



# POL Tratamiento de datos personales para clientes y proveedores

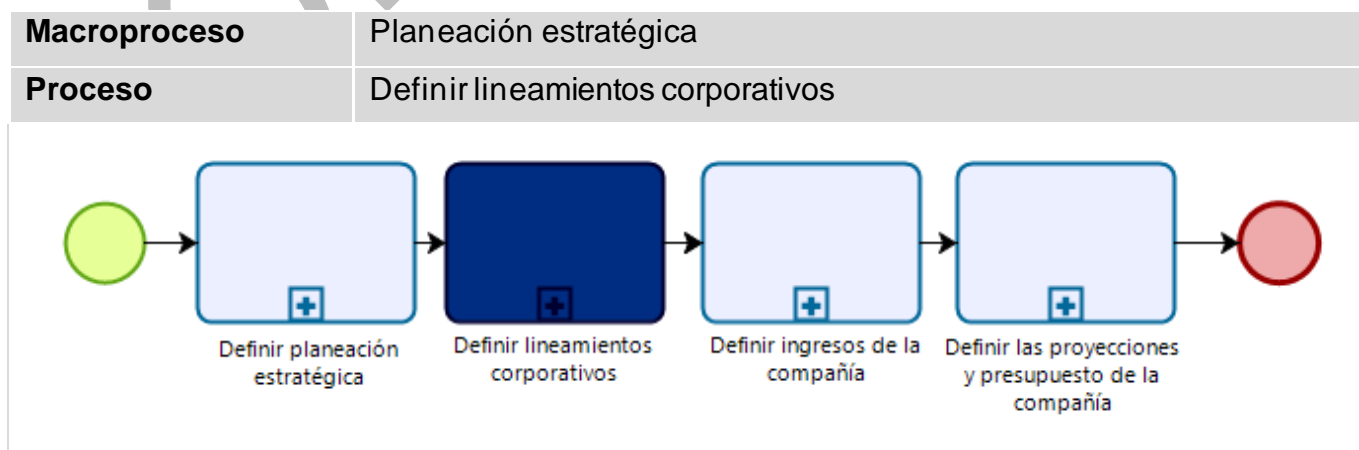
Colombia

Objetivo: Con el objetivo de dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de protección de datos, en especial la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2003 (y demás normas que los modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen), a continuación se determinan los aspectos relevantes en relación con la recolección, uso y transferencia de datos personales que Azteca Telecomunicaciones S.A.S. TV Azteca Sucursal Colombia / Azteca Comunicaciones S.A.S, y sus matrices filiales y subsidiarias (en adelante “LA EMPRESA”) realiza de los datos personales de sus clientes y proveedores, en virtud de la autorización que ha sido otorgada para adelantar dicho tratamiento.

## 1. Alcance

- Organizacional:** aplica para todos los clientes y proveedores de ACC.
- Procesos:** está dirigida a los clientes y proveedores cuyos datos personales se encuentran incluidos en las Bases de Datos de LA EMPRESA.
- Geográfico:** Colombia.

## 2. Estructura



## 3. Políticas

### 3.1. Generales

- 3.1.1. Es responsabilidad del líder de este proceso (Gerente de Riesgos, Gobierno y Cumplimiento) y del líder inmediato de los cargos relacionados, dar a conocer y capacitar a sus colaboradores en las tareas mencionadas.
- 3.1.2. Este documento únicamente debe ser modificado por solicitud del líder de proceso. Por lo tanto, ningún colaborador distinto a él tiene la facultad para cambiar su contenido.
- 3.1.3. Este documento es propiedad de las compañías del GS que operan en Colombia, por lo cual, queda prohibida su reproducción parcial o total sin autorización del Director General País.
- 3.1.4. Es responsabilidad del líder del proceso revisar y solicitar la actualización del presente documento cada dos años o cuando:
  - Se modifiquen las reglas de negocio y procesos involucrados.
  - Se requiera modificación como consecuencia de cambios en la normatividad externa o interna con el fin de garantizar el cumplimiento de leyes, decretos o normas.
- 3.1.5. El área de Análisis y Diseño de Procesos es la única responsable de la documentación, actualización, formalización, publicación y control de las versiones del presente documento.
- 3.1.6. La versión oficial de este documento es la publicada en el portal SocioPro dispuesto por el Grupo Salinas para este fin. Las versiones físicas o guardadas en equipos de cómputo son consideradas como copias no controladas y, por lo tanto, no se garantiza la vigencia de la información contenida.

