

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Vicepresidencia Legal- Vicepresidencia Finanzas

ticô
we



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. POLITICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES	3
3.1. POLÍTICAS	3
3.2. CLIENTES	4
Uso de los datos suministrados	4
3.3. PROVEEDORES	5
Uso de los Datos Suministrados	5
3.4. COLABORADORES	5
Uso de los Datos Suministrados	5
3.5. OTROS GRUPOS DE INTERÉS	6
4. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN	6
5. CONSULTAS Y RECLAMOS	6
6. OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	7
7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	8
8. MANUALES Y PROCEDIMIENTOS	8
9. REGISTRO DE BASES DE DATOS	8
10. AUDITORIA A LA GESTIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	9
11. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN A OTROS PAÍSES	9
12. PUBLICACIÓN DE LA POLÍTICA	9
13. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS	9
14. DATOS DE LA COMPAÑÍA	10
15. REVISIONES Y APROBACIONES	10
16. HISTORIAL DE VERSIONES	10

1. INTRODUCCIÓN

La implementación de un Programa Integral de Protección de Datos, que incluya un adecuado manejo de los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., en adelante UNE, constituye una obligación legal de la Compañía y un compromiso como organización que busca elevar los estándares de atención para satisfacer las necesidades de los clientes, y de los demás grupos de interés

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el manejo y la efectiva protección de los datos personales suministrados por los clientes, proveedores, colaboradores y, en general, por los terceros, de quienes UNE recolecta datos personales, de conformidad con lo estipulado en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, y los decretos 1377 de 2013, 886 de 2014 y en las demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten y, de manera especial, con los procedimientos y prácticas corporativas.

Los lineamientos que conforman esta política aplican para todos los procesos (internos/externos) y a las plataformas (servidores, SO, BD y aplicaciones) que manejan información personal de clientes, corporativos y no corporativos y los diferentes canales dedicados a su atención, así como a sus empleados y proveedores, que también son responsables de implementar sus propios procedimientos en aras de dar cumplimiento de las políticas fijadas.

3. POLITICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES

3.1. POLÍTICAS

Para dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, y demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten, UNE tiene diferentes procesos y lineamientos para el manejo de información de Clientes, Proveedores, Colaboradores y de otros grupos de interés, a los cuales se hace referencia en esta política, y se concentran en las siguientes finalidades:

- a. **Adecuada prestación de los servicios:** Comprende toda actividad dirigida a analizar y desarrollar la factibilidad, contratación, instalación y ejecución del servicio, en aspectos tales como: determinación de consumos, mantenimientos, atención al cliente, mejoramiento del servicio, planes comerciales, satisfacción del cliente, información, seguridad y, en general, toda información indispensable para cumplir con el contrato, la regulación y la normatividad vigente aplicable.
- b. **Fines Comerciales de la Compañía:** Comprende toda actividad encaminada a presentar ofertas, promociones, productos, anuncios, publicidad, oportunidades, sorteos, campañas, programas de lealtad, fidelización, retención de clientes y, en general, información de productos y servicios que puedan ser de interés de los clientes y usuarios.
- c. **Relacionamiento con públicos de interés.** Comprende toda actividad orientada al manejo de las relaciones con accionistas, autoridades y comunidad en general, de conformidad con el marco jurídico vigente, en desarrollo de la gestión empresarial para el adecuado cumplimiento del objeto social.

Eventualmente la Compañía podrá establecer otras finalidades para el tratamiento de los datos personales, y para ello, deberá contar con la autorización previa, expresa, consentida e informada del titular para su correspondiente tratamiento.

El responsable de la implementación de la Política de Protección de Datos en UNE es el Oficial de Protección de Datos

3.2. CLIENTES

Uso de los datos suministrados

La empresa informará al Titular de los Datos que recoja, el tratamiento que se hará de sus datos personales y su finalidad y obtendrá de manera previa, expresa e informada la autorización de los clientes para tal fin, los cuales corresponden principalmente a los fines descritos en el numeral anterior. De la misma manera actuarán los Encargados del citado tratamiento

El tratamiento de los datos se hará con base en la autorización del cliente y teniendo en cuenta su necesidad, finalidad y temporalidad.

