



Directiva Interna No. 00638

PARA : Todas las áreas
DE : Presidencia
ASUNTO : Políticas tratamiento de datos personales
Fecha : Diciembre 1 de 2014

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá. S.A. ESP, en adelante ETB, profiere la presente Directiva Interna referente a la política de tratamiento de datos personales, con base en lo establecido en la Ley 1581 de 2012, así como en las normas reglamentarias vigentes y aplicables en la materia, para lo cual deroga toda aquella disposición que le sea contraria, en especial la Directiva 625 del 24 de julio de 2013.

1. La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., 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.
2. APLICACIÓN. La política de tratamiento de datos personales de ETB debe aplicarse por todas las áreas y empleados de ETB, contratistas, proveedores, filiales, aliados y terceros que actúen como encargados del tratamiento de los datos personales.
3. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. es Responsable del Tratamiento de los Datos personales de sus usuarios y clientes de conformidad con lo establecido en la ley 1581 y el Decreto 1377 de 2013 así como las normas vigentes y aplicables a dicha materia, cumpliendo las obligaciones y deberes que ello comporta. ETB podrá encargar del tratamiento a terceros quienes deberán seguir y acatar las políticas e instrucciones dadas por ETB verificando que actúen bajo los parámetros de Ley, con las responsabilidades que su calidad les impone, y con base en las instrucciones y políticas definidas por ETB, las cuales deben ser acogidas para el



tratamiento que se haga de los datos personales de las bases de datos de ETB.

4. **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES.** Adicional a lo anterior, ETB sus contratistas y proveedores, cuando traten datos personales de carácter sensible se circunscribirán estrictamente a lo determinado por los artículos 5 y 6 de la Ley 1581 así como lo contenido en los decretos reglamentarios vigentes y aplicables para la materia.
5. **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.** ETB sus contratistas y proveedores, cuando traten datos personales referidos en el presente numeral se circunscribirán estrictamente a lo determinado por la Ley 1581 así como lo contenido en los decretos reglamentarios vigentes y aplicables para la materia.
6. **FINALIDAD DEL TRATAMIENTO.** Los datos personales de los usuarios, clientes, trabajadores, contratistas y proveedores de ETB, deben ser usados únicamente para los fines y propósitos comerciales de ETB, así mismo, el tratamiento de los datos personales se debe circunscribir a la finalidad y alcance contenida en autorización entregada por los usuarios, clientes, trabajadores, contratistas y proveedores de ETB, en el marco de la Ley 1581 y sus decretos reglamentarios vigentes y aplicables.
7. **AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.** La autorización para el tratamiento de los datos personales debe estar circunscrita estrictamente a los principios establecidos en la Ley 1581, los derechos de los titulares, la finalidad establecida en la autorización, y la pertinencia y adecuación con dicha finalidad. Así mismo, la autorización es una facultad que solo le compete a los titulares, debe ser previa y expresa, y en ella se debe indicar de forma clara la finalidad de dicha autorización.
8. **SEGURIDAD, CUSTODIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES.** ETB aplicará las mejores prácticas y su mayor esfuerzo en la seguridad, custodia y confidencialidad de los datos personales de los titulares, verificando las excepciones legales para la entrega de los mismos a la autoridades y los casos pertinentes, todo lo anterior, con el más alto nivel de confidencialidad y seguridad.



9. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Los principios que orientan el tratamiento de los datos personales conforme el artículo 4 de la ley 1581, se relaciona así:

a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

b) Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

e) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar 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;

h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos



están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

10. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES. Los usuarios, clientes, trabajadores, contratistas y proveedores de ETB como titulares de los datos personales, conforme el artículo 8 de la ley 1581 tienen derecho a:
- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
 - b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581;
 - c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
 - d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
 - e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
 - f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Así mismo, los derechos contenidos en la Constitución Política de Colombia, y las normas reglamentarias vigentes y aplicables de la ley 1581.

11. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS. El Área responsable en ETB para la atención de peticiones, consultas y reclamos referente al ejercicio de los derechos de los usuarios y



clientes de ETB es el área de ATENCIÓN DE EXPERIENCIA AL CLIENTE de la Vicepresidencias de Experiencia al Cliente.

Así mismo, en lo que respecta a las peticiones, consultas y reclamos referente al ejercicio de los derechos de los trabajadores de ETB, el área responsable será la Gerencia de Talento Humano de la Vicepresidencia Financiera y Administrativa.

Respecto de los proveedores de ETB el trámite de peticiones, consultas y reclamos referente al ejercicio de sus derechos, estará a cargo de la Gerencia de Abastecimiento (GAB) de la Vicepresidencia Financiera y Administrativa.

12. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

Para el efectivo y adecuado ejercicio de los derechos de los titulares, los procedimientos establecidos en los artículos 14, 15 y 16 de la ley 1581, así como el establecido en el artículo 18 del decreto 1377 referente a los procedimientos de acceso, actualización, supresión y rectificación de datos personales y de revocatoria de la autorización se atenderán por medio de los canales habilitados por ETB como son página web y centros de servicio de ETB, atendiendo a los términos establecidos en dicha Ley así:

Consultas:

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 atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, 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.

Reclamos:

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en las normas que regulan la Protección de los datos Personales, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:



El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y 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 subsane las fallas. 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 quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda e informará de la situación al interesado.

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.

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

La presente Directiva entrará a regir a partir de la publicación en la página Web y en la Intra-Red de ETB y deroga toda aquella disposición que le sea contraria, en especial la Directiva 625 del 24 de julio de 2013.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C.,


SAUL KATTAN COHEN
Presidente

3208
7419570
JP ETB 25621