### 3.2. Específicas

#### 3.2.1 Responsable del tratamiento y datos de contacto

Razón Social: Azteca Telecomunicaciones S.A.S. TV Azteca Sucursal Colombia / Azteca Comunicaciones S.A.S, y sus matrices filiales y subsidiarias (en adelante "LA EMPRESA").

Domicilio: Carrera 9 A No. 99-02 oficina 1001 Bogotá D.C.

Teléfono: (60) (1) 4894555

Página Web: [www.aztecomunicaciones.com](http://www.aztecomunicaciones.com)

#### 3.2.2 Autorización del titular para el tratamiento de datos

LA EMPRESA como Responsable del Tratamiento, ha adoptado procedimientos para solicitarle, a más tardar en el momento de la recolección de los datos personales, la

autorización para el Tratamiento de los mismos e informarle al Titular cuáles son los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene su consentimiento.

Sin embargo, tratándose de datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, se tiene que estos pueden ser tratados por LA EMPRESA, siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

Se entenderá que la autorización otorgada por el Titular a LA EMPRESA, cumple con los requisitos exigidos en la legislación vigente aplicable, cuando ésta se manifieste:

1. Por escrito;
2. De forma oral;
3. Mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que éste otorgó a LA EMPRESA la autorización respectiva.

El Titular de los datos puede en todo momento, solicitar a LA EMPRESA, como Responsable del Tratamiento, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización que otorgue para el Tratamiento de los mismos, para lo cual podrá utilizar los canales habilitados que se encuentran previstos en la presente Política.

### **3.2.3 Autorización del titular para el tratamiento de datos sensibles**

Los Titulares no están obligados a otorgar autorización para el tratamiento de datos sensibles. No obstante, La Empresa podrá recolectar, a través de sus aplicaciones y otros medios digitales o físicos, datos biométricos (Datos Sensibles), con la finalidad de identificar a las personas, interactuar a través de los dispositivos, manejar claves de acceso y todo lo relacionado con la prestación de los productos o servicios. La Empresa garantiza las medidas necesarias de seguridad y confidencialidad respecto de estos datos. En todo caso, en cada aplicativo, medio digital o medio físico, se dará aviso al Titular sobre la necesidad de recolectar datos sensibles como los biométricos. El Titular podrá optar por no autorizar el uso de los datos sensibles o abstenerse de usar el aplicativo o funcionalidad, si para ello es necesario el uso de datos biométricos. Si el usuario opta por usar el aplicativo o funcionalidad, se entiende que expresamente ha autorizado el uso de sus datos biométricos.

LA EMPRESA es una entidad sin inclinaciones políticas, religiosas o étnicas excluyentes, por lo que, en caso de llegar a requerir información de este tipo, solicitará la autorización explícita al titular de la información, quien podrá concederla o negarla.

### **3.2.4 Uso y finalidad del tratamiento**

La información y datos personales suministrados a LA EMPRESA sus filiales y matrices, podrán ser procesados, recolectados, almacenados, usados, circulados, suprimidos, compartidos, actualizados transferidos y/o transmitidos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, principalmente para usos relacionados con la prestación del servicio, administrativos, reportes de información a autoridades, soporte de procesos de auditoría internos y externos, comerciales, publicitarios, prospección comercial, evaluación de los servicios prestados, registro en bases de datos de La Empresa, fines estadísticos, contacto vía telefónica, remisión de correo físico a las direcciones de contacto, vía redes sociales o por correo electrónico, para atender y dar seguimiento a las solicitudes de servicios y/o productos, trámites y respuestas de PQR's, elaboración y remisión de facturación electrónica y notas crédito derivadas de la prestación de servicios de LA EMPRESA.

