho para tratar sus datos personales cuya finalidad es la gestión de acciones necesarias para cumplir los fines de mercadeo, podrá ingresar al siguiente enlace:

https://www.etb.com/proteccion_de_datos_personales/


Seleccionando la opción dos (2) para solicitar la revocatoria de la autorización o la opción tres (3) para solicitar la supresión de sus datos personales. Vale la pena resaltar que no es posible revocar la autorización del tratamiento de datos personales ni la supresión de datos, cuando la finalidad del tratamiento sea la gestión que rige la relación contractual de la prestación de los productos y servicios.

2.1.3. 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.

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

En aras de ser transparentes con nuestros clientes, se deben publicar 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 a la ley.

2.2. Trabajadores

Esta base de datos personales está conformada por la información que ETB tiene de los trabajadores activos, extrabajadores ya sean retirados o pensionados y beneficiarios de los trabajadores y pensionados.


2.2.1. Finalidades del tratamiento de datos personales de trabajadores

En el caso de los trabajadores las finalidades para la cual ETB trata sus datos personales son las siguientes:

- a. Proteger la información personal de los trabajadores activos e inactivos, pensionados y beneficiarios y garantizar la confidencialidad de la información que se suministre a las empresas públicas y privadas para la ejecución de las obligaciones derivadas de la relación laboral, tales como: i. Programas de bienestar de la Compañía, ii. Capacitaciones, iii. Administración de los beneficios convencionales de trabajadores y pensionados, iv. Gestión del pago de las acreencias laborales de la empresa, v. Seguimiento del estado de salud de los trabajadores, vi. Registro, control y seguimiento a la gestión de las investigaciones disciplinarias, y vii. Las demás finalidades estrechamente asociadas y necesarias para cumplir con la relación de ETB y los trabajadores activos e inactivos, pensionados y beneficiarios.

2.2.2. Canales de atención a los trabajadores como titulares de la información

Los trabajadores activos e inactivos, pensionados y beneficiarios tienen derecho a conocer la información personal que tiene ETB de ellos y si lo

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

consideran necesario, a actualizarla o rectificarla. Además de requerir que se les suprima datos de las bases de datos de ETB, siempre y cuando el dato no sea necesario para adelantar las obligaciones legales y/o contractuales que rigen la relación con ETB. También tienen derecho a efectuar algún reclamo si consideran que ETB está incumpliendo con el régimen de protección de datos personales. El área de ETB encargada de atender los requerimientos de los trabajadores activos e inactivos, pensionados y beneficiarios en materia de tratamiento de datos personales, es la Gerencia de Gestión del Talento Humano o quien haga sus veces.


El interesado podrá acceder a los siguientes canales de recepción de sus requerimientos:

- 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 centrodeserviciosaltrabajador@etb.com.co
- c. Líneas telefónicas 2422442 y 2423848.

El titular de la información que considere que una base de datos deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en las normas que regulan la Protección de los Datos Personales, podrá presentar un reclamo, que será tramitado bajo las siguientes reglas:

Para el caso de una consulta, ésta se formulará mediante solicitud escrita, por los mecanismos dispuestos en el presente documento, con la identificación del titular y la dirección a la cual le debe ser dirigida correspondencia. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al consultante, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Para el caso de un reclamo, éste se formulará mediante solicitud escrita, por los mecanismos dispuestos en el presente documento, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la dirección a la

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

que le debe ser dirigida la correspondencia, acompañando los documentos que quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al reclamante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el reclamante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado 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.

En caso de que ETB no sea competente para resolver el reclamo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al titular.


En caso de que el titular no haya quedado satisfecho con la respuesta, podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante ETB.

2.3. Proveedores

Esta base de datos está conformada por la información que se tiene de los proveedores actuales y potenciales registrados como personas naturales. Adicionalmente contiene la información de las personas naturales que tienen alguna acreencia con ETB exceptuando aquellas que son clientes y trabajadores, pues estos casos hacen parte de las bases de datos referidas en los numerales 2.1 y 2.3 de esta política.

