

¿Dónde Están Mis Datos?

INFORME  
NOVIEMBRE  
2016



POR: LAURA MORA  
CAROLINA BOTERO





No cumple



Cumple



Cumple  
parcialmente



Buena  
práctica



1



Publica **informes** de **transparencia**



2



La política de **protección de datos** está **publicada** en su página web



La **política** de protección de datos del ISP es **clara**



La política de protección de datos es de **fácil acceso**



3



**Informa** que está obligado por ley a entregar información personal y que notificará a las **personas usuarias**



4



**Informa** que está obligado por ley a hacer **retención de datos**



**Informa** que está obligado a cumplir con las **órdenes** legítimas de la **Fiscalía**



5



Tiene una **guía** para las personas sobre **comportamientos no permitidos** con el fin de evitar sanciones



**Publica** los **procedimientos** que emplea para filtrar, retirar, **bloquear contenidos**



**Publica** los procedimientos que emplea para suspender y / o **cancelar servicios**



“En un esfuerzo para que todas las personas tengan acceso al conocimiento, Fundación Karisma está trabajando para que sus documentos sean accesible, es decir, tienen un formato electrónico diseñado para que su contenido pueda ser leído por el mayor número de personas posible, incluidas las que tienen algún tipo de discapacidad o de dificultada para la lectura y comprensión. Más información sobre el tema: <http://www.documentoaccesible.com/#que-es>

**Autoras:**

Laura Mora  
Carolina Botero

**Coordinación editorial:**

Pilar Sáenz  
Nathaly Espitia Díaz

**Portada:**

Mauricio Isaza

**Diagramación:**

Rubén Urriago

**Consulta esta investigación en línea en  
[dondeestanmisdatos.info](http://dondeestanmisdatos.info)**

**¿Dónde están mis datos?**

Es un proyecto de  
Fundación Karisma



[www.karisma.org.co](http://www.karisma.org.co)

con el apoyo  
de la EFF



Noviembre 2016



¿Dónde están mis datos? - Evaluación Claro está disponible bajo  
Licencia Creative Commons Reconocimiento compartir igual 4.0

“Usted puede remezclar, retocar, y crear a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando le de crédito al autor y licencien nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. Para ver una copia de esta licencia visite: [https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es\\_ES](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es_ES)

## I. Transparencia

### 1. El ISP publica informes de transparencia

En esta categoría se evalúa si el ISP ha publicado informes de transparencia en donde se evidencie el tratamiento de los datos personales de las personas usuarias y los procedimientos y frecuencia para dar respuesta a las solicitudes de información por parte del Gobierno Nacional y otras entidades.

**Parámetro de Respuesta:**

(1) El ISP ha publicado un informe de transparencia en el último año.

**Evaluación:**

*No, el ISP no ha publicado un informe de transparencia en el último año por lo tanto no cumple con el parámetro de evaluación.*

**Resultado final:**



## II. Protección de datos

### 2. La política de protección de datos del ISP es clara y de fácil acceso

**Parámetro de Respuesta:**

(1) El ISP tiene una política de protección de datos que está publicada en su página web.

**Evaluación:**

*Si, el ISP tiene publicada su página web por lo tanto cumple con el parámetro de evaluación.*

(2) La política de protección de datos del ISP es clara. Por clara entendemos:

- Está escrita en un lenguaje sencillo que describe las diferentes situaciones y las explica - a través de ejemplos -, además incluye las referencias necesarias a la ley.

- La política de protección de datos especifica cómo, con quién y para qué el ISP comparte los datos de las personas suscriptoras.

**Evaluación:**

No, la Política de Protección de Datos del ISP es una copia de la Ley 1581 de 2012. Respecto a los procedimientos sobre cómo y con quién se comparten los datos de las personas, en concordancia con lo planteado por la Ley, señalan en el numeral 7.2 sobre Tratamiento de Datos Sensibles que se prohíbe el mismo excepto cuando “c) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial. También, en el numeral 9.1.1. en cuanto a la autorización del titular menciona que esta no será necesaria cuando “a) (sea) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. b) Datos de naturaleza pública. c) Casos de urgencia médica o sanitaria. d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos. e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas; y en el numeral 9.1.5. Personas a quienes se les puede suministrar la información acerca de los datos personales que hayan sido materia de tratamiento por parte de CLARO podrá suministrarse a las siguientes personas: a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales. b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley. La ISP no hace un esfuerzo por hacer clara su política a las personas que usan sus servicios, se requiere ser abogado para comprenderlas. De hecho al no localizarla a sus procedimientos no hay explicaciones para las personas sobre la forma cómo lo hace, mucho menos indica con quienes comparte más allá de lo que la ley prevé.

(3) La política de protección de datos es de fácil acceso. Por fácil acceso entendemos:

- Se encuentra fácilmente en la página web del ISP (valoramos que se sigan las buenas prácticas ya desarrolladas en Internet, como que usualmente estos documentos se encuentran en el “footer” de la página de inicio y bajo el nombre de “políticas de privacidad” o equivalente).
- Es un documento de fácil navegación (es decir permite búsqueda, copia, etcétera). Valoramos especialmente que el documento respete estándares de accesibilidad y sean formatos que puedan usarse sin importar el software que tenga la persona que lo consulta.

