



# Política de Protección de datos personales

Vicepresidencia Legal  
Vicepresidencia de Finanzas



## Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo	3
3. Definiciones	3
4. Políticas y Lineamientos generales	4
4.1 Clientes	6
4.2 Proveedores	7
4.3 Colaboradores	8
4.4 Otros grupos de interés	9
5. Derechos de los titulares de la información	9
6. Consultas y reclamos	10
7. Oficial de Protección de Datos	11
8. Seguridad de la información	11
9. Manuales y procedimientos	11
10. Registro de bases de datos	12
11. Auditoría a la gestión de los datos personales	12
12. Transferencia y transmisión de información a otros países	12
13. Publicación de la política	13
14. Vigencia de las bases de datos	13
15. Datos de contacto de las compañías	13
16. Revisiones y aprobaciones	14
17. Historial de versiones	14



## 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 COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P, UNE EPM Telecomunicaciones S.A, EDATEL S.A y ORBITEL SERVICIOS INTERNACIONALES S.A.S. en adelante (“TIGO” o la “Compañía”), 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 e informar los lineamientos para el manejo y la efectiva protección de los datos personales suministrados por los clientes actuales y potenciales, proveedores, colaboradores y, en general, por los terceros, de quienes TIGO 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, portales web, sistemas operativos, bases de datos 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, quienes también son responsables de implementar sus propios procedimientos en aras de dar cumplimiento a las políticas fijadas.

## 3. Definiciones

---

### ► Tigo

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Colaborador o empleado:** Es toda persona natural que tiene un vínculo laboral directamente con TIGO.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **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 del responsable del tratamiento.
- **Proveedor:** Toda persona jurídica o natural que preste algún tipo de servicio a TIGO.
- **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.
- **Tratamiento de datos personales:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Titular de los Datos:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento

## 4. Políticas y Lineamientos generales

---

Para dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, y demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten, TIGO tiene diferentes procesos y lineamientos para el manejo de información de clientes actuales y potenciales, proveedores, colaboradores y de otros grupos de interés, a los cuales se hace referencia en esta política. TIGO puede recolectar, utilizar, transferir, transmitir, almacenar, procesar o suprimir datos personales con las siguientes finalidades:

### ► Tigo

- 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, mantenimiento de servicios y de los portales web, atención al cliente, mejoramiento del servicio, personalización del contenido, servicios y ofertas, planes comerciales, satisfacción del cliente, creación de bases de datos, análisis de información y datos, creación de indicadores clave de rendimiento de aplicación (KPI), facturación, seguridad, control de calidad y, en general, toda información indispensable para cumplir con nuestros contratos de productos o servicios, la regulación y la normatividad vigente aplicable.
- b. **Fines Comerciales de TIGO:** 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 nuevos, ya solicitados o contratados, o 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.
- d. **Fines legales:** comprende todo tratamiento justificado por la necesidad de cumplir con los requisitos legales aplicables, como son el atender un requerimiento de una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones, o de autoridad judicial, o para proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de Tigo, la seguridad de nuestros clientes, empleados y el público en general, o la entrega de datos en casos de urgencia médica o sanitaria.

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 TIGO es el oficial de protección de datos.



## 4.1 Clientes

---

### **Recopilación y uso de los datos suministrados:**

Con el fin de ofrecerle a nuestros clientes nuestros productos y servicios, así como también permitir acceso a nuestro portal, TIGO puede recopilar los siguientes datos personales de sus clientes:

**información de registro:** nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico, información de pago, dirección de facturación o usuario y contraseña; información sobre el uso del portal: la dirección de red y el sistema operativo de la computadora utilizada, tipo de navegador, el sitio web desde el cual el cliente se vinculó a nuestro portal, la actividad en nuestro portal, así como el historial de visualización, la hora y la fecha en la cual el cliente visitó el portal y compró productos y servicios a través del portal; información sobre la ubicación del cliente; información del uso de aplicaciones móviles según los sitios web visitados y las aplicaciones descargadas en la red TIGO.

TIGO informará a sus clientes, titulares de los datos, acerca del tratamiento que hará de sus datos personales y su finalidad, y obtendrá de manera previa, expresa e informada, su autorización para la respectiva finalidad según lo descrito en el numeral anterior. De la misma manera actuarán los encargados del tratamiento, a quienes TIGO exigirá el cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas de seguridad necesarias y de la normativa vigente en materia de protección de datos.

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

### **¿Cómo recopilamos los datos de nuestros clientes?**

Los datos personales de los clientes los obtenemos cuando son proporcionados directamente en canales presenciales o digitales (ej. El cliente se registra a través de nuestro portal o se suscribe para recibir noticias e información de TIGO, o nos contacta por cualquier otra situación vía correo electrónico, teléfono, fax, o por



medio escrito o personal en cualquiera de nuestros locales comerciales u oficinas), o a través de cookies u otras tecnologías.

Las “cookies” y tecnologías similares son un pequeño fichero de letras y cifras que se almacena en el navegador del usuario al acceder a determinadas páginas web, y que TIGO puede utilizar con el objetivo de mejorar su experiencia y navegación en el portal, obtener información estadística sobre sus hábitos de navegación, y ofrecer publicidad adaptada a sus preferencias, entre otros. Las “cookies” pueden ser de sesión, que se eliminarán al terminar la sesión, o persistentes, que permanecerán en el computador o dispositivo durante un periodo de tiempo determinado.

Modificando las preferencias del explorador web, el cliente tiene la opción de aceptar todas la “cookies”, de ser notificado cuando se instalan, o de deshabilitarlas. No obstante, si el cliente elige rechazar las “cookies”, es posible que algunas funciones del portal no estén disponibles para su utilización o que su funcionamiento no sea óptimo. Para obtener más información sobre las cookies que TIGO recopila y cómo deshabilitarlas, por favor consulte la Política de Cookies de TIGO ubicada en <https://www.tigo.com.co/>.