2.3.1. Finalidades del tratamiento de datos personales de proveedores

Las finalidades para las cuales ETB trata los datos personales de proveedores, son las siguientes:

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

- a. Gestión de acciones necesarias para cumplir los fines de administración de proveedores y terceros que ya han suscrito un contrato con ETB
- b. Gestión de acciones necesarias para la identificación de posibles proveedores para las labores de abastecimiento de la compañía, al tiempo que facilita la gestión de datos y administración de los documentos requeridos internamente para registrarse como proveedor de ETB
- c. Gestión de acciones necesarias para cumplir los fines de administración, derivados en el pago de una obligación o que por cualquier otro concepto, ETB le adeuda alguna acreencia.


2.3.2. Canales de atención a los proveedores como titulares de la información

Los proveedores tienen derecho a conocer qué información personal tiene ETB de ellos y si lo consideran necesario, tienen derecho a actualizarla o rectificarla. Además tienen derecho a requerir que se les suprima datos de las bases de datos de ETB, siempre y cuando el dato no sea necesario para adelantar las obligaciones legales y/o contractuales que rigen la relación con ETB. También tienen derecho a efectuar algún reclamo si consideran que ETB está incumpliendo con el régimen de protección de datos personales. El área de ETB encargada de atender los derechos que tienen los proveedores en materia de tratamiento de datos personales, es la Gerencia de Abastecimiento o quien haga sus veces.

El titular de la información podrá ejercer los derechos descritos a través de los siguientes canales:

- a. Personalmente en la carrera 7 No. 20-99 Piso 2.
- b. Por el correo electrónico: martha.lunam@etb.com.co

El titular de la información que considere que la información contenida en nuestras base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en las normas que regulan la Protección de los Datos Personales, podrá presentar un reclamo, que será tramitado bajo las siguientes reglas:

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		


Para el caso de una consulta, ésta se formulará mediante solicitud preferiblemente escrita, por los mecanismos dispuestos en el presente documento, con la identificación del titular y la dirección a la cual le debe ser dirigida correspondencia. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al consultante, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Para el caso de un reclamo, éste se formulará mediante solicitud preferiblemente escrita, por los mecanismos dispuestos en el presente documento, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la dirección a la que le debe ser dirigida la correspondencia, acompañando los documentos que quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al reclamante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el reclamante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado 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.

En caso de que ETB no sea competente para resolver el reclamo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al titular.

En caso de que el titular no haya quedado satisfecho con la respuesta, podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante ETB.

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

2.4. Accionistas

Esta base de datos está conformada por la información que se tiene de las personas que han manifestado su interés por invertir en ETB, bien porque hayan adquirido las acciones de manera directa o bien porque no hayan adquirido acciones de nuestra compañía. En otras palabras la base de datos está conformada por dos tipos de titulares: accionistas directos, que son aquellos que adquirieron nuestras acciones sin la intermediación y/o administración de sociedades comisionistas de bolsa, y accionistas potenciales, es decir aquellas personas que tienen interés pero no han concretado la compra de acciones.


2.4.1. Finalidades del tratamiento de datos personales de accionistas

Las finalidades para la cual tratamos los datos personales de los accionistas directos, siempre y cuando hayamos obtenido su autorización, son:

- 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. Gestión de acciones necesarias para cumplir los fines de mercadeo, tales como:
 - i. Comunicar eficientemente información propia de ETB, así como de nuestras filiales y/o aliados comerciales, sobre productos, servicios, 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 mercadeo 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.

Las finalidades para la cual tratamos los datos personales de los accionistas directos sin que sea necesario, de acuerdo a la ley, obtener su autorización, son:

- a. Toda la gestión que rige la relación con los accionistas, tales como:
 - i. Control del volumen de acciones,
 - ii. Gestión del pago de dividendos,
 - iii.

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

Gestión de solicitudes de información de los accionistas, iv. Envío de noticias sobre el comportamiento de las acciones y bonos, v. Envío de noticias sobre la organización de eventos en torno a la comunidad accionista y vi. Las demás que rigen la relación con el accionista.


