

¿Dónde Están Mis Datos?

INFORME  
NOVIEMBRE  
2016



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](http://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](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es_ES)



|  |   |   |  |   |
|--|---|---|--|---|
|  | 1   |                                 | Publica <b>informes</b> de <b>transparencia</b>  |   |
|  | 2   |                                | La política de <b>protección de datos</b> está <b>publicada</b> en su página web   |  |
|  |   |   | La <b>política</b> de protección de datos del ISP es <b>clara</b>  |  |
|  |   |   | La política de protección de datos es de <b>fácil acceso</b>   |  |
|  | 3   |                                | <b>Informa</b> que está obligado por ley a entregar información personal y que notificará a las <b>personas usuarias</b> |  |
| 4  |  | <b>Informa</b> que está obligado por ley a hacer <b>retención de datos</b>  |                                     |   |
| 5  |  | <b>Informa</b> que está obligado a cumplir con las <b>órdenes</b> legítimas de la <b>Fiscalía</b>                 |                                     |   |
|  |   | Tiene una <b>guía</b> para las personas sobre <b>comportamientos no permitidos</b> con el fin de evitar sanciones |                                     |   |
|  |   | <b>Publica</b> los <b>procedimientos</b> que emplea para filtrar, retirar, <b>bloquear contenidos</b>             |                                     |   |
|  |   |   | <b>Publica</b> los procedimientos que emplea para suspender y / o <b>cancelar servicios</b>                              |  |



**DESCARGAR INFORME COMPLETO**

**DESCARGAR POR EMPRESA**

 No cumple

 Cumple

 Cumple parcialmente

 Buena práctica

## 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, sin embargo reconocemos un compromiso de ETB por trabajar en este tema. ETB modificó su página web y ahora se puede acceder desde su portal principal a un espacio donde publican información centralizada sobre varios de los puntos que consideramos debe contener un informe de transparencia. ETB explica en ese espacio cómo es el proceso legal de bloqueo de contenidos de Internet y de interceptación de comunicaciones. En el mismo sitio incluyeron el informe de gestión y sostenibilidad, la política de protección de datos y la de usos aceptables. De esta forma facilitan el acceso a información de la empresa para consulta de cualquiera. Sin embargo, como ya dijimos el ISP no ofrece información sobre esas prácticas en un período de tiempo determinado que es al final el propósito central de un informe de transparencia.*

**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 hace un recuento de las definiciones, principios, derechos de los titulares u otros apartes 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 solo resalta que se verifican las excepciones legales para la entrega de los datos personales de los titulares a las autoridades y los casos pertinentes, no obstante, no son claros respecto a cuáles autoridades y bajo qué procedimientos.*

(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 hay un link llamado “Acceso a la Información y Transparencia” en donde se encuentra la lista “Protección al usuario” donde está ubicada la política de la empresa, 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, 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”. El ISP no informa en concreto su obligación legal de entregar información personal de las personas al Estado, mucho menos da detalles sobre el procedimiento que emplea cuando esto sucede. Sin embargo, se reconoce como buena práctica que en su política de protección de datos expone que se verifican las excepciones legales para la entrega de los datos personales de los titulares a las autoridades y los casos pertinentes.*

**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 los 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:**

*Si, ETB tiene publicado en su página de Transparencia y Acceso a la Información un documento en el cual informan acerca del procedimiento de interceptación legal en Colombia, en donde, citando la Ley 1453 de 2011, señalan: “El fiscal podrá ordenar, con el objeto de buscar elementos probatorios, evidencia física, búsqueda y ubicación de imputados, indiciados o condenados, que se intercepten mediante grabación magnetofónica o similares las comunicaciones que se cursen por cualquier red de comunicaciones, en donde curse información o haya interés para los fines de la actuación.” y, teniendo en cuenta el Decreto 1704 de 2012 reiteran “Los proveedores deberán atender oportunamente los requerimientos de interceptación de comunicaciones que efectúe el Fiscal General de la*

Nación.” En este sentido, 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 y por lo tanto cumple con el criterio.

**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:**

*Si, el ISP cuenta con un documento denominado “De políticas de uso aceptable ETB - PUA” el cual “pretende proteger a ETB y a sus usuarios de ataques de intrusos a sus sistemas, equipos y redes, así como coordinar y mantener los protocolos y lineamientos aceptados internacionalmente para el uso correcto y apropiado de los servicios” teniendo en cuenta que el objetivo de este documento es el de guiar a las personas usuarias sobre el uso adecuado de los servicios con el fin de evitar sanciones la compañía 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, bloquear contenidos.

**Evaluación:**

*Sí, aunque de manera parcial, el ISP no publica los procedimientos que usa para filtrar, retirar, bloquear contenidos, sin embargo hace referencia a los soportes legales y/o contractuales que pueden justificar estas acciones en el PUA describe los usos que la empresa considera indebidos de los servicios que provee: “(i) Interceptación de llamadas sin orden legal autorizada, así como el uso total o parcial de la información obtenida de esta forma. (x) Intentar acceder sin autorización*



a los sitios o servicios de ETB o de otro operador, mediante la utilización de herramientas intrusivas (hacking), descifre de contraseñas, descubrimiento de vulnerabilidades o cualquier otro medio no permitido o ilegítimo (xiii) Presentar, alojar o transmitir información, imágenes o textos que en forma directa o indirecta se relacionen con actividades sexuales con menores de edad. El CLIENTE declara que conoce lo dispuesto en la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002, de acuerdo con lo cual se prohíbe expresamente el alojamiento de contenidos de pornografía infantil (...) entre otros” por lo anterior, ETB menciona que podrá dar por terminado el CONTRATO (por tanto suspender o cancelar servicios que presta) unilateralmente y sin que medie declaración judicial si se presenta alguno de los casos que allí describe. Adicionalmente, dentro de los documentos públicos del ISP se encuentra uno denominado “LIBERTAD DE EXPRESIÓN ¿CÓMO FUNCIONA EL BLOQUEO DE CONTENIDOS?” en donde, se informa claramente que “Los únicos contenidos que pueden ser bloqueados son los relativos a Pornografía infantil y demás dispuestos en la Ley.”. Por lo anterior, el ISP cumple parcialmente 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:**

Sí, aunque de manera parcial, además de de la información contenida en el PUA, el ISP tiene publicado un documento denominado “Código de conducta del usuario” en el cual mencionan que el “CORTE O RETIRO DEL SERVICIO: Decisión unilateral de empresa, como consecuencia de la ocurrencia de alguna de las causales previstas en el contrato, en virtud de la cual ésta procede a desactivar el servicio de manera definitiva. El corte del servicio no exime del cumplimiento de las obligaciones pendientes de pago así como la devolución del (los) equipo (s) de propiedad de ETB, que hayan sido instalados o entregados para proveer el servicio en los términos establecidos en la regulación.” Invitamos a la empresa a publicar sus procedimientos para llevar a cabo este proceso.

#### **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