### ¿Con quién compartimos los datos de nuestros clientes?

De conformidad con la normativa vigente y mediante la implementación de medios seguros, TIGO podrá transferir los datos de los clientes a terceros proveedores, otras entidades afiliadas de TIGO, en caso de una fusión, adquisición, venta de activos de la Compañía o transición del servicio a otro proveedor siempre y cuando se cuente con la autorización expresa e inequívoca del titular de dichos datos. Asimismo, TIGO podrá entregar los datos personales de los clientes siempre que medie orden escrita de autoridad judicial competente.

## 4.2 Proveedores

---

### Uso de los Datos Suministrados



Los Proveedores al autorizar por cualquier medio el uso de su información, autorizan a TIGO para que utilice, conserve, transfiera, recolecte, almacene y use la información personal con el objeto de:

- a. Ingresar su información a una base de datos
- b. Recolectar y tratar su información y la de sus representantes o empleados con la finalidad de llevar a cabo las siguientes actividades:
  - Pago de obligaciones contractuales.
  - Reporte a entidades gubernamentales.
  - Entrega de información a entidades gubernamentales o judiciales que la requieran.
  - Soporte en procesos de auditoría externa e interna.
  - 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.

### 4.3 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 empleados. Para materializar obligaciones laborales, la Compañía posee información y datos relacionados con la identificación del empleado, 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) que



voluntariamente el empleado ha solicitado y autoriza los descuentos o pagos directos a través de la nómina, para facilitar sus relaciones, previa existencia de acuerdos entre esos terceros y la Compañía.

La información señalada se reportará ante las entidades y autoridades nacionales y locales cuando así lo disponga un mandato legal.

Los empleados podrán consultar la información personal que sobre ellos reposa en las bases de datos de TIGO, 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.

### 4.4 Otros grupos de interés

---

El tratamiento de la información de cualquier grupo de interés se hará 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.

## 5. Derechos de los titulares de la información

---

Los titulares de los datos 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, reglamenten o sustituyan, relacionados con: 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.



## 6. Consultas y reclamos

---

Los titulares de los datos, o sus causahabientes, podrán consultar la información personal que repose en TIGO. 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, o haya incumplimiento por parte de TIGO 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 identificar: el titular de los datos, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, los datos de contacto, y acompañar los documentos que se quiera hacer valer. La Vicepresidencia de Experiencia 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 Compañía 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
- Atención al cliente del portal: [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co)
- Línea de atención 018000 42 22 22 (a nivel nacional)

## 7. 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 y velar por la implementación efectiva de esta política, 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 Compañía 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 la modifiquen.

## 8. Seguridad de la información

---

La Dirección de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio es la responsable de coordinar y liderar la seguridad de la información de la organización, incluidos los datos personales de los titulares de datos, 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.

## 9. Manuales y procedimientos

---

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



## 10. Registro de bases de datos

---

De acuerdo con lo establecido en las normas que regulan la materia, TIGO 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.

## 11. 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.

## 12. Transferencia y transmisión de información a otros países

---

La transferencia y transmisión de la información se realizará a través de medios seguros, a países que proporcionen niveles adecuados de protección de datos y asegurando que los terceros en posesión de dichos datos personales apliquen medidas técnicas, humanas y administrativas de seguridad necesarias, y cumplen con la normativa vigente, con el fin de que esta no pueda ser captada y leída fácilmente por terceros no autorizados.



## 13. Publicación de la política

---

La presente política está vigente desde su fecha de aprobación, conforme al "historial de versiones" al final del documento y se publicará en la página web. En el evento en que la política sea modificada sustancialmente, TIGO publicará en su página web dichos cambios.

## 14. 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. La información de los titulares de los datos que sea almacenada en dichas bases se tratará conforme a la autorización otorgada, salvo revocatoria del titular de los datos. Conforme a la norma que regula la materia, la revocatoria no procederá mientras haya una obligación legal o contractual de por medio.

## 15. Datos de contacto de las compañías

---

### **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**

NIT: 900092385-9

Domicilio: Medellín

Dirección: CRA 16 N.11ª Sur 100

Correo electrónico:

[protecciondedatos@tigo.com.co](mailto:protecciondedatos@tigo.com.co)

Línea de atención nacional 018000 42 22 22

### **EDATEL S.A**

NIT: 890905065-2

Domicilio: Medellín

Dirección: CL 41 N. 52 - 28

Correo electrónico:

[protecciondedatos@tigo.com.co](mailto:protecciondedatos@tigo.com.co)

Línea de atención nacional 018000 42 22 22

### **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P**

NIT: 830114921-1

Domicilio: Bogotá D.C.

Dirección: AV CL 26 N. 92 – 32

Correo electrónico:

[protecciondedatos@tigo.com.co](mailto:protecciondedatos@tigo.com.co)

Línea de atención nacional 018000 42 22 22

### **ORBTEL SERVICIOS INTERNACIONALES S.A.S.**

NIT: 900163926-9

Domicilio: Rionegro

Dirección: Zona Franca Rionegro Oficina 111

Correo electrónico:

[protecciondedatos@tigo.com.co](mailto:protecciondedatos@tigo.com.co)

Línea de atención nacional 018000 42 22 22



## 16. Revisiones y aprobaciones

---

## 17. Historial de versiones

---

Versión	Fecha del Cambio	Descripción
1	17/05/2016	Creación de la política
2	15/02/2018	Actualización de la Política
3	31/01/2019	Actualización de la Política
4	11/09/2019	Actualización de la Política