- b. Gestión necesaria para los propósitos del Sistema de Administración de los Riesgos de Corrupción, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAF).

En el caso de los accionistas potenciales las finalidades para la cual tratamos sus datos personales, siempre y cuando hayamos obtenido su autorización, son:

- 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. Gestión de acciones necesarias para cumplir los fines de mercadeo, tales como:
 - i. Comunicar eficientemente información propia de ETB, así como de nuestras filiales y/o aliados comerciales, sobre productos, servicios, 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 mercadeo 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.

2.4.2. Canales de atención a los accionistas como titulares de la información

Los accionistas directos y potenciales tienen derecho a conocer qué información personal tiene ETB de ellos y si lo consideran necesario, tienen derecho a actualizarla o rectificarla. Además tienen derecho a requerir que se les suprima datos y a revocar la autorización que nos otorgaron para tratar su información personal, sólo en el caso de que la finalidad para la cual se están

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

tratando sus datos sea la gestión de acciones necesarias para cumplir los fines de mercadeo. También tienen derecho a efectuar algún reclamo si consideran que ETB está incumpliendo con el régimen de protección de datos personales. El área de ETB encargada de atender los derechos que tienen los accionistas directos y potenciales, en materia de tratamiento de datos personales, es la Dirección de Inversiones o quien haga sus veces.

ETB ha dispuesto los siguientes canales de atención con el fin de garantizar que los accionistas actuales y potenciales puedan ejercer estos derechos.

- a. Canal de atención telefónica, línea gratuita 018000120077
- b. Correo electrónico accionistas@etb.com.co
- c. Canal de atención personalizado es Carrera 7 No. 20-56 Piso 1.

A continuación se describen los procedimientos mediante los cuales los titulares pueden ejercer sus derechos, los cuales se han dividido en consultas, reclamos y peticiones.


2.4.2.1. Consultas

Las consultas que buscan identificar con qué información personal cuenta ETB de sus accionistas actuales y potenciales podrá ser realizada en todos los canales descritos.

ETB contará con diez (10) días hábiles a partir de la fecha en que se realiza la consulta para responder por escrito con la información requerida a la dirección de correo suministrada o en caso de tener dificultad en el suministro de la información, se informará la fecha en la cual se enviará la respuesta la cual no será superior a cinco (5) días hábiles más, expresando los motivos de la demora.

2.4.2.2. Reclamos

En caso de que la necesidad sea la de actualizar, rectificar, suprimir parcialmente datos personales o efectuar algún reclamo por considerar que ETB está incumpliendo con el régimen de protección de datos personales, el titular dispone sólo del canal de atención personalizada arriba señalado, para lo cual deberá formular la solicitud con la siguiente información:

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

- a. Identificación del Titular
- b. Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
- c. Dirección, y
- d. Acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que complete la información de manera adecuada. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que ETB no sea competente para resolver el reclamo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al titular.

Una vez recibido el reclamo completo, ETB incluirá en la base de datos en un término no mayor a dos (2) días hábiles, una leyenda que dice “reclamo en trámite” la cual se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.


ETB contará con quince (15) días hábiles a partir de la fecha en que se realiza el reclamo para informar por escrito sobre su resolución haciendo uso de los datos de contacto suministrados, o en caso de tener dificultad al resolverlo, se informará la fecha en la cual se enviará la respuesta la cual no será superior a ocho (8) días hábiles más, expresando los motivos de la demora.

En caso de que el titular no haya quedado satisfecho con la respuesta, podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante ETB.

2.4.2.3. Peticiones

Si es de interés del accionista directo o potencial suprimir totalmente la información personal que reposa en nuestra base de datos o si desea revocar la autorización que nos había hecho para tratar sus datos personales cuya finalidad es la gestión de acciones necesarias para cumplir los fines de mercadeo, podrá ingresar al siguiente enlace:

https://www.etb.com/proteccion_de_datos_personales/

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

Seleccionando la opción dos (2) para solicitar la revocatoria de la autorización o la opción (3) para solicitar la supresión de sus datos personales. Vale la pena resaltar que no es posible revocar la autorización del tratamiento de datos personales ni la supresión de datos, cuando la finalidad del tratamiento sea la gestión que rige la relación contractual con ocasión de la inversión.

