

Proceso: Gestión de la Seguridad de la Información
Subproceso: Protección de datos personales y seguridad de la información
Procedimiento: Política de tratamiento y protección de datos personales

Documento público

**POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.
NIT 901.490.938-2**

Campo	Información
Tipo de documento	Documento interno de cumplimiento regulatorio y protección de datos personales.
Versión	3.0
Fecha de emisión	18 de mayo de 2026.
Domicilio	Florencia, Caquetá
Clasificación	Documento público de uso interno y publicación controlada para titulares cuando corresponda.
Responsable del tratamiento	GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.
Marco de referencia	<u>Constitución Política, Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015, Decreto 090 de 2018, Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, Resolución CRC 5050 de 2016 y demás normas aplicables al sector TIC.</u>

La consulta, reproducción, modificación o distribución de este documento se encuentra sujeta a autorización de GLOBAL NET TV ZOMAC S.A.S., sin perjuicio de la obligación de poner a disposición de los titulares la información mínima exigida por el régimen colombiano de protección de datos personales.

TABLA DE CONTENIDO.

1. Presentación y declaración institucional	3
2. Objetivo general.....	3
3. Objetivos específicos	4
4. Alcance.....	4
5. Identificación del responsable del tratamiento.....	5
6. Marco normativo y criterios de alineación con la SIC.....	5
7. Definiciones operativas	6
8. Principios aplicables al tratamiento	7
9. Categorías de datos personales tratados	8
10. Bases de datos personales administradas	9
11. Finalidades del tratamiento	10
11.1. Clientes, usuarios y suscriptores	10
11.2. Trabajadores, aspirantes, contratistas y extrabajadores	11
11.3. Proveedores y contratistas.....	11
11.4. Accionistas o socios	11
11.5. Visitantes, ciudadanos y usuarios de canales digitales	12
12. Tratamiento de datos sensibles y de niños, niñas y adolescentes	12
13. Autorización del titular y prueba de autorización	12
14. Aviso de privacidad y publicación de la política	13
15. Derechos de los titulares	13
16. Canales de atención para consultas y reclamos.....	13
17. Procedimiento para consultas.....	14
18. Procedimiento para reclamos	15
19. Supresión de datos y revocatoria de autorización	15
20. Deberes de GLOBAL NET TV ZOMAC S.A.S. como responsable	16
21. Deberes de los encargados del tratamiento	16
22. Reglas para compartir datos con terceros.....	17
23. Transmisión y transferencia nacional o internacional.....	17
24. Seguridad de la información y protección de bases de datos	18
25. Incidentes de seguridad que involucren datos personales	19
26. Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD	19
27. Conservación, archivo y eliminación de datos personales	20
28. Tratamiento en página web, formularios digitales y canales electrónicos	20
29. Videovigilancia y control de acceso físico.....	20
30. Relación con el SGSI y documentos internos asociados	21
31. Evidencias mínimas de cumplimiento	21
32. Prohibiciones internas	22

Proceso: Gestión de la Seguridad de la Información
Subproceso: Protección de datos personales y seguridad de la información
Procedimiento: Política de tratamiento y protección de datos personales

Documento público

33. Actualización y control de cambios	22
34. Vigencia.....	23
35. Aprobación.....	23
Anexo 1. Registro mínimo para consultas y reclamos de titulares	24
Anexo 2. Contenido mínimo del aviso de privacidad	24

1. Presentación y Declaración Institucional.

GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S., adopta la presente Política de Protección de Datos Personales con el propósito de establecer reglas claras, verificables y obligatorias para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización, supresión y, en general, para cualquier operación que pueda recaer sobre los datos personales tratados por la empresa en desarrollo de su actividad económica.

La empresa presta servicios asociados a telecomunicaciones, internet, televisión por suscripción, servicios telemáticos, instalación y administración de redes, equipos y soluciones tecnológicas. Por esa razón, el tratamiento de datos personales no se limita a datos comerciales básicos. También comprende información necesaria para la instalación del servicio, facturación, soporte técnico, atención de PQR, gestión de calidad, seguridad de la red, prevención de fraude, gestión contractual, cumplimiento regulatorio y atención de requerimientos de autoridades competentes.

Esta política se expide como documento rector de cumplimiento interno y como instrumento de información para los titulares. Su aplicación debe articularse con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI, los procedimientos de gestión de incidentes, las matrices de activos y riesgos, los formatos de autorización, los registros de consultas y reclamos, las bitácoras de incidentes y las evidencias de publicación o socialización que conserve la empresa.

La política no constituye una certificación externa ni reemplaza la obligación de ejecutar controles reales. Su utilidad depende de que **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**, conserve evidencia de autorizaciones, respuestas, controles de acceso, medidas de seguridad, reportes, actualizaciones y actuaciones adoptadas frente a titulares y autoridades.

2. Objetivo General.

Establecer las directrices, responsabilidades, procedimientos y controles mínimos que debe aplicar **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**, para garantizar un tratamiento adecuado, seguro, transparente, legítimo y proporcional de los datos personales de sus clientes, usuarios, trabajadores, aspirantes, proveedores, contratistas, accionistas, visitantes, terceros y demás titulares de información personal.

3. Objetivos específicos.

- Garantizar el ejercicio efectivo del derecho constitucional de hábeas data y de los derechos de los titulares previstos en la Ley 1581 de 2012.
- Definir las bases de datos tratadas por la empresa y las finalidades específicas asociadas a cada grupo de titulares.

- Establecer canales, términos y reglas internas para atender consultas, reclamos, solicitudes de actualización, rectificación, supresión y revocatoria de autorización.
- Regular la obtención, conservación y prueba de las autorizaciones otorgadas por los titulares, cuando sean necesarias.
- Evitar autorizaciones ambiguas, finalidades excesivas o tratamientos incompatibles con la actividad real de la empresa.
- Articular la protección de datos personales con el SGSI, la gestión de incidentes de seguridad, los controles de acceso, las copias de seguridad y la conservación documental.
- Definir criterios para la transmisión y transferencia de datos personales a encargados, proveedores tecnológicos, aliados operativos, autoridades o terceros autorizados.
- Establecer evidencias mínimas de cumplimiento que puedan ser verificadas internamente o por autoridad competente.