De forma específica y en relación con el tratamiento de datos personales de los clientes y proveedores:

1. Identificar nuevos clientes potenciales y luego contactarlos para cerrar un contrato o servicio.
2. Ejecutar los contratos que se van a suscribir o se tienen suscritos con LA EMPRESA.
3. Utilizar aplicaciones y herramientas que se ofrecen para que el cliente interactúe y use sus productos.
4. Realizar el pago de las obligaciones contractuales.
5. Enviar la información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de las mismas.
6. Soportar procesos de auditoría externa e interna.
7. Enviar y recepcionar mensajes con fines comerciales, publicitarios y/o de atención al cliente.
8. Registrar la información de los clientes y proveedores en las bases de datos de LA EMPRESA, con la finalidad de analizar, evaluar y generar datos estadísticos, así como indicadores, resultados comerciales, investigaciones de mercados, variables de sus

negocios y/o cualquier otra consideración relacionada directa o indirectamente con actividad económica y comercial que realizan estos Titulares.

9. Contactar a clientes y proveedores para el envío de información referida a la relación contractual, comercial y obligacional a que haya lugar.
10. Recolectar datos para el cumplimiento de los deberes que, como Responsable de la información y de los datos personales, le corresponden a LA EMPRESA.
11. Contactarlo vía telefónica, vía redes sociales o por correo electrónico, para atender y dar seguimiento a las solicitudes de servicios y/o productos.
12. Elaboración de facturación electrónica y notas de crédito derivadas de la prestación de servicios de LA EMPRESA.
13. Cualquier otra finalidad que resulte en el desarrollo del contrato o de la relación que existe entre el Titular y LA EMPRESA.

A fin de poner en práctica los propósitos descritos anteriormente, los datos personales podrán ser divulgados con los fines dispuestos anteriormente al personal de La Empresa para los fines pertinentes, así como a encargados, consultores y contratistas, asesores y empresas matrices filiales y subsidiarias.

LA EMPRESA podrá subcontratar a terceros para el procesamiento de determinadas funciones o información, y se advierte a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas, se les informa que está prohibido el uso de la información personal para fines propios y la divulgación de dicha información personal a otros.

De igual forma, LA EMPRESA podrá transferir o transmitir (según corresponda) datos personales a otras compañías diferentes de la "Empresa" en el extranjero por razones de seguridad, operatividad de las prestaciones y con fines administrativos, y mejor servicio, LA EMPRESA adoptará las medidas de seguridad del caso para que esas compañías implementen en su jurisdicción y de acuerdo con las leyes a ellas aplicables, estándares de seguridad y de protección de datos personales siquiera similares a los previstos en este documento, y en general, en las políticas de LA EMPRESA sobre la materia. En el caso de transmisión de datos personales, la Compañía suscribirá el contrato de transmisión a que haya lugar en los términos del Decreto 1377 de 2013.

Adicionalmente, una vez cese la necesidad de tratamiento de los datos personales del Titular, los mismos podrán ser eliminados de las bases de datos de LA EMPRESA o

archivados en términos seguros a efectos de que solamente sean divulgados cuando a ello hubiere lugar de acuerdo con la ley.

### **3.2.5 Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato**

El Titular de los datos personales puede, en todo momento, solicitar a Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S. como Responsable del Tratamiento, la actualización, supresión y/o revocatoria de la autorización que ha otorgado para el Tratamiento de los datos personales, mediante la presentación de un reclamo a través de los canales habilitados, señalados en el numeral 2.10 de la presente Política.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización, no procederá cuando, como Titular de los datos, tenga un deber legal o contractual, o cuando la ley habilite a conservar los datos personales y en virtud del cual deba permanecer en la base de datos de LA EMPRESA.