2.5. Ciudadanos

Esta base de datos está conformada por aquellos ciudadanos de los cuales adquirimos sus datos personales, por una razón diferente a las descritas en las anteriores bases de datos. Está conformada por los siguientes tipos de titulares:

- a. Usuarios de los portales interactivos
- b. Grupos de ciudadanos que a través de alguna entidad solicitan ampliación de cobertura y que por cualquier motivo no llegan a convertirse en clientes
- c. Grupos de ciudadanos que a través de entidades aliadas son beneficiarias del servicio gratuito de televisión en su calidad de entidades sin ánimo de lucro (ESAL).
- d. Visitantes que registran sus datos personales al ingresar a las instalaciones de ETB y que no corresponden a ninguno de los titulares que se describen en las bases de datos anteriores.

2.5.1. Finalidades del tratamiento de datos personales de ciudadanos

En el caso de los usuarios de los portales interactivos las finalidades para la cual tratamos sus datos personales, son las siguientes:

Gestión de acciones necesarias para cumplir los fines de la gestión de los portales interactivos, tales como: i. (i) realizar estadísticas de uso de los portales, (ii) medir el beneficio de los recursos públicos destinados al funcionamiento de los portales interactivos y (iii) Compartir sus datos personales con los aliados que aportan los recursos públicos para el funcionamiento de los portales interactivos y iv. Las demás finalidades

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

estrechamente asociadas y necesarias para cumplir con la gestión de los portales interactivos.

En el caso de los grupos de ciudadanos que a través de alguna entidad solicitan ampliación de cobertura y que por cualquier motivo no llegan a convertirse en clientes, las finalidades para la cual tratamos sus datos personales, es la siguiente:

Contar con el soporte necesario ante los entes de control sobre la gestión de ETB ante los requerimientos de la comunidad

En el caso de los grupos de ciudadanos que a través de entidades aliadas son beneficiarias del servicio gratuito de televisión en su calidad de entidades sin ánimo de lucro (ESAL), las finalidades para la cual tratamos sus datos personales, es la siguiente:


Contar con la evidencia necesaria ante la Autoridad Nacional de Televisión del cumplimiento de la obligación del Art 49 del acuerdo 010 de 2006 sobre la función social del concesionario

En el caso de los visitantes que registran sus datos personales al ingresar a las instalaciones de ETB, la finalidad para la cual tratamos sus datos personales, es la siguiente:

Controlar el acceso y garantizar la seguridad de las instalaciones de ETB.

2.5.2. Canales de atención a los ciudadanos como titulares de la información

Los ciudadanos tienen derecho a conocer qué información personal tiene ETB de ellos y si lo consideran necesario, tienen derecho a actualizarla o rectificarla. Además tienen derecho a requerir que se les suprima datos y a revocar la autorización que nos otorgaron para tratar su información personal, sólo en el caso de que la finalidad para la cual se están tratando sus datos sea la gestión de acciones necesarias para cumplir los fines de mercadeo. También tienen derecho a efectuar algún reclamo si consideran que ETB está incumpliendo con el régimen de protección de datos personales. Las siguientes son las áreas

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

encargadas de atender los derechos que tienen los ciudadanos, en materia de tratamiento de datos personales:


- a. Para los usuarios de los portales interactivos, solicitantes de ampliación de cobertura y beneficiarios del servicio gratuito de televisión en su calidad de entidades sin ánimo de lucro (ESAL), es la Gerencia de Regulación y Responsabilidad Social Empresarial o quien haga sus veces.
- b. Para los visitantes que registran sus datos personales al ingresar a las instalaciones de ETB, es la Coordinación de Seguridad y Vigilancia o quien haga sus veces.