**Evaluación:**

Sí, pero parcialmente, la Política de Protección de Datos del ISP no es fácil de encontrar en su página web. Aunque hay un enlace en el footer que finalmente llevará a la política que es el de “Legal y Regulatorio” se requiere revisar 17 páginas de documentos o usar el filtro sin saber bajo qué nombre buscar. El documento se llama “Políticas de Tratamiento de la Información” y aparecerá eventualmente en esa búsqueda en la página 13. El documento está en formato PDF que permite descarga, navegación y búsqueda dentro del mismo a la mayoría de las personas y como PDF es popular en general las personas pueden abrirlo en sus computadores. Sin embargo, al ser un PDF corriente no

es accesible para personas que requieran de programas especiales de lectura, como las personas que tienen discapacidad visual. Se recomienda ajustar el formato a estándares de accesibilidad. El documento no es de fácil acceso porque es muy difícil encontrarlo, sin embargo, una vez se ubica el formato permite que la mayoría de las personas pueda consultarlo y usarlo, esto lo reconocemos como algo positivo.

**Resultado final:**



### 3. El ISP informa a las personas usuarias que notificará cuando las autoridades han hecho solicitud de información de sus datos

**Parámetro de Respuesta:**

- (1) El ISP informa a las personas usuarias que está obligado por ley a entregar información personal de ellas y pública los procedimientos que emplea para responder a esos requerimientos de información que incluyen notificar a la persona que es objeto del requerimiento para facilitarle la defensa si así lo desea.

**Evaluación:**

No, en su política de protección de datos solo menciona lo que ya dice la ley, es decir que uno de los derechos de los titulares de los datos es el de “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”. Esta es una obligación general que puede ser más vista desde la óptica de las obligaciones comerciales, del uso que el ISP hace de los datos para efectos de provisión del servicio. El ISP no informa en concreto su obligación legal de entregar información personal al Estado, mucho menos da detalles sobre el procedimiento que emplea cuando esto sucede.

**Resultado final:**



#### 4. El ISP es claro sobre la forma cómo cumple con las obligaciones legales que pueden afectar la intimidad de las personas

**Parámetro de Respuesta:**

- (1) El ISP informa a las personas que está obligado por ley a hacer retención de datos. En Colombia la provisión de servicios de telecomunicaciones es uno de los ámbitos donde se producen más datos y, como sucede en otros países, se obliga a los ISP a retener y a entregar esos datos para diversos propósitos. Las personas usuarias tienen una relación de dependencia con las ISP en dos niveles (1) la provisión del servicio en sí mismo y (2) la salvaguarda de los datos que fluyen a través de la conexión. Las obligaciones de retención buscan la conservación de los datos que generan la conexión de telefonía fija, celulares o de Internet estableciendo el tipo de datos a conservar por los ISP, el tiempo de retención y las condiciones y facultados para el acceso a esos datos. Las normas en Colombia que obligan a los ISP a esta retención son el Decreto 1704 de 2012 (sobre investigaciones criminales) y la Ley 1621 de 2013 (sobre actividades de Inteligencia). Al ser una restricción al derecho a la intimidad de las personas es necesario que los ISP sean garantistas y transparentes para evitar abusos.

**Evaluación:**

*No, el ISP no informa a las personas que está obligado a hacer retención de datos por lo tanto no cumple con el parámetro de evaluación.*

- (2) El ISP informa que está obligado a cumplir con las órdenes legítimas que haga la Fiscalía General de la Nación en el marco de una investigación penal para acceder a los datos de geolocalización, metadatos e información del suscriptor y o contenido que cursen por sus redes.

**Evaluación:**

*En la política del ISP se hacen menciones a compartir información con autoridades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. La expresión es bastante amplia cuando las normas en Colombia son mucho más acotadas sobre quién puede pedir información y cuál es la información que se puede pedir, por tanto no se cumple con el parámetro de evaluación.*

**Resultado final:**



## IV. Libertad de expresión

### 5. El ISP es claro sobre la forma cómo filtra, retira o bloquea contenidos y cómo cancela o suspende servicios

#### **Parámetro de Respuesta:**

- (1) El ISP tiene un código de conducta para guiar a las personas en los comportamientos no permitidos por el ISP con el fin de evitar sanciones.

#### **Evaluación:**

*No, el ISP no cuenta con un documento adicional y no incluye dentro de sus políticas un código de conducta para a las personas en los comportamientos no permitidos con el fin de evitar sanciones, por lo cual no cumple con el parámetro de evaluación.*

- (2) El ISP publica los procedimientos que emplea para filtrar, retirar, bloquear contenidos indicando los soportes legales y/o contractuales que lo justifican, es decir el ISP: Tiene en cuenta en sus procedimientos el debido proceso (como mínimo supone: notificación al usuario, oportunidad de defensa, criterios de proporcionalidad y necesidad) para filtrar, retirar o bloquear contenidos.

#### **Evaluación:**

*No, el ISP no publica los procedimientos que usa para filtrar, retirar, bloquear contenidos ni indica los soportes legales y/o contractuales que pueden justificar estas acciones, por lo tanto no cumple con el parámetro de evaluación.*

- (3) El ISP publica los procedimiento que emplea para suspender y / o cancelar servicios, es decir el ISP tiene en cuenta en sus procedimientos el debido proceso (como mínimo supone: notificación al usuario, oportunidad de defensa, criterios de proporcionalidad y necesidad) para suspender y / o cancelar servicios).

#### **Evaluación:**

*No, el ISP no pública los procedimientos que usa para suspender y/o cancelar servicios por lo tanto no cumple con el parámetro de evaluación.*

#### **Resultado final:**







# ¿Dónde Están Mis Datos?



Analizamos las políticas y documentos publicados en las páginas web de los intermediarios de Internet colombianos con una perspectiva de derechos humanos, buscando la transparencia.

[www.dondeestanmisdatos.info](http://www.dondeestanmisdatos.info)

Un proyecto de



Con el apoyo de