3.3. PROVEEDORES

Uso de los Datos Suministrados

Los proveedores al autorizar por cualquier medio el uso de su información, aceptan que UNE utilice, conserve, transfiera, recolecte, almacene y use la información personal con el objeto de:

- Ingresar su información a una Base de Datos
- Recolectar y tratar su información y la de sus representantes o empleados con la finalidad de llevar a cabo las siguientes actividades:
 - a. Pago de obligaciones contractuales.
 - b. Reporte a entidades gubernamentales.
 - c. Entrega de información a entidades gubernamentales o judiciales que la requieran.
 - d. Soporte en procesos de auditoria externa e interna.
 - e. Cualquier otra finalidad que resulte en el desarrollo del contrato.

Para el ejercicio de los derechos derivados del tratamiento de los datos personales que suministren, los proveedores cuentan con los canales establecidos en la relación contractual.

3.4. COLABORADORES

Uso de los Datos Suministrados

La compañía en calidad de Empleador y por mandato de la legislación laboral y los Acuerdos Convencionales debe contar con información personal de sus servidores.

Para materializar obligaciones laborales posee información y datos relacionados con la identificación del trabajador, exámenes de vinculación, formación académica, experiencia laboral, dirección de domicilio, beneficiarios, salario, Fondos de Pensiones, Cesantías, Riesgos Profesionales, Caja de Compensación, Seguros de Vida

y accidentes, cuenta bancaria para el pago de los emolumentos provenientes de la relación de trabajo, afiliaciones a entes externos (Fondos de Empleados, Sindicatos, convenios financieros y de servicios, entre otros) a las que voluntariamente el empleado ha solicitado su inclusión para autorizar descuentos o pagos directos a través de la nómina, para facilitar sus relaciones y previa existencia de acuerdos con esos terceros y la empresa, así como toda aquella información que se debe reportar ante las Entidades y Autoridades nacionales y locales por mandato de la ley.

Los colaboradores podrán consultar la información personal que sobre ellos reposa en las bases de UNE, así como los derechos derivados del tratamiento de su información, por medio de los canales internos dispuestos para tal fin por la Vicepresidencia de Gente Tigo Une.

3.5. OTROS GRUPOS DE INTERÉS

La recolección de la información de cualquier grupo de interés se tratará de conformidad con las normas que regulan la materia, en conjunto con los lineamientos internos de la compañía, y será utilizada de acuerdo con las finalidades propias de la relación que se tenga en cada caso.

4. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

Los titulares de los datos personales tendrán los derechos establecidos en la Ley 1581 de 2012, en los decretos 1377 de 2013, 886 de 2014 y en las normas que la modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten o sustituyan, correspondientes a: i) conocer, actualizar y rectificar sus datos; ii) solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de los datos iii) ser informado sobre el uso que se le da a sus datos iv) revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos v) acceder de forma gratuita a sus datos y (vi) presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por violación a las normas sobre la materia.

5. CONSULTAS Y RECLAMOS

Política de Protección de Datos Personales

□ UNE

Los titulares de los datos, o sus causahabientes, podrán consultar la información personal que repose en UNE. Las consultas serán atendidas en el término máximo de 10 días hábiles siguientes a su presentación, a menos que haya lugar a su ampliación en los términos de la ley.

Igualmente, los titulares de los datos o sus causahabientes podrán presentar reclamos cuando consideren que la información contenida en las bases de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, y en general cuando consideren el incumplimiento por parte de UNE de los deberes establecidos en la norma.

El término máximo para atender el reclamo será de 15 días hábiles desde el recibo del mismo. En la solicitud se deberá señalar la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañar los documentos que se quiera hacer valer. La Vicepresidencia de Servicio al Cliente es la encargada de atender las consultas y reclamos, y para la solución de los mismos, contará con el apoyo de las distintas áreas de la organización

De conformidad con lo establecido en el Artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, cuando la información personal sea requerida por una entidad pública o administrativa en el ejercicio de sus funciones, la empresa tiene la obligación de entregarla sin que medie autorización del usuario.

Para el ejercicio de los derechos los titulares de los datos cuentan con los siguientes canales de atención:

- Las oficinas físicas de atención al usuario
- El portal: www.tigo.com.co
- Línea de atención 018000 42 22 22 (a nivel nacional)

6. OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

La Dirección de Control de Negocio y Aseguramiento de Ingresos de la Vicepresidencia de Finanzas, es el área encargada de promover la adecuada Protección de Datos en la compañía, quién velará por la implementación efectiva de esta política, así como de la gestión y disposición de todos los instrumentos que sean adoptados para cumplir con las normas que rigen la materia y la aplicación de buenas prácticas de gestión de datos dentro de la organización.