ETB ha dispuesto los siguientes canales de atención con el fin de garantizar que los ciudadanos puedan ejercer estos derechos:

- a. Usuarios de los portales interactivos: A través del correo electrónico portales_interactivos@etb.com.co
- b. Solicitantes de ampliación de cobertura y beneficiarios del servicio gratuito de televisión: A través del correo responsabilidadsocial@etb.com.co
- c. Para los visitantes a las instalaciones de ETB se ha dispuesto los mismos canales establecidos para los clientes, así:
 - Canales de atención personalizada que son los [centros de servicio ETB](#) (haga clic en este vínculo para acceder directamente al listado de estos canales de atención)
 - Canales de atención telefónica que son las [líneas de atención ETB](#) (haga clic en este vínculo para acceder directamente al listado de estos canales de atención).

La información completa de los canales de atención dispuestos para los visitantes puede ser consultada en el portal www.etb.com.co, haciendo clic en las opciones definidas bajo el título de “Puntos de Atención”.

A continuación se describen los procedimientos para que los titulares puedan ejercer sus derechos, los cuales se han dividido en consultas, reclamos y peticiones.

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

2.5.2.1. Consultas

Las consultas que buscan identificar con qué información personal cuenta ETB de sus ciudadanos serán atendidas en los canales anteriormente descritos.

ETB contará con diez (10) días hábiles a partir de la fecha en que se realiza la consulta para responder por escrito con la información requerida a la dirección de correo suministrada o en caso de tener dificultad en el suministro de la información, se informará la fecha en la cual se enviará la respuesta la cual no será superior a cinco (5) días hábiles más, expresando los motivos de la demora.

2.5.2.2. Reclamos


En caso de que la necesidad sea la de actualizar, rectificar, suprimir parcialmente datos personales o efectuar algún reclamo por considerar que ETB está incumpliendo con el régimen de protección de datos personales, el ciudadano dispone de los canales descritos, con excepción de los reclamos de los visitantes los cuales serán atendidos sólo por los canales de atención personalizada ya relacionados.

Para efectuar el reclamo, se deberá formular la solicitud con la siguiente información:

- a. Identificación del Titular
- b. Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
- c. Dirección, y
- d. Acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que complete la información de manera adecuada. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que ETB no sea competente para resolver el reclamo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al titular.

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

Una vez recibido el reclamo completo, ETB incluirá en la base de datos en un término no mayor a dos (2) días hábiles, una leyenda que dice “reclamo en trámite” la cual se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

ETB contará con quince (15) días hábiles a partir de la fecha en que se realiza el reclamo para informar por escrito sobre su resolución, haciendo uso de los datos de contacto suministrados, o en caso de tener dificultad al resolverlo, se informará la fecha en la cual se enviará la respuesta la cual no será superior a ocho (8) días hábiles más, expresando los motivos de la demora.

En caso de que el titular no haya quedado satisfecho con la respuesta, podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante ETB.


3. Programa Integral de Gestión de Datos Personales en ETB

En ETB protegemos los datos personales consignados en las bases de datos que se han descrito en la presente política, razón por la cual se debe implementar un programa integral de gestión de datos personales (PIGDP) que se constituye en la herramienta que le permite a ETB planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para su efectivo tratamiento y protección. En atención a lo anterior el PIGDP se debe valer de la estructura definida para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) el cual en ETB se encuentra certificado bajo la norma ISO/IEC 27001:2013. A continuación los diferentes aspectos que debe cubrir el programa.

3.1. Estructura administrativa

La máxima instancia de decisión y seguimiento del PIGDP es el Comité de Seguridad de la Información, el cual cuanta con unas responsabilidades específicas relacionadas con la protección de datos personales, las cuales se señalan en la directiva interna que regla en funcionamiento de dicho comité.

El Secretario del Comité de Seguridad de la Información tiene el rol de Oficial de Protección de Datos Personales, cuya responsabilidad es la de velar por la implementación efectiva de las políticas y procedimientos adoptados por ETB

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

para cumplir las normas referentes a la gestión de datos personales, así como la implementación de buenas prácticas en esa materia, dentro de la Empresa. Tiene la labor de estructurar, diseñar y administrar el PIGDP que permita a ETB cumplir con las normas de protección de datos personales, establecer sus controles, su evaluación y revisión permanente.


