

¿Dónde Están Mis Datos?

INFORME
NOVIEMBRE
2016

Telefonica



POR: LAURA MORA
CAROLINA BOTERO



En un esfuerzo para que todas las personas tengan acceso al conocimiento, Fundación Karisma está trabajando para que sus documentos sean accesibles, 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 dificultad 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**

¿Dónde están mis datos?

Es un proyecto de
Fundación Karisma

con el apoyo
de la EFF



Noviembre 2016



¿Dónde están mis datos? - Resumen Ejecutivo 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 licencie 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



<i>Telefonica</i>	1		Publica informes de transparencia	X
	2		La política de protección de datos está publicada en su página web	✓
La política de protección de datos del ISP es clara			X	
La política de protección de datos es de fácil acceso			+/-	
No cumple Cumple parcialmente Cumple Buena práctica	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	●
 DESCARGAR INFORME COMPLETO DESCARGAR POR EMPRESA	5		Tiene una guía para las personas sobre comportamientos no permitidos con el fin de evitar sanciones	●
	5		Publica los procedimientos que emplea para filtrar, retirar, bloquear contenidos	X
			Publica los procedimientos que emplea para suspender y / o cancelar servicios	X

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, respecto a los procedimientos sobre cómo y con quién se comparten los datos de las personas, en concordancia con lo planteado por la Ley la política de protección de datos del ISP solo menciona que “el tratamiento al cual son sometidos los datos personales recolectados en ejercicio de las actividades comerciales y legales de Colombia Telecomunicaciones es el de almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros datos personales”. La ISP no hace un esfuerzo por hacer clara su política a las personas que usan sus servicios. De hecho, al no localizar 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, aunque la Política de Protección de datos del ISP es fácil de encontrar en su página web. En el footer de la página de Movistar se encuentra el documento denominado “Política de Colombia Telecomunicaciones para el Tratamiento de Datos Personales” que conduce inmediatamente al documento, sin tener que ir a páginas adicionales a buscarlo; el documento se encuentra en formato PDF que, aunque permite descarga no permite la navegación ni la búsqueda dentro del mismo a las personas, es fundamentalmente una imagen. Al ser un PDF, que es un programa popular, 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, aunque es fácil encontrar - lo que reconocemos como algo positivo. - no está en un formato que permite que las personas lo consulten y lo usen con facilidad.

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 publica 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, sin embargo, aunque el ISP no informa en concreto su obligación legal de entregar información personal al Estado si plantean en su Política de Privacidad que “Informaremos a nuestros clientes de aquellos casos relevantes en los que la pérdida, uso indebido o revelación de la información haya sido provocada por una violación en la seguridad de los sistemas y redes de la compañía o bien derivados de una decisión o acción técnica interna. En estos casos, informaremos a nuestros clientes sobre las acciones correctivas realizadas y daremos las recomendaciones oportunas para ayudar a proteger sus intereses. En nuestra actuación con las fuerzas del orden respetamos la legislación local y los marcos reguladores.”; lo cual reconocemos con una buena práctica de la compañía.

Resultado final:



III. Intimidad

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. Es necesario que los ISP sean garantistas y transparentes para evitar abusos.

Evaluación:

Si, en sus políticas nacionales, indica que “Las bases de datos de Colombia Telecomunicaciones tienen vigencia indefinida. Los datos personales recolectados se conservarán por el tiempo que dure la relación existente entre la Empresa y el titular de los datos, y por el tiempo que sea necesario para el cumplimiento de los deberes legales o contractuales que Colombia Telecomunicaciones deba observar”. Sin embargo, parece que la empresa en su nivel internacional está moviéndose en otro sentido, en el documento de Política de Privacidad del grupo Telefónica manifiestan que: “Sólo retenemos información de los interesados por el tiempo requerido por la ley o si es necesario para la consecución de un objetivo legítimo de nuestro negocio. Desde Telefónica nos comprometemos a atender todas las peticiones de oposición al tratamiento de datos en la medida en que no sean necesarias para la prestación del servicio.” En este documento es interesante resaltar que el ISP informa sobre la retención de datos que hace tanto para la provisión del servicio (contractual) como por orden legal. Lo que se establece es que las políticas del grupo (como multinacional) son más garantistas y comprometidas con los derechos de las personas usuarias que las de la empresa colombiana que no refleja, esta intención en la política nacional donde se mantiene la referencia a una vigencia “indefinida” de las bases de datos que ya habíamos apuntado en 2015 y que sigue siendo preocupante.

- (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 no se hacen menciones sobre quién puede pedir información y cuál es la información que se puede pedir de acuerdo con las precisiones que hace la Ley, 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 código de conducta para a las personas en los comportamientos no permitidos con el fin de evitar sanciones, sin embargo, en la página de Telefónica es posible encontrar un documento en el cual hacen referencia a la seguridad de las personas en donde la compañía resalta “Esperamos que nuestros clientes utilicen los servicios contratados de conformidad con la ley y con lo estipulado por la “política de uso aceptable” incluida en el contrato”; consultamos los contratos de prestación de servicios encontrando algunas referencias a los usos indebidos por parte de los suscriptores que pueden llevar por ejemplo a la suspensión del servicio, esto se reconoce como una buena práctica del ISP.

- (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, 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 publica 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

Un proyecto de



Con el apoyo de