4. Alcance.

La presente política aplica a todas las bases de datos personales administradas, custodiadas, recolectadas, utilizadas o tratadas por **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**, en medios físicos, digitales, audiovisuales, telefónicos, contractuales, operativos, administrativos, comerciales, técnicos o tecnológicos.

Su cumplimiento es obligatorio para el representante legal, personal directivo, trabajadores, contratistas, proveedores, encargados del tratamiento, personal técnico, personal administrativo, asesores externos y cualquier tercero que tenga acceso autorizado a datos personales por cuenta de la empresa.

La política comprende, como mínimo, la información asociada a clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones, suscriptores actuales y potenciales, visitantes de instalaciones, usuarios de página web y canales digitales, PQR, soporte técnico, facturación, cartera, instalación y mantenimiento, trabajadores, candidatos, extrabajadores, proveedores, contratistas, accionistas, representantes legales, contactos comerciales y terceros relacionados con la operación de la empresa.

5. Identificación del responsable del tratamiento.

Campo	Información
Responsable del tratamiento	GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.
Sigla	GLOBAL NET
NIT	901.490.938-2

Proceso: Gestión de la Seguridad de la Información Subproceso: Protección de datos personales y seguridad de la información Procedimiento: Política de tratamiento y protección de datos personales	<u>Documento público</u>
--	---------------------------------

Domicilio principal	Florencia, Caquetá
Dirección del domicilio principal	Carrera 9B No. 6-50, barrio Las Avenidas, Florencia, Caquetá
Correo de atención de datos personales	contabilidad@globalnettv.com.co
Correo de notificación judicial registrado	contabilidad@globalnettv.com.co
Teléfonos de contacto	311 776 8852 / 316 626 3164
Página web	https://globalnettv.com.co/
Módulo o canal PQR	https://globalnettv.com.co/pqr/
Área responsable de atención de titulares	Área administrativa, con apoyo del responsable técnico cuando la solicitud involucre información de servicio, red, soporte o seguridad de la información.

Cuando la empresa designe formalmente un oficial, coordinador o responsable interno de protección de datos personales, dicha designación deberá quedar documentada mediante acta, memorando, contrato, manual de funciones o constancia interna. La ausencia de una denominación específica no exonera a la empresa del cumplimiento de los deberes legales del responsable del tratamiento.

6. Marco normativo y criterios de alineación con la SIC.

La presente política se interpreta y aplica de conformidad con el régimen colombiano de protección de datos personales, especialmente con las siguientes disposiciones y criterios:

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, que reconoce el derecho de toda persona a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en bancos de datos y archivos de entidades públicas o privadas.
- Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, en lo relacionado con políticas de tratamiento, aviso de privacidad, autorizaciones, consultas, reclamos, transmisión, transferencia y Registro Nacional de Bases de Datos.
- Decreto 090 de 2018, en lo relativo a sujetos obligados al Registro Nacional de Bases de Datos.
- Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en lo aplicable al régimen de protección de datos personales, RNBD, reportes y deberes del responsable.
- Instrucciones, guías, conceptos y criterios de la Superintendencia de Industria y Comercio como Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

Proceso: Gestión de la Seguridad de la Información Subproceso: Protección de datos personales y seguridad de la información Procedimiento: Política de tratamiento y protección de datos personales	<u>Documento público</u>
--	---------------------------------

- Resolución CRC 5050 de 2016 y sus modificaciones, en cuanto se relacionen con seguridad de redes, gestión de incidentes, atención de usuarios, calidad del servicio, seguridad de la información y obligaciones propias de proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
- Normas sectoriales, contractuales, tributarias, contables, laborales, comerciales y administrativas que exijan la conservación, circulación o entrega de información personal a autoridades competentes.

La alineación con la Superintendencia de Industria y Comercio exige, como mínimo, que la empresa cuente con política de tratamiento, aviso de privacidad cuando aplique, autorizaciones verificables, procedimientos de consultas y reclamos, medidas de seguridad, control de encargados, revisión sobre la obligación de inscripción en el RNBD y registro de incidentes de seguridad que comprometan datos personales.

7. Definiciones operativas.

Concepto	Definición para efectos de esta política
Autorización.	Consentimiento previo, expreso e informado del titular para que GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S., realice tratamiento de sus datos personales cuando la ley exija dicha autorización.
Aviso de privacidad.	Comunicación física, electrónica, verbal o por cualquier medio idóneo mediante la cual se informa al titular sobre la existencia de esta política, las finalidades del tratamiento y la forma de acceder a ella.
Base de datos.	Conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento, independientemente de que repose en archivos físicos, hojas de cálculo, sistemas de facturación, CRM, plataformas de soporte, correos electrónicos, formularios web o repositorios digitales.
Dato personal.	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
Dato público.	Dato calificado como tal por la Constitución o la ley, incluidos aquellos contenidos en registros públicos, documentos públicos o fuentes de acceso público, sin que ello autorice tratamientos contrarios a la finalidad legítima.
Dato semiprivado.	Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento puede interesar al titular y a determinado sector o grupo de personas.
Dato privado.	Dato que por su naturaleza íntima o reservada solo resulta relevante para el titular.
Dato sensible.	Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como datos de salud, biométricos, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, origen racial o étnico, pertenencia sindical o vida sexual.
Encargado tratamiento.	del Persona natural o jurídica que realiza tratamiento de datos personales por cuenta de GLOBAL NET TV ZOMAC S.A.S., siguiendo sus instrucciones.
Responsable tratamiento.	del Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos o el tratamiento. Para esta política, GLOBAL NET TV ZOMAC S.A.S. actúa como responsable frente a las bases que administra directamente.

Proceso: Gestión de la Seguridad de la Información Subproceso: Protección de datos personales y seguridad de la información Procedimiento: Política de tratamiento y protección de datos personales	<u>Documento público</u>
--	---------------------------------

Titular.	Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
Tratamiento.	Cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, transmisión, transferencia, supresión o conservación.
Transferencia.	Envío de datos personales a otro responsable del tratamiento ubicado dentro o fuera de Colombia.
Transmisión.	Comunicación de datos personales a un encargado dentro o fuera de Colombia para que realice tratamiento por cuenta del responsable.
Incidente de seguridad de datos personales.	Evento que compromete o puede comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de datos personales, incluidos accesos no autorizados, pérdida, alteración, exposición, fuga o uso indebido de información.