3.2. Controles del programa integral de gestión de datos personales

3.2.1. Inventario bases de datos personales

Las bases de datos personales referidas en la presente política deben ser caracterizadas identificando en ellas los siguientes aspectos:

- a. Quienes son los encargados del tratamiento de los datos personales en ellas contenidas
- b. Cuáles son los canales definidos para que los titulares ejerzan sus derechos frente al régimen de protección de datos personales
- c. Identificar si las bases de datos son digitales o físicas
- d. Identificar las categorías de datos almacenadas en las bases de datos
- e. Identificar los controles de seguridad de la información implementados en las bases de datos
- f. Identificar si se cuenta con la autorización del tratamiento de los datos personales
- g. Identificar si se hace transferencia y/o transmisión internacional de los datos personales
- h. Identificar si se hace cesión o transferencia nacional de las bases de datos.

Tal caracterización así como la presente política debe ser registrada en el Registro Nacional de Datos Personales (RNBD) de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por el oficial de protección de datos personales y su registro será actualizado durante el primer trimestre de cada año o en los primeros diez (10) días hábiles de cada mes cuando se realicen cambios sustanciales de la información ya registrada. Son cambios sustanciales los que se relacionen con la finalidad de la base de datos, el Encargado del Tratamiento, los canales de atención al Titular, la clasificación o tipos de datos personales almacenados en cada base de datos, las medidas de seguridad de

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

la información implementadas, la presente política y la transferencia y transmisión internacional de datos personales.

Así mismo el oficial de protección de datos personales debe velar porque se registren ante la RNBD, los incidentes identificados que guarden relación con la protección de datos personales, en un término de quince (15) días hábiles siguientes al momento en que se detecten y sean puestos en conocimiento de la persona o área encargada de atenderlos. También será responsabilidad de dicho oficial, el registro consolidado de los reclamos realizados por los titulares frente a la información contenida en las señaladas bases de datos dentro de los quince (15) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año.

3.3. Política de tratamiento de datos personales

La presente política será revisada por el Comité de Seguridad de la Información mínimo una vez al año o cuando algún cambio importante que se presente en el contexto interno o externo de ETB y que impacte el tratamiento de datos personales, así lo amerite.


3.4. Gestión de riesgos asociados al tratamiento de datos personales

La gestión de riesgos asociados al tratamiento de datos personales se realizará con base en la metodología corporativa de gestión de riesgos aplicada a procesos, de esta manera los dueños de los procesos quedan como responsables de su gestión, en su calidad de dueños de estos riesgos.

3.5. Controles de seguridad de la Información

Debe garantizarse la continua actualización y seguimiento a los controles de seguridad de la información requeridos para la protección de datos personales que trata ETB. Estos controles son implementados en el marco de lineamientos ya definidos en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Tales lineamientos son:

- a. Políticas: Además de la presente política de tratamiento de datos personales, se tiene documentada, divulgada y socializada la política

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		


general de seguridad de la información cuyo objetivo es definir las intenciones globales y orientación de ETB relativas a la seguridad de la información tal y como se expresan formalmente por la alta dirección.

Igualmente se tienen documentadas, divulgadas y socializadas las políticas específicas de Seguridad de la Información que respaldan la política de seguridad de nivel superior y que estipulan la implementación de controles de seguridad de la información en atención a lo que se ha declarado aplicable a la organización a través de un documento denominado Declaración de Aplicabilidad. Están dirigidas a trabajadores, terceros (proveedores y contratistas) clientes y asociados involucrados en la generación, almacenamiento, procesamiento, uso, transmisión y eventual eliminación de la información de ETB. Los lineamientos abarcan todos los temas de la seguridad de la información como lo son el recurso humano, la tecnología, la documentación física y el entorno físico, la relación con los proveedores y los requisitos legales y contractuales.