El Oficial de Protección de Datos es designado por la Dirección de Control de Negocio y Aseguramiento de Ingresos, cuenta con un grupo interdisciplinario dentro de la empresa que ejecuta las actividades que corresponden a su área, de acuerdo con los lineamientos dados en la Guía de Responsabilidad Demostrada de la Superintendencia de Industria y Comercio y/o las normas que lo modifiquen.

7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Gerencia de Seguridad de la Información es la responsable de coordinar y liderar la Seguridad de la Información de la Organización, incluidos los datos personales de los titulares, promoviendo y monitoreando el cumplimiento de los estándares, lineamientos y procedimientos de Seguridad, los cuales se encuentran debidamente definidos dentro de la política y manual de seguridad de la información.

8. MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

La empresa cuenta con un Manual para la protección de datos personales y con procedimientos dentro de los diferentes procesos impactados, en el cual se definen los lineamientos para garantizar el manejo y una efectiva protección de los datos personales suministrados por los clientes, proveedores, colaboradores de la empresa y demás grupos de interés.

9. REGISTRO DE BASES DE DATOS

De acuerdo con lo establecido en las normas que regulan la materia, UNE tiene la obligación de realizar el registro de las bases de datos que contengan información personal, en el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Para cumplir con esta actividad se mantendrá un inventario actualizado de las bases de datos y de los empleados responsables de su registro, quienes deberán informar los cambios sustanciales en la información registrada.

10. AUDITORIA A LA GESTIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

La Vicepresidencia de Auditoría interna realizará una evaluación anual a la política y procedimientos definidos para la gestión de los datos personales, en la cual se definirán las acciones de mejora para la administración efectiva de los datos y el estado de cumplimiento de la política.

11. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN A OTROS PAÍSES

UNE solo procederá a transferir datos personales a países que proporcionen niveles adecuados de protección de datos, de conformidad con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio, siempre y cuando el Titular de dichos datos personales haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia, así como en casos en los cuales las transferencias hayan sido acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad. La transferencia de la información se realizará a través de medios seguros con el fin de que esta no pueda ser captada y leída fácilmente por terceros no autorizados.

12. PUBLICACIÓN DE LA POLÍTICA

La presente política está vigente desde su fecha de aprobación, conforme al numeral de aceptaciones y se publicará en la página web.

13. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

Las bases de datos estarán vigentes mientras se requiera su utilización acorde con la finalidad para la cual fue creada. Respecto a los datos de los titulares almacenados en las mismas, éstos se mantendrán conforme a la autorización dada para su tratamiento, salvo revocatoria del titular.

Conforme a la norma que regula la materia, la revocatoria no procederá mientras haya una obligación legal o contractual de por medio.

14. DATOS DE LA COMPAÑÍA

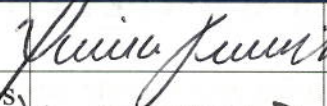
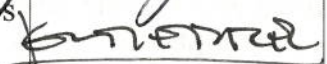
Nombre: UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A
 NIT: 900092385-9
 Domicilio: Medellín
 Dirección: Cra. 16 #11a Sur100
 Correo electrónico: protecciondedatos@tigoune.com
 Línea de atención 018000 42 22 22 (a nivel nacional)

15. REVISIONES Y APROBACIONES

Los siguientes actores participaron en la estructuración del presente documento:

Actualizado por	Cargo	Fecha
Sebastián Echeverri	Abogado Especialista	26/01/2018

Revisado por	Cargo	Fecha
Jhon Jairo Vásquez	Vicepresidente de Auditoria	08/02/2018
Luis Fernando Arteaga	Director de Asesoría Legal	15/02/2018
Sonia Romero	Directora de Control de Negocio y Aseguramiento de Ingresos	15/02/2018

Aprobado por	Cargo	Firma	Fecha
Magda Fernández	Vicepresidenta Legal		15/02/2018
Leopoldo Gutiérrez	CFO y Servicios Compartidos		15/02/2018

16. HISTORIAL DE VERSIONES

Versión	Fecha del Cambio	Descripción
1	17/05/2016	Creación de la política
2	15/02/2018	Actualización de la Política