8. Principios Aplicables al Tratamiento.

GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S., aplicará los principios previstos en la Ley 1581 de 2012 en todas las operaciones de tratamiento. Estos principios no son declaraciones decorativas: deben orientar la recolección, diseño de formularios, contratos, soportes, atención de titulares, acceso interno, conservación y entrega de información a terceros.

Principio	Aplicación interna obligatoria
Legalidad.	El tratamiento solo se realizará dentro del marco permitido por la Constitución, la ley, los contratos, autorizaciones y obligaciones regulatorias.
Finalidad.	Toda recolección o uso de datos deberá obedecer a una finalidad legítima, específica, informada y relacionada con la operación de la empresa.
Libertad.	Cuando la autorización sea exigible, el tratamiento solo podrá realizarse con consentimiento previo, expreso e informado del titular o por habilitación legal.
Veracidad o calidad.	La información tratada debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe tratar datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
Transparencia.	El titular podrá obtener información sobre la existencia de datos que le conciernan y sobre el uso que se les ha dado.
Acceso y circulación restringida.	Los datos personales no estarán disponibles en internet u otros medios de divulgación masiva, salvo que sean datos públicos o exista autorización o habilitación legal.
Seguridad.	La empresa deberá aplicar medidas técnicas, humanas, administrativas y documentales necesarias para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso, acceso no autorizado o fraudulento.
Confidencialidad.	Todas las personas que intervengan en el tratamiento están obligadas a garantizar reserva incluso después de finalizada su relación con la empresa.

Proceso: Gestión de la Seguridad de la Información Subproceso: Protección de datos personales y seguridad de la información Procedimiento: Política de tratamiento y protección de datos personales	<u>Documento público</u>
--	---------------------------------

9. Categorías de datos personales tratados.

La empresa podrá tratar las siguientes categorías de datos, siempre que sean necesarias, pertinentes y proporcionales frente a la finalidad informada:

Categoría	Ejemplos de datos
Identificación.	Nombres, apellidos, tipo y número de documento, firma, fecha de expedición, datos de representación legal o apoderamiento.
Contacto.	Dirección física, dirección de instalación del servicio, correo electrónico, número celular, teléfono fijo, municipio, barrio y datos para notificaciones.
Contractuales y comerciales.	Contrato de prestación de servicios, plan contratado, fecha de activación, solicitudes, modificaciones, autorizaciones, historial comercial, productos y servicios contratados.
Técnicos del servicio.	Dirección de instalación, datos de equipo entregado o instalado, seriales de módem, router, ONT u otros elementos, historial de soporte, visitas técnicas, reportes de fallas, parámetros necesarios para prestación y soporte del servicio.
Facturación, pagos y cartera.	Información de facturación, pagos, saldos, acuerdos de pago, soportes contables, comprobantes, reportes administrativos y registros necesarios para gestión de cartera.
PQR y atención al usuario.	Peticiones, quejas, reclamos, recursos, solicitudes, respuestas, soportes, grabaciones o constancias de atención cuando existan, radicados y trazabilidad de gestión.
Seguridad y prevención de fraude.	Registros de acceso a sistemas, bitácoras, evidencias de incidentes, registros técnicos de seguridad, alertas de uso indebido, reportes de suplantación o manipulación de equipos.
Laborales y contractuales.	Hoja de vida, soportes de vinculación, afiliaciones, seguridad social, pagos, evaluaciones, reportes de SST, novedades, información de beneficiarios cuando aplique.
Proveedores y contratistas.	Información de contacto, RUT, certificaciones bancarias, soportes tributarios, contratos, órdenes, pagos, cumplimiento y datos de representantes o contactos.
Visitantes y videovigilancia.	Registro de ingreso, nombre, identificación, entidad o persona visitada, fecha y hora de ingreso o salida, imágenes de cámaras cuando existan y se encuentren debidamente informadas.
Web y canales digitales.	Datos suministrados en formularios, PQR, correos, direcciones electrónicas, información de navegación cuando sea recolectada por herramientas de la página y datos necesarios para atención digital.

GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S., no debe recolectar contenido de comunicaciones privadas de los usuarios ni realizar tratamientos que excedan la finalidad contractual, técnica, regulatoria o legal. La información técnica tratada para administrar el servicio debe limitarse a lo necesario para instalación, soporte, calidad, seguridad, facturación, prevención de fraude y cumplimiento normativo.

Proceso: Gestión de la Seguridad de la Información Subproceso: Protección de datos personales y seguridad de la información Procedimiento: Política de tratamiento y protección de datos personales	<u>Documento público</u>
--	---------------------------------

10. Bases de datos personales administradas.

Base de datos	Titulares	Finalidad general	Responsable interno
Cientes, suscriptores y usuarios	Cientes actuales, usuarios del servicio, potenciales clientes y contactos de hogares o empresas contratantes.	Prestación del servicio, instalación, soporte, facturación, cartera, PQR, calidad, seguridad de red, comunicaciones necesarias y cumplimiento regulatorio.	Área administrativa y área técnica, según el tipo de dato.
Soporte técnico y operaciones de red	Cientes, usuarios, técnicos, personal autorizado y terceros relacionados con visitas técnicas.	Atención de fallas, mantenimiento, instalación, monitoreo operativo, seguridad de red, trazabilidad de equipos y calidad del servicio.	Responsable técnico.
PQR, consultas y reclamos	Titulares que presentan solicitudes ante la empresa por canales físicos, telefónicos, electrónicos o web.	Gestión de peticiones, quejas, reclamos, recursos, consultas de datos personales, trazabilidad y respuesta.	Área administrativa.
Trabajadores, aspirantes y extrabajadores	Personal activo, retirado, aspirantes, contratistas personales y beneficiarios cuando aplique.	Gestión laboral, contractual, pagos, seguridad social, SST, bienestar, procesos internos y cumplimiento legal.	Área administrativa.
Proveedores y contratistas	Proveedores personas naturales, representantes legales, contactos comerciales, técnicos y administrativos.	Gestión contractual, pagos, verificación, soporte operativo, cumplimiento contable, tributario y contractual.	Área administrativa.
Accionistas o socios	Accionistas, representantes, apoderados y contactos.	Gestión societaria, convocatorias, libros, estados financieros, actas, decisiones sociales y cumplimiento legal.	Representante legal y área administrativa.
Visitantes y seguridad física	Visitantes, contratistas, técnicos, proveedores y terceros que ingresen a instalaciones.	Control de ingreso, seguridad física, trazabilidad y protección de instalaciones, equipos, información y personal.	Área administrativa.
Canales web y comunicaciones digitales	Personas que diligencian formularios, escriben al correo, usan módulo PQR o interactúan con canales digitales.	Atención de solicitudes, contacto, soporte, PQR, comunicaciones informativas y gestión de evidencias.	Área administrativa, con apoyo técnico si aplica.