### **3.2.6 Derechos de los titulares de los datos**

Los derechos del Titular en relación con sus datos personales son:

- 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.
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio ([www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)) quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### **3.2.7 Procedimiento para el ejercicio de los derechos como titular de datos**

Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley podrán ser ejercidos ante LA EMPRESA por las siguientes personas:

- a) Por el Titular de los datos, quien deberá acreditar ante LA EMPRESA su identidad en forma suficiente.
- b) Por los causahabientes del Titular de los datos, quienes deberán acreditar tal calidad ante LA EMPRESA.
- c) Por el representante y/o apoderado del Titular de los datos, previa acreditación ante LA EMPRESA de la representación o apoderamiento.

De acuerdo con lo previsto en la legislación vigente aplicable, para el ejercicio de cualquiera de los derechos que le asisten como Titular de los datos, podrá utilizar ante LA EMPRESA cualquiera de los mecanismos que se establecen a continuación:

### **3.2.8 Consultas**

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de LA EMPRESA, a través de los canales habilitados establecidos en la presente Política.

La consulta será atendida por LA EMPRESA en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Cuando no fuere posible para LA EMPRESA atender la consulta dentro de dicho término, lo informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que atenderá su consulta, la cual en ningún caso superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **3.2.9 Reclamos**

Los Titulares o los causahabientes que consideren que la información que se encuentra contenida en las bases de datos de LA EMPRESA debe ser objeto de rectificación, corrección, actualización supresión o revocatoria, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante LA EMPRESA como Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará, a través de los canales habilitados establecidos en la presente Política.

La reclamación debe incluir mínimo la siguiente información:

1. Nombre del responsable o encargado del Tratamiento.
2. Nombre del Titular de los datos personales.
3. Número de identificación del Titular de los datos personales.
4. Nombre del peticionario cuando es diferente al Titular.
5. Número de identificación del peticionario cuando es diferente al Titular.
6. Hechos en que se fundamenta la solicitud que da lugar al reclamo.
7. Objeto de la petición.
8. Documentos que quiera hacer valer.
9. Dirección de notificación.
10. Debe anexar: Fotocopia del documento de identificación del Titular de los datos, documentos que quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, LA EMPRESA requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento realizado por LA EMPRESA, sin que el solicitante presente la información requerida, LA EMPRESA entenderá que se ha desistido del reclamo.

En caso de que LA EMPRESA no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez LA EMPRESA reciba el reclamo completo, incluirá en la base de datos una leyenda que indique: "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. LA EMPRESA mantendrá dicha leyenda hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo por parte de LA EMPRESA será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible para LA EMPRESA 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 La Empresa.



### **3.2.10 Canales habilitados y área responsable**

Los derechos de los Titulares podrán ser ejercidos por las personas antes señaladas a través de los canales que han sido habilitados por LA EMPRESA, para dicho efecto, los cuales se encuentran a su disposición de forma gratuita, así:

- a) Llamada Local +601 8770311
- b) Llamada nacional 01800 518387
- c) Correo electrónico cliente corporativo y proveedores: [backcorporativo@azteca-comunicaciones.com](mailto:backcorporativo@azteca-comunicaciones.com)
- d) Correo electrónico usuarios residenciales y PYMES: [clientecorporativo@azteca-comunicaciones.com](mailto:clientecorporativo@azteca-comunicaciones.com)

### **3.2.11 Modificaciones a la presente política.**

En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de esta Política de Tratamiento de Datos Personales, referidos a la identificación del Responsable y a la finalidad del Tratamiento de sus datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización que el Titular ha otorgado a LA EMPRESA, esta, como Responsable del Tratamiento, le comunicará estos cambios antes de o a más tardar al momento de la implementación de las nuevas políticas.

Además, cuando el cambio se refiera a la finalidad del Tratamiento de sus datos personales, LA EMPRESA obtendrá una nueva autorización de su parte.

