



## Requerimientos de datos personales por terceros y bloqueos de contenido



## **REQUERIMIENTOS DE DATOS PERSONALES POR TERCEROS**

En Tigo trabajamos para establecer procesos basados en la integridad, la confianza y la transparencia que fundamenten una cultura organizacional ética y que generen valor en nuestros grupos de interés, es por esto que, de conformidad con lo estipulado en la Ley 1581 del 2012, el decreto 1377 de 2013, la Ley 1453 de 2011, el Decreto 1704 de 2012, que reglamenta el artículo 52 de la Ley 1453 de 2011 y demás normas que las modifiquen, entregamos información personal o damos acceso directo a bases de datos o sistemas que contienen información personal a nuestro cargo a autoridades en ejercicio de sus competencias, sin previa notificación, únicamente en los siguientes casos: (i) requerimiento de una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones, (ii) orden judicial, (iii) entrega de datos de naturaleza pública o (iv) casos de urgencia médica o sanitaria.

## **REQUERIMIENTOS DE DATOS PERSONALES POR CASOS RELACIONADOS CON LA EMERGENCIA SANITARIA COVID 19**

Durante la emergencia y bajo el argumento de mitigar los efectos de esta, las autoridades solicitaron bases de datos personales como una de las medidas excepcionales que se tomaron en la lucha contra el Covid- 19.

Cada uno de estos requerimientos fueron atendidos asegurando que la información sobre la cual teníamos influencia permaneciera protegida y el derecho a la intimidad de los distintos grupos de interés fuera respetado.

En estricto apego a las normas y a nuestros lineamientos internos dimos respuesta a cada solicitud de información, verificando siempre que la entidad solicitante fuera competente para ello, y que la misma sirviera para la mitigación de la emergencia sin vulnerar los derechos humanos de las personas que nos han confiado su información. Fue así como en algunos casos no accedimos favorablemente a las solicitudes, pues, para Tigo era tan importante buscar el camino adecuado para aportar a la solución, como el respeto de los derechos de cada una de las personas y organizaciones con las cuáles nos relacionamos.

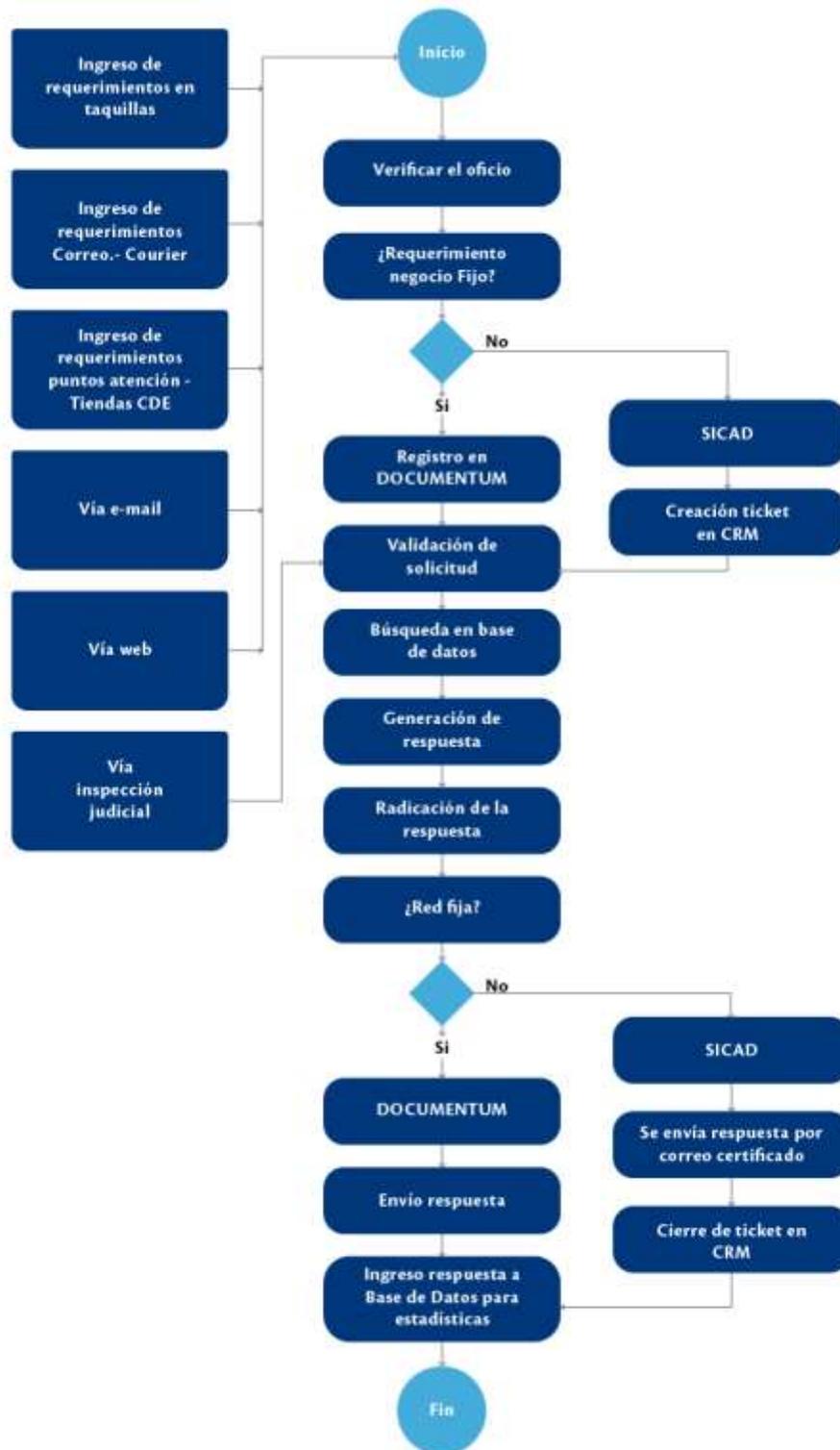
## ENTREGA DE DATOS PERSONALES A PROVEEDORES ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