11. Finalidades del tratamiento.

Las finalidades deben ser interpretadas de manera restrictiva. La empresa no debe usar datos personales para propósitos incompatibles con los informados al titular, salvo que exista nueva autorización, habilitación legal o relación directa con la finalidad inicial.

11.1. Clientes, usuarios y suscriptores.

- Validar identidad, datos de contacto, dirección de instalación, factibilidad técnica y condiciones necesarias para prestar servicios de internet, televisión por suscripción, telecomunicaciones o servicios conexos.
- Gestionar la celebración, ejecución, modificación, suspensión, terminación y archivo de contratos de prestación de servicios.
- Instalar, configurar, mantener, retirar o sustituir equipos asociados al servicio, tales como routers, módems, ONT, cableado, elementos de red, dispositivos entregados o elementos marcados por la empresa.
- Prestar soporte técnico, atender fallas, visitas, mantenimientos, pruebas de calidad, interrupciones, mediciones, reclamos por servicio y solicitudes de usuario.
- Realizar facturación, recaudo, gestión de pagos, cartera, conciliaciones, notas, reportes contables y trámites tributarios.
- Gestionar PQR, consultas, reclamos, solicitudes de datos personales, recursos, requerimientos administrativos, trámites regulatorios y respuestas a autoridades competentes.
- Prevenir fraude, suplantación, manipulación no autorizada de equipos, uso indebido del servicio, accesos no autorizados o afectaciones a la red.
- Implementar medidas de seguridad de la información y seguridad de red, documentar incidentes, conservar evidencias y realizar análisis técnico cuando sea necesario.
- Informar cambios de planes, condiciones del servicio, mantenimientos, interrupciones programadas, novedades contractuales, información de seguridad de red para usuarios y contenidos obligatorios.
- Enviar comunicaciones comerciales, ofertas o información de productos y servicios relacionados, únicamente cuando proceda conforme a la autorización otorgada por el titular y las reglas aplicables.

11.2. Trabajadores, aspirantes, contratistas y extrabajadores.

- Gestionar procesos de selección, vinculación, contratación, ejecución y terminación de relaciones laborales, civiles, comerciales o de prestación de servicios.
- Cumplir obligaciones laborales, de seguridad social, parafiscales, tributarias, contables, contractuales y de seguridad y salud en el trabajo.
- Administrar pagos, nómina, afiliaciones, certificaciones, beneficios, dotaciones, permisos, incapacidades, novedades, evaluaciones y procesos internos.
- Conservar soportes laborales, contractuales, disciplinarios, administrativos y de seguridad social durante los términos legales aplicables.
- Gestionar accesos a sistemas, correos, herramientas, equipos, credenciales, repositorios y documentación interna.
- Prevenir riesgos de seguridad de la información, controlar accesos y documentar incidentes que involucren información o activos de la empresa.

11.3. Proveedores y contratistas.

- Verificar identidad, capacidad, experiencia, condiciones comerciales, tributarias, bancarias, técnicas, jurídicas y financieras.
- Gestionar contratación, órdenes, pagos, soportes, garantías, cumplimiento de obligaciones y trazabilidad de actividades.
- Administrar accesos físicos o digitales cuando el proveedor requiera intervenir información, equipos, redes, plataformas o instalaciones.
- Cumplir obligaciones contables, tributarias, contractuales, regulatorias y administrativas.
- Gestionar confidencialidad, seguridad de la información, protección de datos personales y acuerdos de transmisión cuando el proveedor actúe como encargado del tratamiento.

11.4. Accionistas o socios.

- Administrar la relación societaria, libros, actas, convocatorias, decisiones, poderes, comunicaciones, pago de dividendos cuando aplique, estados financieros y obligaciones legales.
- Atender requerimientos de autoridades, órganos societarios, revisiones internas, obligaciones tributarias, contables y comerciales.
- Conservar información de representación, titularidad accionaria, contacto, participación y documentación societaria durante los términos legales aplicables.

11.5. Visitantes, ciudadanos y usuarios de canales digitales.

- Controlar el ingreso a instalaciones, proteger personas, equipos, información, redes, documentos y bienes de la empresa.
- Atender comunicaciones, solicitudes, consultas, quejas, reclamos, denuncias, requerimientos o mensajes recibidos por página web, correo electrónico, módulo PQR, teléfono o canales digitales.
- Conservar trazabilidad de la atención y soportes de respuesta cuando existan obligaciones legales, contractuales, regulatorias o probatorias.
- Gestionar seguridad física, seguridad de la información y prevención de accesos no autorizados.

12. Tratamiento de datos sensibles y de niños, niñas y adolescentes.

GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S., evitará recolectar datos sensibles salvo que sean estrictamente necesarios para una finalidad legítima y se cumplan las condiciones legales. El titular será informado de que no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles, excepto en los

casos en que exista una autorización legal expresa o una necesidad permitida por la normativa aplicable.

Cuando el tratamiento involucre información de salud de trabajadores, incapacidades, recomendaciones laborales, condiciones de seguridad y salud en el trabajo o datos biométricos, la empresa deberá limitar el acceso al personal estrictamente autorizado, conservar la información con medidas reforzadas de seguridad y evitar su uso para fines incompatibles.

El tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes solo podrá realizarse cuando responda a su interés superior, respete sus derechos fundamentales y cuente con autorización del representante legal cuando corresponda. En el contexto de clientes hogar, la empresa no debe recolectar datos de menores de edad salvo que sean indispensables para una finalidad legal o contractual clara y proporcional.

13. Autorización del titular y prueba de autorización.

Cuando la ley exija autorización, **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**, deberá obtenerla antes o al momento de recolectar el dato personal. La autorización podrá constar en documento físico, contrato, formulario, anexo, grabación, canal electrónico, aceptación digital, mensaje de datos o cualquier mecanismo que permita consulta posterior y prueba de su otorgamiento.