En todo caso, LA EMPRESA a través de la página web [www.aztecomunicaciones.com](http://www.aztecomunicaciones.com), informará a los Titulares sobre el cambio respectivo y de la Política de Tratamiento de Datos Personales.

### **3.2.12 Vigencia**

La presente política de tratamiento de datos personales estará vigente a partir de su publicación y durante el término de vigencia del objeto social de la EMPRESA, sin perjuicio de las modificaciones que puedan adoptarse, de acuerdo con el numeral anterior.

## **4. Sanciones**

- 4.1. En caso de que no se cumpla con lo dispuesto en el presente documento, se procederá con la apertura del respectivo proceso administrativo y se aplicarán las sanciones señaladas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.2. En caso de que este documento requiera implementación de; hardware, software, desarrollo o modificación de aplicaciones, herramientas ofimáticas especializadas, bases de datos, accesos, creación de roles, autorizaciones específicas, parametrizaciones o certificaciones en seguridad de la información, entre otros, todos los empleados de la compañía deben cumplir con los lineamientos definidos en la POL Seguridad de la Información e informar a DSI. En caso de incumplimiento de este lineamiento, se procederá con la apertura del respectivo proceso administrativo y se aplicarán las sanciones señaladas en el Reglamento Interno de Trabajo de la compañía de ser procedente.

## 5. Acrónimos y Definiciones

Definición	Concepto
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para el tratamiento de datos personales.
Base de datos	Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento. Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato por medio del cual se emita una comunicación 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 mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
Dato Personal	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Dato Público	Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales.
Datos Sensibles	Se entiende por datos sensibles 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.
Encargado del Tratamiento	Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta de LA EMPRESA como Responsable de los datos.
Responsable del Tratamiento	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, para efectos de esta política, ejercerá como Responsable, en principio, LA EMPRESA.
Titular	Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento,
Transferencia	Se refiere al envío por parte de LA EMPRESA como responsable del Tratamiento o un Encargado de los datos, a un tercer agente o persona natural / jurídica (receptor), dentro o fuera del territorio nacional para el tratamiento efectivo de datos personales.
Trasmisión	Se refiere a la comunicación de datos personales por parte del Responsable al Encargado, ubicado dentro o fuera del territorio nacional, para que el Encargado, por cuenta del Responsable, trate datos personales.
Tratamiento	Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Para el entendimiento de los términos que no se encuentran incluidos dentro del listado anterior, usted deberá remitirse a la legislación vigente, en especial a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013.

## 6. Control de cambios

Fecha	Versión	Descripción
17/01/14	1.0	Elaboración del documento.
12/02/15	2.0	Se generó la actualización de los cargos.

		<p>Se modificó el numeral 2.1 Responsables del Tratamiento adicionando el número de Nit de cada empresa y dirección de la página web de la compañía.</p> <p>Se adicionó el numeral 2.2.3 Datos recolectados sin autorización expresa del titular antes de la entrada en vigencia del decreto 1377 de 2013.</p> <p>Se adicionó el numeral 2.9 Vigencia de la presente política.</p>
15/07/20	3.0	Se realiza actualización del documento en cuanto a estructura de tipo de documento, sin afectar el fondo del mismo.
30/08/21	4.0	<p>Se ajusta la política teniendo en cuenta lo establecido en el decreto 1377 de 2013.</p> <p>Las modificaciones realizadas se encuentran en los puntos: autorización del titular para el tratamiento de datos sensibles, uso y finalidad del tratamiento, revocatoria de la autorización y/o supresión del dato, derechos de los titulares de los datos, canales habilitados y área responsable.</p>
10/01/23	5.0	Se incluye el numeral 1 en la política 3.2.4.
14/06/24	5.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza el código del documento de PES-AE2.2-D80 a ACC-COL-PR-PDE-POL-0001.</li> <li>• Se actualiza la línea de servicio al cliente antes 601 4863400 por 6018770311.</li> <li>• Se actualiza el numeral 3.1 y se incluye el 4.2.</li> </ul>