POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES S.A.S. – NIT 830.136.839-8

Versión	Aprobada por	Entrada en vigencia	Sustituye
2026	Gerencia	9 de enero de 2026	Política de Tratamiento de Datos Personales de 2021

1. PRESENTACIÓN Y OBJETO

VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES S.A.S., sociedad comercial constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 830.136.839-8 y con domicilio principal en Bogotá D.C. (en adelante, **LA COMPAÑÍA**), presta el servicio de acceso a internet fijo, en calidad de proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones inscrito en el Registro Único de TIC, y comercializa, instala y mantiene sistemas de videovigilancia. En desarrollo de su objeto social, LA COMPAÑÍA trata Datos Personales de usuarios, clientes, potenciales clientes, trabajadores, aspirantes, proveedores, contratistas y visitantes.

La presente Política establece los criterios, finalidades, procedimientos y garantías que rigen el Tratamiento de los Datos Personales a cargo de LA COMPAÑÍA, en desarrollo de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Capítulo 25 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 (que compiló el Decreto 1377 de 2013), el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

En su condición de proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, LA COMPAÑÍA observa además el régimen de protección de los derechos de los usuarios contenido en la Ley 1341 de 2009 y en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, así como las reglas sobre canales, horarios y periodicidad de contacto previstas en la Ley 2300 de 2023, en lo que resulten aplicables al Tratamiento de Datos Personales de sus usuarios.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta Política se aplica a todas las Bases de Datos y archivos, físicos o digitales, que contengan Datos Personales respecto de los cuales LA COMPAÑÍA actúe como Responsable del Tratamiento. Es de obligatorio cumplimiento para sus administradores, trabajadores y contratistas, y para los Encargados que traten Datos Personales por cuenta de LA COMPAÑÍA.

Esta Política no se aplica a las imágenes y grabaciones captadas por los sistemas de videovigilancia que LA COMPAÑÍA instala a sus clientes y que éstos administran, respecto de las cuales el cliente es el Responsable del Tratamiento, en los términos del numeral 10.2.

3. DEFINICIONES

Para la interpretación de esta Política se adoptan las definiciones de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1074 de 2015, así como las siguientes:

3.1. **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales. Puede otorgarse por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio se asimilará a una conducta inequívoca.

3.2. **Aviso de privacidad:** comunicación verbal o escrita dirigida al Titular, mediante la cual se le informa la existencia de esta Política, la forma de acceder a ella y las finalidades del Tratamiento.

3.3. **Base de Datos:** conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.

3.4. **Dato Personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

3.5. **Dato Público:** dato que no es semiprivado, privado ni sensible, como los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. La información accesible al público no constituye, por ese solo hecho, Dato Público.

3.6. **Dato Semiprivado:** dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.

3.7. **Dato Privado:** dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el Titular.

3.8. **Dato Sensible:** dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales o de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

3.9. **Datos de niños, niñas y adolescentes:** Datos Personales de personas menores de dieciocho (18) años.

3.10. **Encargado del Tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable.

3.11. **Incidente de seguridad:** violación de los códigos de seguridad, pérdida, robo o acceso no autorizado a información de una Base de Datos administrada por el Responsable o por su Encargado.

3.12. **Oficial de Protección de Datos Personales:** persona o área designada por LA COMPAÑÍA para atender las solicitudes de los Titulares y velar por el cumplimiento de esta Política.

3.13. **Responsable del Tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decida sobre la Base de Datos o el Tratamiento de los Datos Personales.

3.14. **Sistema de Inteligencia Artificial:** herramienta basada en algoritmos o modelos computacionales que procesa datos para asistir o automatizar interacciones, análisis o decisiones.

3.15. **Titular:** persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.

3.16. **Transferencia:** envío de Datos Personales por parte del Responsable o del Encargado, ubicado en Colombia, a un receptor que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

3.17. **Transmisión:** comunicación de Datos Personales dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

3.18. **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

3.19. **Usuario:** persona natural o jurídica que, como destinataria final, utiliza los servicios de comunicaciones prestados por LA COMPAÑÍA.

4. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social	VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES S.A.S.
NIT	830.136.839-8

Domicilio	Bogotá D.C., Colombia
Dirección	Carrera 73 Bis No. 49 A – 29, Bogotá D.C.
Correo electrónico para el ejercicio de derechos	tratamientodedatospersonales@visionsatelital.com.co
Página web	www.visionsatelital.com.co
Área responsable de la atención de los Titulares	Oficial de Protección de Datos Personales

5. PRINCIPIOS

LA COMPAÑÍA aplicará de manera armónica e integral los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad previstos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012. Así mismo, adoptará medidas útiles, apropiadas y demostrables para acreditar el cumplimiento de esta Política, conforme al principio de responsabilidad demostrada desarrollado en la Sección 6 del Capítulo 25 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015.

6. BASES DE DATOS, TRATAMIENTO Y FINALIDADES

6.1. Tratamiento general

LA COMPAÑÍA recolecta Datos Personales por medios físicos, telefónicos y electrónicos, entre ellos su página web, sus canales digitales de atención, el correo electrónico y los formularios y contratos que suscriben los Titulares. Los Datos Personales se almacenan en servidores propios o de terceros, ubicados en Colombia o en el exterior, bajo condiciones de seguridad y con acceso restringido al personal autorizado y a los Encargados designados por LA COMPAÑÍA. Los Datos Personales solo serán tratados para las finalidades informadas al Titular y autorizadas por éste, o para aquellas que no requieran autorización de conformidad con la ley.

6.2. Usuarios y clientes de los servicios de internet fijo y de videovigilancia

a) Celebrar, ejecutar y facturar el contrato de prestación de servicios, incluidas la instalación, activación, soporte técnico, mantenimiento, garantía y retiro de equipos.

b) Enviar información y documentos relacionados con la relación comercial, el contrato, sus anexos y sus modificaciones.

c) Atender peticiones, quejas, reclamos y recursos, conforme al régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.

d) Gestionar el cobro de cartera y el seguimiento de pagos, a través de los canales autorizados por el Titular y en los horarios y con la periodicidad previstos en la Ley 2300 de 2023.

e) Realizar el análisis de riesgo asociado a la relación contractual y a la prevención del fraude.

f) Enviar boletines, publicidad, promociones, ofertas e información sobre eventos y actividades de LA COMPAÑÍA relativas a sus productos y servicios, cuando el Titular lo haya autorizado expresamente.

g) Enviar encuestas de opinión sobre la satisfacción de clientes, usuarios y potenciales clientes.

h) Transmitir los Datos Personales a Encargados para el cumplimiento de las finalidades aquí previstas, incluida la transmisión internacional por alojamiento en servidores externos.

i) Transferir los Datos Personales a terceros proveedores o aliados para el desarrollo del objeto social, en los términos autorizados por el Titular.

j) Adelantar interacciones digitales mediante Sistemas de Inteligencia Artificial para la gestión del usuario y la gestión de cobranza, en los términos del numeral 11.

k) Cumplir las obligaciones legales y regulatorias a cargo de LA COMPAÑÍA, incluidos los reportes de información a las autoridades del sector, y atender los requerimientos de autoridades administrativas o judiciales.

Respecto de los potenciales clientes, los Datos Personales se tratarán para contactarlos con el fin de ofrecer los productos y servicios de LA COMPAÑÍA, enviar información comercial y encuestas, siempre con su autorización previa.

6.3. Trabajadores, extrabajadores y aspirantes

a) Adelantar los procesos de selección, incluida la verificación de referencias y de la información suministrada por el aspirante.

b) Celebrar, ejecutar y terminar la relación laboral, y liquidar y pagar salarios, prestaciones sociales, aportes a la seguridad social y parafiscales.

c) Implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), en los términos del numeral 8.3.

d) Controlar el acceso a las instalaciones y el registro de asistencia, incluso mediante la huella dactilar, en los términos del numeral 8.2.

e) Desarrollar actividades de bienestar, capacitación y evaluación del desempeño.

f) Expedir certificaciones laborales y conservar la historia laboral.

g) Cumplir las obligaciones legales y atender los requerimientos de autoridades administrativas o judiciales.