La autorización debe informar, como mínimo, la identificación del responsable, las finalidades del tratamiento, los derechos del titular, los canales para ejercerlos, el carácter facultativo de suministrar datos sensibles o de menores cuando aplique y la forma de acceder a la política de tratamiento.

La empresa deberá conservar copia o evidencia verificable de las autorizaciones otorgadas. En caso de visita, auditoría, reclamo o requerimiento de autoridad, no basta con afirmar que existe autorización: debe poderse exhibir el soporte físico, electrónico, contractual o técnico correspondiente.

No se requerirá autorización en los eventos legalmente exceptuados, tales como información requerida por autoridad pública o administrativa en ejercicio de funciones legales o por orden judicial, datos de naturaleza pública, casos de urgencia médica o sanitaria, tratamiento autorizado por ley para fines históricos, estadísticos o científicos y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas. Incluso en estos eventos, quien acceda a los datos debe cumplir los principios de seguridad, confidencialidad, finalidad y circulación restringida.

14. Aviso de privacidad y publicación de la política.

Cuando no sea posible poner a disposición del titular la política completa al momento de recolectar el dato, la empresa deberá utilizar un aviso de privacidad que informe la existencia de esta política, las finalidades del tratamiento, los derechos del titular y los canales para conocer el texto integral.

GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S., deberá procurar que la versión vigente de esta política esté disponible, al menos, en su página web, canales de atención o sede administrativa. La publicación debe conservar evidencia verificable, por ejemplo: capturas de pantalla, enlace activo, fecha de publicación, constancia interna o acta de aprobación.

15. Derechos de los titulares.

Los titulares de datos personales tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a GLOBAL NET TV ZOMAC S.A.S. o frente a los encargados del tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando legalmente se exceptúe como requisito para el tratamiento.
- Ser informados, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones al régimen de protección de datos personales.
- Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre que no exista deber legal o contractual que imponga su conservación.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, en los términos previstos por la ley.
- Abstenerse de responder preguntas sobre datos sensibles o datos de niños, niñas y adolescentes cuando no exista obligación legal de suministrarlos.

16. Canales de atención para consultas y reclamos.

Los titulares podrán ejercer sus derechos a través de los siguientes canales:

Canal	Información
Correo electrónico	contabilidad@globalnettv.com.co
Dirección física	Carrera 9B No. 6-50, barrio Las Avenidas, Florencia, Caquetá
Teléfonos	311 776 8852 / 316 626 3164
Página web	https://globalnettv.com.co/
Módulo PQR	https://globalnettv.com.co/pqr/

Proceso: Gestión de la Seguridad de la Información Subproceso: Protección de datos personales y seguridad de la información Procedimiento: Política de tratamiento y protección de datos personales	<u>Documento público</u>
--	--------------------------

Área responsable	Área administrativa de GLOBAL NET TV ZOMAC S.A.S., con apoyo del área técnica cuando la solicitud involucre información de servicio, red, soporte, seguridad o incidentes.
------------------	--

Toda solicitud deberá ser registrada en una matriz o bitácora de atención de titulares, con identificación del titular o solicitante autorizado, fecha de recibo, canal, tipo de solicitud, responsable asignado, término de respuesta, decisión, fecha de cierre y soporte de respuesta.

17. Procedimiento para consultas.

Las consultas tienen por objeto que el titular, sus causahabientes o representantes autorizados conozcan la información personal que reposa en las bases de datos de **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**, y el uso dado a dicha información.

1. Recepción: la consulta se recibirá por cualquiera de los canales habilitados y se registrará con fecha cierta.
2. Validación: la empresa verificará la identidad del solicitante, su calidad de titular, causahabiente, representante o apoderado y la suficiencia de los soportes aportados.
3. Búsqueda: el área responsable consultará las bases físicas, digitales, contractuales, técnicas o administrativas que sean pertinentes según la solicitud.
4. Respuesta: la consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo.
5. Prórroga: si no fuere posible atender la consulta dentro del término inicial, se informará al interesado antes del vencimiento, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, la cual no podrá superar cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
6. Cierre: la respuesta y sus soportes deberán conservarse en la carpeta o repositorio definido por la empresa.

18. Procedimiento para reclamos.

El titular, sus causahabientes, representantes o apoderados que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser corregida, actualizada, suprimida, revocada o que adviertan un presunto incumplimiento de los deberes legales, podrán presentar reclamo ante **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**

El reclamo deberá contener, como mínimo, identificación del titular, descripción de los hechos, dirección física o electrónica de respuesta, documentos que se pretendan hacer valer y petición concreta. Si actúa mediante representante, deberá aportar soporte de representación o autorización.

7. Recepción y registro: el reclamo se registrará con fecha, canal, titular, asunto, base de datos involucrada y responsable interno asignado.
8. Requerimiento de subsanación: si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción para que subsane las fallas. Si transcurren dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
9. Reclamo recibido por entidad no competente: si la empresa recibe un reclamo que no le corresponde, deberá trasladarlo a quien corresponda, si lo conoce, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informar al interesado. Si no conoce al competente, deberá informar al titular.
10. Marcación de la base: una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos, cuando técnicamente sea posible, la leyenda reclamo en trámite y el motivo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles.
11. Término de respuesta: el reclamo será atendido en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo completo.
12. Prórroga: cuando no sea posible atender el reclamo dentro del término inicial, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, sin superar ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
13. Ejecución de la decisión: cuando proceda actualizar, rectificar o suprimir información, el área responsable ejecutará la acción y conservará evidencia de la modificación, restricción o respuesta emitida.
14. Cierre documental: el reclamo solo se considerará cerrado cuando exista soporte de la solicitud, análisis, respuesta enviada y evidencia de entrega o puesta a disposición del titular.

19. Supresión de datos y revocatoria de autorización.

La solicitud de supresión de datos o revocatoria de autorización no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, cuando la información sea necesaria para la ejecución de un contrato vigente, para la atención de obligaciones regulatorias, contables, tributarias, laborales, societarias, administrativas o para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

Cuando proceda la supresión, la empresa podrá eliminar, anonimizar, bloquear, restringir o retirar la información de los sistemas activos, según el medio de conservación y la finalidad aplicable. Si la información debe conservarse por mandato legal o contractual, la empresa podrá limitar su tratamiento a finalidades de archivo, cumplimiento, defensa, auditoría o prueba.