Se tienen documentadas, divulgadas y socializadas las políticas operativas de seguridad informática entre las que se destacan: Correo electrónico corporativo, uso de contraseñas, mantenimiento y desarrollo de aplicaciones, red corporativa, estaciones de trabajo, uso de internet, política de contratistas, antivirus, licenciamiento y uso de software, y seguridad de bases de datos. Las políticas informáticas señaladas, se encuentran desarrolladas a través de controles que garantizan su cumplimiento que son gestionados a través de la organización y principalmente por el área de Informática de ETB.

El incumplimiento de alguna de las políticas aquí referenciadas acarreará sanciones disciplinarias de acuerdo a la magnitud y característica de la situación ocurrida.

Adicionalmente y de cara al cliente se tienen establecidas unas políticas de uso aceptable (PUA) que pretenden proteger a ETB y a sus clientes de ataques a sus sistemas, equipos y redes, así como coordinar y mantener los protocolos y lineamientos aceptados internacionalmente para el uso correcto y apropiado de los servicios.

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

- b. Proceso Gestión de Seguridad de la Información: Es uno de los procesos estratégicos de acuerdo al mapa de procesos de ETB, el cual tiene por objetivo definir, implementar y evaluar las directrices y metodologías orientadas a la preservación de la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, orientando a la organización hacia la adecuada gestión de la seguridad de la información. El proceso abarca desde la planeación de la gestión de la seguridad de la información, hasta la evaluación de los componentes que hacen parte de la gestión de la seguridad de la información.

3.6. Manejo de incidentes


Deben encontrarse documentados los pasos a seguir y los responsables, una vez se detecta la violación de los controles de seguridad o la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de datos personales tanto a nivel correctivo como preventivo. Esto aplica para los sistemas de información y a los archivos físicos donde se gestionan datos personales.

3.7. Comunicación con los titulares

Este control hace referencia a las actividades de divulgación hacía los titulares, sobre los procedimientos y canales previstos mediante los cuales pueden ejercer sus derechos y, consecuentemente, a las actividades que enmarcan la gestión de las consultas, reclamos y peticiones por ellos realizadas para cada una de las bases de datos personales con que cuenta ETB y que han sido descritas en los capítulos previos.

3.8. Formación y educación

Para el cumplimiento del régimen de protección de datos personales, se deben definir divulgaciones a nivel general de empleados y contratistas de acuerdo a lo contenido en los planes de comunicación. Se deben implementar sensibilizaciones a grupos focales identificados de acuerdo a su misión en el tratamiento de datos personales. Igualmente se debe contar con un programa de capacitaciones específicas para la eficaz implementación de los controles que garantizan el debido cumplimiento de las disposiciones de la presente política.

Código			Política	
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales	
Fecha de emisión				
26	10	2017		

3.9. Auditoria


Además de los ejercicios de auditoría interna y externa que incluyen la evaluación de la eficacia de los controles de seguridad de la información, debe incluirse en los planes de auditoría el ejercicio periódico de auditoría de tratamiento de datos.

3.10. Gestión de encargados del tratamiento de datos personales

Los encargados del tratamiento de datos personales, así como los contratistas y proveedores en general son gestionados en ETB a través del proceso de monitoreo y desarrollo de proveedores. A este grupo de interés de la organización le deben ser aplicables todos y cada uno de los controles antes descritos, a través de los cuales se asegure la implementación del régimen de protección de datos personales que les es pertinente.

4. Vigencia de la política de tratamiento de datos personales

Esta versión de la política de tratamiento de datos personales entra a regir a partir de la fecha de emisión definida en el encabezado de este documento y tiene vigencia hasta la aprobación y publicación de una nueva versión que sea aprobada por el Comité de Seguridad de la Información de ETB.

Código			Política			
11-11.2-Pol-008-v.1			Tratamiento de datos personales			
Fecha de emisión						
26	10	2017				

Control de Cambios:

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
1.0	Documento inicial	2014-12-01
2.0	Actualización y mejora del contenido	2017-10-26