6.4. Proveedores y contratistas

a) Adelantar los procesos de selección, evaluación y vinculación, incluida la verificación de antecedentes y la consulta en listas restrictivas.

b) Celebrar, ejecutar y liquidar los contratos, y realizar los pagos correspondientes.

c) Remitir información, requerimientos y notificaciones relacionados con la relación contractual.

d) Cumplir las obligaciones legales, contables y tributarias, y atender los requerimientos de autoridades.

6.5. Visitantes y personas captadas por la videovigilancia de las sedes de LA COMPAÑÍA

Los Datos Personales de los visitantes y las imágenes captadas por las cámaras instaladas en las sedes de LA COMPAÑÍA se tratarán para garantizar la seguridad de las personas, los bienes y las instalaciones, y para controlar el acceso a éstas, en los términos del numeral 10.1.

7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

El Tratamiento de Datos Personales requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular, que LA COMPAÑÍA obtendrá a más tardar al momento de la recolección, por cualquier medio que permita su consulta posterior. La autorización de los usuarios se obtiene en el contrato de prestación de servicios; la de los trabajadores, al momento de su vinculación; y la de los proveedores y contratistas, en el contrato o en el formulario de vinculación. LA COMPAÑÍA conservará prueba de cada autorización.

Al solicitar la autorización, LA COMPAÑÍA informará al Titular de manera clara y expresa: (i) el Tratamiento al que serán sometidos sus Datos Personales y su finalidad; (ii) el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre Datos Sensibles o sobre datos de niños, niñas y adolescentes; (iii) los derechos que le asisten como Titular; y (iv) la identificación, dirección física o electrónica y canal de atención de LA COMPAÑÍA.

De conformidad con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no se requiere autorización en los siguientes casos:

a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

b) Datos de naturaleza pública.

c) Casos de urgencia médica o sanitaria.

d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Quien acceda a Datos Personales sin que medie autorización, en los casos anteriores, deberá cumplir las disposiciones de la Ley 1581 de 2012.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos.

8. DATOS SENSIBLES

8.1. Reglas generales

LA COMPAÑÍA solo tratará Datos Sensibles cuando cuente con la autorización explícita del Titular o cuando concurra alguna de las excepciones previstas en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012. Al solicitar la autorización, LA COMPAÑÍA informará al Titular cuáles de los datos que se recolectarán son sensibles y que no está obligado a autorizar su Tratamiento. Ninguna actividad quedará condicionada a que el Titular suministre Datos Sensibles.

8.2. Datos biométricos (huella dactilar)

LA COMPAÑÍA podrá tratar la huella dactilar de sus trabajadores con la finalidad exclusiva de controlar el acceso a sus instalaciones y registrar la asistencia. El suministro de este dato es facultativo; el trabajador que no lo autorice dispondrá de un mecanismo alternativo de control de acceso y registro de asistencia, sin consecuencias desfavorables. Los datos biométricos se almacenarán con medidas de seguridad reforzadas y con acceso restringido.

8.3. Datos relativos a la salud en el marco del SG-SST

LA COMPAÑÍA tratará los datos de salud de sus trabajadores estrictamente necesarios para cumplir las obligaciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, tales como conceptos de aptitud, restricciones y recomendaciones médico-laborales, reportes de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, y registros de ausentismo. La historia clínica ocupacional permanece bajo la custodia del prestador de servicios de salud que la elabora, y LA COMPAÑÍA no accederá a su contenido sin la autorización expresa del trabajador o una disposición legal que lo permita.

8.4. Imágenes de videovigilancia

Las imágenes captadas por los sistemas de videovigilancia de LA COMPAÑÍA son Datos Personales y se tratarán conforme al numeral 10.1. LA COMPAÑÍA no utiliza tecnologías de reconocimiento facial ni de identificación biométrica sobre dichas imágenes.

9. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

LA COMPAÑÍA no celebra contratos de prestación de servicios con personas menores de edad. Cuando trate datos de niños, niñas o adolescentes, como los de los beneficiarios de sus trabajadores para fines de seguridad social y bienestar, lo hará únicamente cuando el Tratamiento responda y respete su interés superior y asegure el respeto de sus derechos fundamentales. La autorización será otorgada por su representante legal, previo ejercicio del derecho del menor a ser escuchado, cuya opinión será valorada teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

10. VIDEOVIGILANCIA

10.1. Cámaras instaladas en las sedes de LA COMPAÑÍA

LA COMPAÑÍA es Responsable del Tratamiento de las imágenes captadas por las cámaras instaladas en sus propias sedes y observará las siguientes reglas:

a) Las imágenes se tratarán exclusivamente para la seguridad de las personas, los bienes y las instalaciones, y para el control de acceso. Cuando registren hechos relacionados con la seguridad o con el incumplimiento de obligaciones laborales o contractuales, podrán utilizarse como prueba en las actuaciones disciplinarias, administrativas o judiciales correspondientes.

b) LA COMPAÑÍA informará la existencia de las cámaras mediante avisos visibles ubicados en las zonas videovigiladas, que indicarán el Responsable del Tratamiento, la finalidad, los derechos del Titular y el canal para ejercerlos.

c) No se instalarán cámaras en baños, vestidores, zonas de descanso ni en otros espacios en los que se afecte la intimidad de las personas.

d) El acceso a las imágenes estará restringido al personal autorizado. Las imágenes solo se entregarán a terceros a solicitud de autoridad competente en ejercicio de sus funciones, por orden judicial o al Titular que ejerza su derecho de acceso, siempre que su entrega no afecte los derechos de otras personas captadas en ellas.

e) Las grabaciones se conservarán por un término máximo de [●] días calendario, salvo que registren un hecho que deba ser investigado o que hayan sido requeridas por una autoridad, caso en el cual se conservarán hasta la conclusión de la actuación correspondiente.

10.2. Sistemas de videovigilancia instalados a clientes

Cuando LA COMPAÑÍA instala sistemas de videovigilancia a sus clientes, el cliente administra las grabaciones y es el Responsable del Tratamiento de las imágenes captadas, por lo que le corresponde cumplir los deberes que la ley impone al Responsable, entre ellos la instalación de avisos y la adopción de su propia política de tratamiento. LA COMPAÑÍA no almacena, administra ni accede a dichas grabaciones en el curso ordinario de la prestación del servicio.

Si con ocasión del soporte técnico, el mantenimiento o la garantía de los equipos LA COMPAÑÍA requiere acceder a los sistemas o a las grabaciones del cliente, actuará como Encargado del Tratamiento por cuenta de éste, únicamente en la medida necesaria para la actividad solicitada, conforme a sus instrucciones y con sujeción al deber de confidencialidad, sin copiar, conservar ni utilizar las imágenes para fines propios.

11. USO DE SISTEMAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

LA COMPAÑÍA utiliza Sistemas de Inteligencia Artificial para adelantar interacciones digitales con los Titulares relacionadas con la gestión del usuario, incluida la atención y el soporte, y con la gestión de cobranza, dentro de las finalidades previstas en esta Política. Este Tratamiento se sujeta a los lineamientos de la Circular Externa 002 de 2024 de la Superintendencia de Industria y Comercio y a las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. En consecuencia, LA COMPAÑÍA:

a) Tratará únicamente los Datos Personales idóneos, necesarios, razonables y proporcionales para la finalidad perseguida, y aplicará la privacidad desde el diseño y por defecto.

b) Identificará, medirá, controlará y monitoreará los riesgos de este Tratamiento y, cuando implique un alto riesgo para los Titulares, documentará previamente un estudio de impacto de privacidad.