20. Deberes de GLOBAL NET TV ZOMAC S.A.S. como responsable.

GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S., deberá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

- Garantizar al titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar copia o evidencia de la autorización otorgada por el titular cuando sea necesaria.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad necesarias para impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información suministrada al encargado sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar, rectificar o suprimir información cuando sea procedente y comunicar novedades a encargados cuando corresponda.
- Exigir a los encargados el respeto de las condiciones de seguridad, confidencialidad y tratamiento conforme a instrucciones.
- Tramitar consultas y reclamos dentro de los términos legales.
- Adoptar manuales, políticas y procedimientos internos para garantizar el cumplimiento del régimen de protección de datos personales.
- Informar al encargado cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular.
- Informar al titular, previa solicitud, sobre el uso dado a sus datos personales.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares, de acuerdo con el régimen aplicable.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

21. Deberes de los encargados del tratamiento.

Los encargados del tratamiento que actúen por cuenta de **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**, deberán cumplir, como mínimo, los siguientes deberes:

- Tratar los datos personales únicamente conforme a las instrucciones de **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**, y para las finalidades autorizadas o legalmente permitidas.
- Garantizar al titular el ejercicio de sus derechos cuando corresponda o remitir oportunamente la solicitud al responsable.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad que eviten adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar, rectificar o suprimir datos cuando **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**, lo instruya y sea procedente.

- Restringir el acceso a la información únicamente a personas autorizadas y necesarias para la prestación del servicio contratado.
- Informar oportunamente incidentes, accesos no autorizados, pérdidas, exposiciones o eventos que puedan comprometer datos personales.
- Guardar confidencialidad durante la relación contractual y después de su terminación.
- No subcontratar tratamientos ni transferir información a terceros sin autorización contractual o instrucción expresa, salvo obligación legal.
- Devolver, suprimir o conservar la información al finalizar la relación, según las instrucciones del responsable y las obligaciones legales aplicables.

22. Reglas para compartir datos con terceros.

La información personal solo podrá ser compartida con terceros cuando exista autorización del titular, habilitación legal, obligación contractual, requerimiento de autoridad competente, relación con encargado del tratamiento, necesidad operativa para la prestación del servicio o defensa de intereses jurídicos de la empresa dentro de los límites de la ley.

Antes de entregar información a un tercero, el área responsable deberá verificar:

- La identidad y legitimidad del solicitante.
- La finalidad de la entrega.
- La existencia de autorización, contrato, requerimiento de autoridad o habilitación legal.
- La pertinencia y proporcionalidad de los datos a entregar.
- La necesidad de dejar soporte documental de la entrega.
- La existencia de cláusulas de confidencialidad, seguridad y protección de datos cuando el tercero sea proveedor, contratista o encargado.

La empresa debe abstenerse de entregar bases de datos completas, información masiva de clientes, claves, credenciales, soportes técnicos sensibles o información que no guarde relación directa con la solicitud o finalidad autorizada.

23. Transmisión y transferencia nacional o internacional.

La transmisión de datos personales a encargados ubicados dentro o fuera de Colombia podrá realizarse cuando exista contrato de transmisión, cláusula contractual o instrumento equivalente que imponga al encargado la obligación de tratar los datos por cuenta de **GLOBAL NET TV ZOMAC S.A.S.**, bajo instrucciones, confidencialidad y medidas de seguridad adecuadas.

La transferencia de datos personales a otro responsable, dentro o fuera del país, deberá contar con autorización del titular o habilitación legal. En transferencias internacionales se deberán revisar las

Proceso: Gestión de la Seguridad de la Información Subproceso: Protección de datos personales y seguridad de la información Procedimiento: Política de tratamiento y protección de datos personales	<u>Documento público</u>
--	--------------------------

reglas sobre países con niveles adecuados de protección, excepciones legales, autorización expresa o declaración de conformidad cuando aplique.

Los servicios tecnológicos, almacenamiento en nube, correos electrónicos, plataformas de facturación, sistemas de soporte, sistemas contables o repositorios digitales utilizados por la empresa pueden implicar transmisión de datos. Por ello, los contratos o términos aceptados deben revisarse para verificar condiciones de seguridad, confidencialidad, ubicación, acceso y tratamiento.

24. Seguridad de la información y protección de bases de datos.

La protección de datos personales debe ejecutarse mediante medidas reales de seguridad y no solo mediante declaraciones. **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**, aplicará controles razonables, proporcionales y verificables conforme a su tamaño, operación, riesgos, recursos y actividad como proveedor de servicios de telecomunicaciones.

Control	Medida mínima exigida
Control de accesos	Limitar el acceso a bases de datos, contratos, facturación, PQR, soporte técnico y sistemas administrativos al personal autorizado según función.
Gestión de credenciales	Usar credenciales individuales cuando sea posible, contraseñas robustas, cambio ante sospecha de exposición y prohibición de compartir claves críticas.
Copias de seguridad	Respaldar información crítica de clientes, facturación, contratos, PQR, soportes administrativos y documentación de cumplimiento, con verificación periódica.
Confidencialidad	Incluir cláusulas de confidencialidad y protección de datos en contratos laborales, de prestación de servicios, proveedores y encargados.
Gestión de incidentes	Registrar incidentes que afecten datos personales, evaluar riesgos, adoptar contención, comunicar cuando proceda y conservar evidencias.
Seguridad física	Proteger archivos físicos, equipos, routers, módems, ONT, documentos, computadores y soportes contra pérdida, daño, acceso no autorizado o manipulación.
Restricción de circulación	Evitar enviar bases de datos por canales inseguros, grupos de mensajería no autorizados, correos personales o dispositivos no controlados.
Trazabilidad	Conservar evidencia de autorizaciones, consultas, reclamos, respuestas, modificaciones, incidentes, publicaciones y actas de aprobación.
Depuración	Revisar periódicamente datos innecesarios, duplicados, desactualizados o excesivos y adoptar acciones de actualización, archivo o supresión cuando corresponda.
Capacitación	Socializar esta política con el personal que recolecta, consulta, modifica o conserva datos personales.

25. Incidentes de seguridad que involucren datos personales.

Se considera incidente de seguridad de datos personales cualquier evento que comprometa o pueda comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de información personal. Entre otros, se consideran incidentes: acceso no autorizado, pérdida de documentos o equipos, exposición de bases de datos, envío de información a destinatario equivocado, malware, ransomware, phishing, suplantación, divulgación indebida, alteración no autorizada, pérdida de respaldos, manipulación de credenciales o publicación accidental de información.