Tigo como responsable de los datos personales de sus públicos de interés, realiza la entrega a proveedores y aliados en calidad de encargados de su tratamiento bajo un robusto marco contractual que garantiza: (I) El cumplimiento de la Ley 1581 del 2012, el decreto 1377 de 2013 y la Política de Protección de Datos Personales de TIGO, (II) el tratamiento de los datos personales únicamente para las finalidades autorizadas por sus titulares o por la Ley y, (III) la aplicación de altos estándares de seguridad y confidencialidad.

## INFORMAMOS EL NÚMERO DE SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES QUE FUERON RECIBIDAS EN EL 2021

Tipo de Requerimiento	Fiscalía	Policía	Entidades Inteligencia	Juzgados	Ejercito	Otras entidades	Total
DATOS BIOGRAFICOS	4.439	3.738	10	1.520	4	622	10.333
REGISTROS LLAMADAS	922	1.468	6	57		73	2.526
UBICACIÓN ANTENA	8	3		-		-	11
DOCUMENTOS CONTRATO	3			-		-	3
REGISTROS IP	2			-		-	2
HISTORIAL IMEI		1		-		-	1
<b>TOTAL</b>	<b>5.374</b>	<b>5.210</b>	<b>16</b>	<b>1.577</b>	<b>4</b>	<b>695</b>	<b>12.876</b>

¿Cómo se hace?<sup>1</sup>



<sup>1</sup> DOCUMENTUM: Aplicativo interno para la gestión de correspondencia  
 CRM: Sistemas internos de información  
 SICAD: Sistema interno para el manejo de documentos.

# PROCEDIMIENTO PARA EL BLOQUEO DE CONTENIDOS



## TIGO INFORMA QUE ESTÁ OBLIGADO A:

- Prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes de información, o el establecimiento de vínculos de cualquier clase relacionados con material de abuso sexual infantil o alusivo a actividades sexuales de menores de edad según lo establecido la Leyes 679 de 2001, 1450 de 2011, el Decreto 1524 de 2002 y la Resolución CRC 3202 de 2011.
- Realizar el bloqueo de contenidos de juegos de suerte y azar no autorizados por orden de autoridad competente de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 3 del artículo 93 de la Ley 1753 de 2015 que establece:

“Los administradores del monopolio, las autoridades de inspección, vigilancia y control, las autoridades de policía y la Policía Nacional podrán hacer monitoreo a los canales, entidades financieras, páginas de Internet y medios que de cualquier forma sirvan a la explotación, operación, venta, pago, publicidad o comercialización de juegos de suerte y azar no autorizados, y ordenar las alertas y bloqueos correspondientes”.
- Realizar el bloqueo de contenidos por orden judicial o de autoridad competente en situaciones de excepción o emergencia nacional, de acuerdo a la Leyes 1273 de 2009, 1340 de 2009 y 1450 de 2011.

## ¿CÓMO SE HACE?

Este proceso está a cargo del área de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio de Tigo.

En los casos relacionados con material de abuso sexual infantil o alusivo a actividades sexuales de menores de edad el proceso consiste en el rastreo diario de contenidos a través de un portal dispuesto por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, donde se encuentran los listados de URL y dominios que son ingresados y aplicados en nuestras plataformas de control perimetral, para finalmente generar el bloqueo que no permite a los usuarios acceder a estos contenidos.

En los casos que medie orden judicial o administrativa se realizara, se realiza la verificación de que la autoridad que emite la decisión cuenta con la competencia legal para hacerlo.

**Durante el año 2021 bloqueamos un promedio mensual aproximado de 18.000 URL, siendo el mes de junio con 20.186 el que tuvo más sitios reportados a bloquear por el Ministerio.**

**También bloqueamos más de 628 millones de intentos de acceso a páginas con este contenido, con un promedio mensual de 52 millones y un promedio diario de aproximadamente de 1,7 millones de intentos.**

Cuando se genera un bloqueo de contenidos, se dispone del siguiente aviso cuando se intentan navegar en la página bloqueada:



## NEUTRALIDAD DE LA RED:

La neutralidad de la red es un principio que garantiza que, en el uso de los servicios de Internet, no se privilegie unos contenidos e información por encima de otros. En consecuencia, TIGO informa su compromiso por el respeto de este principio y que las actividades relacionadas con el bloqueo de contenidos se realizan en cumplimiento de las obligaciones legales a las cuales no puede oponerse.

## Canales de atención

Para el ejercicio de sus derechos, referentes al adecuado tratamiento de sus datos personales y los procedimientos para la atención de requerimientos de datos personales de terceros y bloqueos de contenido, los usuarios cuentan con los siguientes canales de atención.

- Las oficinas físicas de atención al usuario
- Atención al cliente en el portal: [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co)
- Línea de atención 01 8000 42 22 22