c) Informará al Titular que está interactuando con un sistema automatizado y le permitirá solicitar la atención de un asesor humano.

d) Adoptará las decisiones que produzcan efectos jurídicos sobre el Titular, como la suspensión del servicio o la terminación del contrato, conforme a las reglas del contrato y del régimen de protección de los usuarios. El Titular podrá controvertirlas mediante los mecanismos de atención de peticiones, quejas y reclamos.

e) Exigirá contractualmente a los proveedores de estos sistemas que actúen como Encargados, que no utilicen los Datos Personales para fines propios, incluido el entrenamiento de sus modelos, y que adopten medidas de seguridad adecuadas.

f) No tratará Datos Sensibles mediante estos sistemas sin la autorización explícita del Titular.

12. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

LA COMPAÑÍA podrá transmitir Datos Personales a Encargados, dentro o fuera del país, para el cumplimiento de las finalidades de esta Política, entre ellos los proveedores de alojamiento en servidores externos, de plataformas de gestión de usuarios, de Sistemas de Inteligencia Artificial y de gestión de cobranza. Cada Transmisión estará respaldada por un contrato en los términos del artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015, en el que el Encargado se obligue a tratar los datos por cuenta de LA COMPAÑÍA y conforme a esta Política, a salvaguardar la seguridad de las Bases de Datos y a guardar confidencialidad.

LA COMPAÑÍA comparte personal y plataformas tecnológicas con CABLEMAS S.A.S., identificada con NIT 900.539.589-5. El acceso de CABLEMAS S.A.S. a los Datos Personales de los que LA COMPAÑÍA es Responsable se realiza en calidad de Encargado, por cuenta y bajo las instrucciones de LA COMPAÑÍA, en virtud del correspondiente contrato de Transmisión, sin que pueda tratarlos para finalidades propias.

Las Transferencias de Datos Personales solo se realizarán con la autorización del Titular o en los casos que no la requieran según la ley. Las Transferencias internacionales observarán lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 y las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio sobre los países que proporcionan niveles adecuados de protección.

13. CONTACTO COMERCIAL Y GESTIÓN DE COBRANZA

LA COMPAÑÍA contactará a los Titulares con fines de cobranza o publicidad únicamente a través de los canales que éstos hayan autorizado, y el Titular podrá modificarlos en cualquier momento por los canales de atención de LA COMPAÑÍA. Los contactos se realizarán en los horarios y con la periodicidad previstos en los artículos 3 y 5 de la Ley 2300 de 2023, de manera respetuosa y sin afectar la intimidad personal y familiar del Titular. LA COMPAÑÍA no suministrará a terceros información sobre la obligación del Titular con ocasión de la gestión de cobranza.

LA COMPAÑÍA se abstendrá de enviar mensajes publicitarios a los números inscritos en el Registro de Números Excluidos administrado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en los términos de la regulación vigente.

14. DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular tiene derecho a:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a LA COMPAÑÍA o a sus Encargados, incluso frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando ésta no se requiera conforme a la ley.

c) Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus Datos Personales.

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones al régimen de protección de datos, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante LA COMPAÑÍA.

e) Revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos, salvo cuando exista un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos.

f) Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales objeto de Tratamiento, al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de esta Política que motiven nuevas consultas.

Estos derechos podrán ser ejercidos por el Titular, acreditando su identidad; por sus causahabientes, acreditando tal calidad; por su representante o apoderado, previa acreditación de la representación o del apoderamiento; y por estipulación a favor de otro o para otro. Los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercerán por las personas facultadas para representarlos.

15. DEBERES DE LA COMPAÑÍA COMO RESPONSABLE

LA COMPAÑÍA cumplirá los deberes previstos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012. Entre otros, garantizará al Titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data; conservará copia de la autorización; informará al Titular sobre la finalidad de la recolección y sus derechos; conservará la información bajo condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; garantizará que la información suministrada a los Encargados sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible; exigirá a los Encargados el respeto de las condiciones de seguridad y privacidad de la información; tramitará las consultas y reclamos en los términos de la ley; e informará 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.

16. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS

16.1. Canal de atención

Las consultas y los reclamos se presentarán por escrito al correo electrónico tratamientodedatospersonales@visionsatelital.com.co, dirigidos al Oficial de Protección de Datos Personales. La solicitud deberá contener: (i) el nombre completo y la identificación del Titular y, en su caso, de su representante o apoderado, con el documento que acredite tal calidad; (ii) la descripción clara de la consulta o de los hechos que dan lugar al reclamo; (iii) la dirección física o electrónica para recibir respuesta; y (iv) los documentos que se pretendan hacer valer. LA COMPAÑÍA podrá solicitar la información adicional estrictamente necesaria para verificar la identidad del solicitante.

16.2. Consultas

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

16.3. Reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una Base de Datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes previstos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo, que se tramitará así:

a) Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

b) Si LA COMPAÑÍA no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

c) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de éste, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, la cual se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

d) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

16.4. Requisito de procedibilidad

El Titular o causahabiente solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante LA COMPAÑÍA.

16.5. Peticiones relacionadas con la prestación del servicio

Las peticiones, quejas y recursos de los usuarios que versen sobre la prestación del servicio de comunicaciones, aun cuando involucren Datos Personales, se tramitarán además conforme al régimen de protección de los derechos de los usuarios contenido en la Ley 1341 de 2009 y en la Resolución CRC 5050 de 2016.

17. OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LA COMPAÑÍA designa al Oficial de Protección de Datos Personales como la persona responsable de la función de protección de datos, en los términos del artículo 2.2.2.25.4.4 del Decreto 1074 de 2015. Le corresponde: (i) tramitar las consultas y los reclamos de los Titulares; (ii) velar por la implementación de esta Política y del programa integral de gestión de Datos Personales; (iii) mantener actualizado el inventario de Bases de Datos; (iv) coordinar la gestión y el reporte de los incidentes de seguridad; (v) promover la capacitación del personal; y (vi) verificar que los contratos con los Encargados cumplan los requisitos legales.

18. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN E INCIDENTES

LA COMPAÑÍA adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, y exigirá medidas equivalentes a sus Encargados. Los incidentes de seguridad que afecten Datos Personales serán gestionados por el Oficial de Protección de Datos Personales y reportados a la Superintendencia de Industria y Comercio en los términos y por los medios que ésta establezca.

19. CONSERVACIÓN Y SUPRESIÓN

Los Datos Personales se conservarán durante el tiempo que dure la relación con el Titular y cinco (5) años más, salvo que una norma legal exija un término de conservación mayor, como ocurre con los libros y papeles del comerciante y con la información laboral y tributaria, o que esta Política establezca un término menor, como ocurre con las grabaciones de videovigilancia. Vencido el término aplicable, o cuando proceda una solicitud de supresión, LA COMPAÑÍA suprimirá los datos de forma segura o los anonimizará.

20. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

La presente Política rige a partir del nueve (9) de enero de dos mil veintiséis (2026), sustituye integralmente la Política de Tratamiento de Datos Personales de 2021 y se encuentra publicada en la página web www.visionsatelital.com.co.

LA COMPAÑÍA podrá modificar esta Política en cualquier momento. Los cambios sustanciales, referidos a la identificación del Responsable o a la finalidad del Tratamiento, se comunicarán a los Titulares antes de su implementación o, a más tardar, al momento de implementarlos. Cuando el cambio se refiera a la finalidad del Tratamiento, LA COMPAÑÍA obtendrá una nueva autorización del Titular.

21. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
2021	3 de diciembre de 2021	Versión inicial.
2026	9 de enero de 2026	Revisión integral: términos legales para consultas y reclamos; datos sensibles (biométricos y de salud); videovigilancia; uso de Sistemas de Inteligencia Artificial; Transmisión de datos a Encargados; contacto comercial y cobranza conforme a la Ley 2300 de 2023; Oficial de Protección de Datos Personales.

visión satelital