Todo incidente deberá registrarse en la bitácora de incidentes de seguridad de la información y evaluarse bajo el SGSI. Cuando exista violación a códigos de seguridad y riesgo en la administración de la información de los titulares, la empresa deberá evaluar el deber de informar a la Superintendencia de Industria y Comercio, sin perjuicio de otros reportes sectoriales que puedan resultar aplicables.

La bitácora mínima de incidentes deberá contener: fecha y hora de detección, persona que reporta, descripción del evento, base de datos afectada, titulares potencialmente comprometidos, tipo de datos, causa probable, medidas de contención, responsable de atención, valoración de riesgo, decisión sobre comunicación a autoridad o titulares, fecha de cierre y soportes.

26. Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD.

GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S., deberá verificar periódicamente si cumple los supuestos que la obligan a inscribir sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. La obligación depende, entre otros criterios, de la naturaleza del responsable y de los activos totales definidos por la regulación vigente.

Si la empresa se encuentra obligada al RNBD, deberá inscribir sus bases de datos dentro de los términos aplicables, actualizar la información reportada, registrar novedades, reclamos e incidentes cuando corresponda y conservar los soportes de inscripción. Si no se encuentra obligada por el umbral regulatorio, deberá conservar evidencia de la revisión realizada y, en todo caso, cumplir las demás obligaciones del régimen de protección de datos personales: política, autorizaciones, aviso de privacidad, procedimientos de consultas y reclamos, seguridad, confidencialidad e incidentes.

La revisión del RNBD deberá realizarse al menos una vez al año o cuando existan cambios relevantes en activos, estructura societaria, bases de datos, actividad económica, volumen de titulares o instrucciones de la SIC.

27. Conservación, archivo y eliminación de datos personales.

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad para la cual fueron recolectados, las obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias, laborales, societarias, regulatorias, probatorias o de defensa jurídica aplicables.

La empresa deberá conservar de manera organizada los contratos de clientes, autorizaciones de tratamiento, soportes de PQR, consultas y reclamos, respuestas, soportes de facturación, registros de

soporte técnico, actas, registros de incidentes, evidencias de seguridad y documentos de cumplimiento.

Cuando finalice la finalidad y no exista obligación legal o contractual de conservación, **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**, podrá suprimir, anonimizar, bloquear o archivar los datos de acuerdo con sus procedimientos internos. La eliminación deberá realizarse de forma segura, evitando recuperación o exposición no autorizada cuando sea técnicamente posible.

28. Tratamiento en página web, formularios digitales y canales electrónicos.

Los formularios digitales, correos electrónicos, módulo PQR, página web, redes sociales y demás canales electrónicos utilizados por **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**, deberán recolectar únicamente los datos necesarios para la finalidad informada. Cuando se recolecten datos personales por estos medios, el titular deberá poder conocer la finalidad, el responsable, los derechos y el enlace o mecanismo de acceso a esta política.

Si la página web utiliza cookies, herramientas de analítica, formularios de contacto, chat, pasarelas, sistemas externos o integraciones con terceros, la empresa deberá revisar si dichas herramientas recolectan datos personales o identificadores técnicos y, en caso afirmativo, informar al titular y gestionar las autorizaciones, avisos o configuraciones que correspondan.

29. Videovigilancia y control de acceso físico.

Cuando **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**, utilice cámaras de seguridad, registros de ingreso o mecanismos de control de acceso físico, deberá informar a los titulares mediante avisos visibles o mecanismos equivalentes sobre la existencia del tratamiento, el responsable, la finalidad de seguridad y los canales para ejercer derechos.

Las imágenes, registros de ingreso o soportes de videovigilancia solo podrán utilizarse para seguridad física, protección de bienes, instalaciones, equipos, personal, documentación, redes, investigación de incidentes o atención de requerimientos de autoridad competente. Su acceso deberá ser restringido y su conservación deberá limitarse al tiempo necesario conforme a la finalidad y capacidad técnica del sistema.

30. Relación con el SGSI y documentos internos asociados.

Esta política hace parte del ecosistema documental de seguridad y cumplimiento de **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**, y debe aplicarse de manera coordinada con los siguientes documentos internos:

- Sistema Maestro de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI.

- Matriz de activos de información.
- Matriz de riesgos de seguridad de la información.
- Procedimiento de control de accesos.
- Procedimiento de copias de seguridad.
- Procedimiento de gestión de incidentes de seguridad de la información y reporte a autoridades cuando corresponda.
- Bitácora de incidentes de seguridad de la información.
- Formatos de autorización de tratamiento de datos personales para clientes, trabajadores, proveedores, accionistas, visitantes y terceros.
- Registro de consultas y reclamos de titulares.
- Aviso de privacidad.
- Contratos, anexos y cláusulas de confidencialidad y protección de datos personales.
- Evidencias de publicación, socialización, capacitación, aprobación y actualización.

31. Evidencias mínimas de cumplimiento.

Para efectos de auditoría interna, requerimiento de autoridad o verificación de cumplimiento, la empresa deberá procurar la conservación de las siguientes evidencias:

Evidencia	Soporte esperado
Política aprobada	Documento firmado o aprobado por representante legal, versión vigente y fecha.
Publicación de política	Captura de página web, enlace activo, constancia de publicación o medio de divulgación.
Autorizaciones	Formatos firmados, contratos, aceptación electrónica, grabaciones o soportes equivalentes.
Aviso de privacidad	Texto publicado, incorporado en formularios, contratos, carteles o canales de recolección.
Registro de consultas y reclamos	Matriz con fechas, titulares, términos, responsables, respuesta y soportes.
Capacitación o socialización	Acta, listado de asistencia, correo de divulgación o constancia interna.
Contratos con encargados	Cláusulas de tratamiento, confidencialidad, seguridad, devolución o supresión de datos.
Controles de seguridad	Procedimientos, matriz de activos, matriz de riesgos, control de accesos, copias de seguridad y bitácoras.
Incidentes	Bitácora, análisis, acciones de contención, decisiones de reporte y soportes de cierre.
RNBD	Consulta, análisis anual de obligación, inscripción o constancia de no obligación

