

Este documento incluye las Políticas de Tratamiento de la Información adoptadas por FULL REDES S.A.S. en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, que regula la protección de datos personales y en especial la atención de consultas y reclamos relacionados. De igual manera, define los principios en materia de tratamiento y garantiza derechos para los Titulares de los datos personales.

Los datos de contacto de la compañía responsable del tratamiento de datos son:

Nombre: FULL REDES S.A.S. en adelante “FULLREDES”.

Domicilio: MEDELLÍN

Dirección: CARRERA 24 BA 71 98

Correo electrónico: info@fullredes.net

Teléfono: 3012721334

Página Web: www.fullredes.net

De acuerdo a la normatividad Colombiana, FULLREDES se acoge a los siguientes artículos de la constitución como antecedentes a la política de tratamiento de la información:

- **Artículo 15 de la Constitución Política**

“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución”.

- **Artículo 20 de la Constitución Política**

“Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.

OBJETO

El objeto del presente documento es dar a conocer las Políticas de Tratamiento de la Información y los procedimientos del Sistema de Protección de Datos Personales implementados por FULLREDES con el fin de garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, los cuales tienen 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.

Las políticas y procedimientos contenidos en este documento, serán aplicables a los datos de carácter personal, registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de FULLREDES.

Estas políticas son de carácter obligatorio para FULLREDES en calidad de responsable del tratamiento de datos, así como para los encargados que realizan el tratamiento de datos personales por cuenta de FULLREDES.

Tanto el responsable como los encargados deben salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales y guardar la confidencialidad respecto del tratamiento.

DEFINICIONES

Autorización

Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

Base de Datos

Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

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.

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.

Titular

Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Tratamiento

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

Consultas

Solicitud de la información personal del titular que repose en cualquier base de datos usada por FULLREDES, sobre la cual tiene la obligación de suministrar al titular o sus causahabientes, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Reclamos

Solicitud de corrección, actualización o supresión de la información contenida en una base de datos usada por FULLREDES, o solicitud por presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, realizada por el titular o sus causahabientes.

Dato público

Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. 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 semiprivado.

Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la presente ley.

Dato privado.

Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

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, FULLREDES 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. FULLREDES puede recolectar, utilizar, transferir, transmitir, almacenar, procesar o suprimir datos personales con las siguientes finalidades:

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.

Fines Comerciales

Comprende toda actividad encaminada a presentar cotizaciones, 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.

Relacionamiento con públicos de interés

Comprende toda actividad orientada al manejo de las relaciones con junta, 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.

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 FULLREDES, 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.

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, FULLREDES puede recopilar los siguientes datos personales de sus clientes: 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 desde la red WIFI de FULLREDES. FULLREDES 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 FULLREDES 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.

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 FULLREDES, o nos contacta por cualquier otra situación vía correo electrónico, teléfono, fax, o por medio escrito o personal en cualquiera de nuestros medios de atención, 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 FULLREDES 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.

De conformidad con la normativa vigente y mediante la implementación de medios seguros, FULLREDES podrá transferir los datos de los clientes a terceros proveedores, otras entidades afiliadas de FULLREDES, 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, FULLREDES podrá entregar los datos personales de los clientes siempre que medie orden escrita de autoridad judicial competente.

PROVEEDORES

Los Proveedores al autorizar por cualquier medio el uso de su información, autorizan a FULLREDES para que 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:
 - o Pago de obligaciones contractuales.
 - o Reporte a entidades gubernamentales.
 - o Entrega de información a entidades gubernamentales o judiciales que la requieran.
 - o Soporte en procesos de auditoría externa e interna.
 - o 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.

COLABORADORES

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, FULLREDES 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 la remuneración proveniente 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 FULLREDES, así como los derechos derivados del tratamiento de su información, por medio de los canales internos dispuestos para tal fin.

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.

DERECHOS DE LOS TITULARES

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a FULLREDES o frente al encargado del tratamiento designado. 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 a FULLREDES, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado por parte de FULLREDES o por parte del encargado del tratamiento designado, 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 Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento FULLREDES o el encargado designado, han incurrido en conductas contrarias a Ley 1581 de 2012 y a la Constitución; o cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la referida base de datos.
- f) Acceder en forma gratuita en las condiciones definidas en este documento, a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

PROCEDIMIENTOS

El titular o sus causahabientes tienen derecho a presentar ante FULLREDES, consultas y/o reclamos, previa validación de su identidad, a través de cualquiera de los siguientes mecanismos, de atención al usuario dispuestos:

- Medio Escrito
- Página Web www.fullredes.net, a través del formulario dispuesto para tal fin.

CONSULTAS

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en la base de datos del responsable. FULLREDES suministrará al solicitante toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales:

- Al menos una (1) vez cada mes calendario.

- Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la Información, que motiven nuevas consultas.
- Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una (1) por cada mes calendario, FULLREDES solamente cobrará los gastos de envío, reproducción y en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente.

Para efectos de responder las consultas, FULLREDES, cuenta con un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas.

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.

DEBERES DE FULLREDES EN EL TRATAMIENTO DE DATOS

FULLREDES, cumplirá los siguientes deberes:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Tomar las medidas orientadas a conservar la información bajo las condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Tomar las medidas para que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- h) Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- i) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;
- k) Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- l) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos;

- m) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

MEDIDAS DE SEGURIDAD

FULLREDES toma todas las precauciones razonables y medidas de índole técnico, administrativo y organizacional conducentes a garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de los titulares, principalmente aquellos destinados a impedir su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado.

Las medidas de seguridad se aplican tanto a los ficheros como a los tratamientos.

La aplicación de las medidas de seguridad tiene como fin procurar la conservación, confidencialidad, integridad, y disponibilidad de los datos.

MODIFICACIONES

FULLREDES se reserva el derecho de modificar estas Políticas de Tratamiento de la Información, en su totalidad o parcialmente. En caso de cambios sustanciales en las Políticas de Tratamiento de la Información referidos a la identificación de FULLREDES y a la finalidad del tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido la autorización, FULLREDES comunicará estos cambios al titular a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas.

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.