Proceso: Gestión de la Seguridad de la Información Subproceso: Protección de datos personales y seguridad de la información Procedimiento: Política de tratamiento y protección de datos personales	<u>Documento público</u>
--	--------------------------

	según corresponda.
--	--------------------

32. Prohibiciones internas.

Para evitar incumplimientos, sanciones o exposición innecesaria, el personal de **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**, deberá abstenerse de:

- Recolectar datos personales sin finalidad clara, necesaria e informada.
- Solicitar datos sensibles o de menores de edad sin justificación legal y sin autorización o soporte correspondiente.
- Compartir bases de datos por WhatsApp, correos personales, dispositivos no autorizados o repositorios inseguros.
- Entregar información de clientes, trabajadores o proveedores a terceros sin verificar autorización, contrato, requerimiento de autoridad o habilitación legal.
- Publicar datos personales en páginas web, redes sociales, carteleras o grupos sin autorización o fundamento legal.
- Usar datos de clientes para campañas comerciales no autorizadas o incompatibles con la finalidad informada.
- Conservar datos innecesarios, desactualizados o excesivos sin revisión periódica.
- Eliminar soportes de consultas, reclamos, incidentes, autorizaciones o respuestas sin cumplir los términos de conservación aplicables.
- Afirmar cumplimiento, inscripción o certificaciones que la empresa no pueda demostrar documentalmente.

33. Actualización y control de cambios.

La presente política deberá revisarse como mínimo una vez al año o antes si se presentan cambios normativos, instrucciones de la SIC, modificaciones en las bases de datos, cambios en canales de atención, variaciones en la operación técnica, incorporación de nuevos sistemas, cambios en encargados del tratamiento, incidentes relevantes o ajustes en el SGSI.

Todo cambio sustancial deberá documentarse mediante control de versiones, indicando fecha, responsable, descripción del cambio, aprobación y mecanismo de divulgación. Las versiones obsoletas deberán conservarse con fines de trazabilidad, pero se deberá identificar claramente cuál es la versión vigente.

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
1.0	3 de noviembre de	Documento inicial de política y autorizaciones de	GLOBAL NET TV

Proceso: Gestión de la Seguridad de la Información Subproceso: Protección de datos personales y seguridad de la información Procedimiento: Política de tratamiento y protección de datos personales	<u>Documento público</u>
--	---------------------------------

	2025	tratamiento de datos personales.	ZOMAC S.A.S.
2.0	17 de mayo de 2026	Depuración regulatoria y articulación con cumplimiento MinTIC, SGSI y evidencias.	Área administrativa / asesoría externa.
3.0	18 de mayo de 2026	Reestructuración robusta conforme a Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015, Circular Única SIC, RNBD, incidentes, consultas, reclamos y operación TIC de la empresa.	Representante legal / área administrativa.

34. Vigencia.

La presente Política de Protección de Datos Personales rige a partir de su aprobación por **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**, y permanecerá vigente mientras no sea modificada, reemplazada o derogada por una versión posterior. La política deberá estar disponible para los titulares por los medios definidos por la empresa y aplicará a los datos recolectados antes, durante y después de su entrada en vigencia, en la medida en que continúen siendo objeto de tratamiento.

35. Aprobación.

La presente política se adopta como documento interno de cumplimiento de **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**, y como instrumento principal para informar a los titulares sobre el tratamiento de sus datos personales, sus derechos, canales de atención, procedimientos y medidas de seguridad aplicables.

En constancia, se firma en Florencia, Caquetá, a los dieciocho (18) días del mes de mayo de dos mil veintiséis (2026).

Firma	Datos
	Nombre: DANIEL HOYOS LINARES Cargo: Representante Legal Empresa: GLOBAL NET TV ZOMAC S.A.S. NIT: 901.490.938-2 Firma: _____

Anexo 1. Registro mínimo para consultas y reclamos de titulares.

Campo	Descripción
-------	-------------

Proceso: Gestión de la Seguridad de la Información Subproceso: Protección de datos personales y seguridad de la información Procedimiento: Política de tratamiento y protección de datos personales	<u>Documento público</u>
--	---------------------------------

Radicado interno	Número o consecutivo asignado por la empresa.
Fecha de recibo	Día en que ingresa la solicitud.
Canal	Correo, físico, teléfono, página web, módulo PQR u otro.
Nombre del titular	Nombre completo del titular o solicitante.
Identificación	Tipo y número de documento.
Calidad del solicitante	Titular, causahabiente, representante, apoderado o tercero autorizado.
Tipo de solicitud	Consulta, actualización, rectificación, supresión, revocatoria, reclamo, prueba de autorización u otra.
Base de datos afectada	Clientes, trabajadores, proveedores, accionistas, visitantes, PQR, soporte técnico u otra.
Fecha límite de respuesta	Cálculo del término legal aplicable.
Responsable interno	Persona o área encargada de atender la solicitud.
Respuesta emitida	Resumen de la decisión y fecha de envío.
Soporte	Documento, correo, guía, captura, acta o evidencia de respuesta.
Estado	Abierto, en trámite, requiere subsanación, respondido, cerrado o desistido.

Anexo 2. Contenido mínimo del aviso de privacidad.

Cuando se utilice aviso de privacidad, este deberá contener como mínimo:

- Nombre o razón social del responsable del tratamiento.
- Datos de contacto del responsable.
- Finalidades del tratamiento.
- Derechos de los titulares.
- Indicación sobre el carácter facultativo de responder preguntas sobre datos sensibles o de menores, cuando aplique.
- Forma de acceder a la política de tratamiento de datos personales.
- Canales para consultas, reclamos, actualización, rectificación, supresión o revocatoria.

Texto base sugerido: **GLOBAL NET TV ZOMAC S. A. S.**, NIT 901.490.938-2, informa que los datos personales recolectados serán tratados conforme a su Política de Protección de Datos Personales para finalidades relacionadas con prestación de servicios, atención de solicitudes, facturación, soporte, seguridad, cumplimiento legal, contractual y regulatorio. El titular podrá ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir datos o revocar autorización mediante el correo contabilidad@globalnettv.com.co o en la Carrera 9B No. 6-50, barrio Las

Proceso: Gestión de la Seguridad de la Información Subproceso: Protección de datos personales y seguridad de la información Procedimiento: Política de tratamiento y protección de datos personales	<u>Documento público</u>
--	---------------------------------

Avenidas, Florencia, Caquetá. La política completa se encuentra disponible en los canales oficiales de la empresa.