

## I. RESPONSABLE

**SOL CABLE VISIÓN S.A.S. ESP**, identificada con NIT 900.737.099-3, con domicilio en Av. Colombia #17-131, San Andrés Isla, teléfono 5120384, correo electrónico [notificaciones@solcv.com](mailto:notificaciones@solcv.com) y página web [www.solcv.com.co](http://www.solcv.com.co), actúa como responsable del tratamiento de los datos personales recolectados en desarrollo de su objeto social. El área encargada de la protección de datos personales es el Área Jurídica.

## II. OBJETO

El objetivo de esta política es establecer los lineamientos y principios bajo los cuales **SOL CABLE VISIÓN** recolecta, almacena, utiliza, actualiza, comparte y protege los datos personales de sus titulares, garantizando:

- El cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos.
- La privacidad, confidencialidad y seguridad de la información.
- El ejercicio efectivo de los derechos de los titulares, incluyendo acceso, rectificación, actualización y supresión de sus datos.

## III. MARCO NORMATIVO

Esta política se fundamenta en:

- Artículo 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley 1581 de 2012.
- Ley 1266 de 2008.
- Decreto 1377 de 2013.
- Decreto 1074 de 2015.
- Circulares e instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

## IV. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos personales.

### INFORMACION DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR /  
APROBADO POR /  
VIGENTE DESDE /  
Versión /

JURIDICA  
GERENTE GENERAL  
26/03/2026  
02

- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables
- **Dato Sensible:** Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (origen racial o étnico, orientación política, religión, salud, vida sexual, datos biométricos, etc.).
- **Dato Público:** Información que no sea semiprivada, privada o sensible, contenida en registros o documentos públicos.
- **Dato Semiprivado:** Información que puede interesar a un sector o grupo de personas, como información financiera o crediticia.
- **Dato Privado:** Información íntima o reservada relevante solo para el titular.
- **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 del tratamiento;
- **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 y/o el Tratamiento de los datos
- **Titular:** Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** Envío de datos a un tercero que actúa como responsable.
- **Transmisión:** Comunicación de datos para que un encargado los trate por cuenta del responsable.
- **Colaborador:** Persona empleada bajo contrato de trabajo para SOL CABLE VISIÓN
- **Reclamo:** Solicitud de corrección, actualización o supresión de datos o por presunto incumplimiento de deberes legales.

#### INFORMACION DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR /  
APROBADO POR /  
VIGENTE DESDE /  
Versión /

JURIDICA  
GERENTE GENERAL  
26/03/2026  
02

- **Comunicación Previa:** Información al titular según Ley 1266 de 2008 y normas reglamentarias.

## **V. PRINCIPIOS**

El tratamiento de datos personales por SOL CABLE VISIÓN se realizará conforme a los principios de: legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

## **VI. DERECHOS DE LOS TITULARES**

Los titulares tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informados sobre el uso de sus datos.
- Presentar quejas ante la SIC.
- Revocar la autorización y solicitar la supresión de datos.
- Acceder de manera gratuita a sus datos al menos una vez por mes calendario o cuando existan modificaciones sustanciales.

## **VII. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO**

### **Usuarios**

- Contratación del servicio y venta de productos.
- Cumplimiento de obligaciones contractuales: facturación, recaudo, gestión de cartera, cobro prejurídico y jurídico.
- Administración contable, tributaria y financiera.
- Reporte y consulta en centrales de riesgo según Ley 1266 de 2008.
- Gestión de PQRS, atención a autoridades, prevención de fraude, cumplimiento de regulaciones del sector telecomunicaciones.

### *INFORMACION DEL DOCUMENTO*

*ELABORADO POR /  
APROBADO POR /  
VIGENTE DESDE /  
Versión /*

*JURIDICA  
GERENTE GENERAL  
26/03/2026  
02*

- Estudios de mercado, encuestas de satisfacción, envío de ofertas y promociones previa autorización del titular.
- Cotización de planes y/o servicios
- Soporte en procesos de auditoría externa e interna.
- Encuestas de satisfacción.
- Defensa legal en procesos judiciales, administrativos o arbitrales.
- Cualquier otra finalidad que se requiera para el funcionamiento de la empresa y/o ejecución del contrato.

Los datos se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad para la cual fueron recolectados y, adicionalmente, por el plazo que indique la ley para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o regulatorias, siempre limitándose a lo estrictamente necesario para dichos fines.

#### Proveedores y contratistas

- Evaluación y vinculación contractual.
- Pago de obligaciones y créditos.
- Reporte a entidades gubernamentales.
- Entrega de información a entidades judiciales que la requieran.
- Soporte en procesos de auditoría externa e interna.
- Verificación jurídica, financiera y comercial.
- Gestión de contratos, órdenes de compra y pagos.
- Cumplimiento de obligaciones fiscales y legales.
- Cualquier otra finalidad inherente, necesaria y pertinente en el proceso de contratación.

Los datos se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad contractual y, adicionalmente, por el plazo que indique la ley para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o regulatorias, **siempre limitándose a lo estrictamente necesario para dichos fines**. Una vez finalizada la relación contractual y cumplidos los plazos legales, los datos serán eliminados de manera segura,

#### INFORMACION DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR /  
APROBADO POR /  
VIGENTE DESDE /  
Versión /

JURIDICA  
GERENTE GENERAL  
26/03/2026  
02

garantizando que no quede información accesible que permita la identificación de los titulares.

### Candidatos

- Tratamiento de datos personales para procesos de selección de personal, incluyendo recepción de hojas de vida, información académica y laboral.
- Verificación de antecedentes laborales, educativos para evaluar la idoneidad del candidato.
- Gestión de entrevistas y evaluaciones psicotécnicas o de competencias, siempre con autorización del titular.
- Comunicación con el candidato respecto al estado de su postulación y seguimiento durante el proceso de selección.

Los datos se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad de los procesos de selección y verificación de antecedentes, y, adicionalmente, por el plazo que indique la ley para el cumplimiento de obligaciones legales, **siempre limitándose a lo estrictamente necesario para dichos fines**. En caso de que el candidato no sea seleccionado, los documentos entregados serán **devueltos al titular**, o, si no es posible, se eliminarán de manera segura de la base de datos.

### Colaboradores

- Administración de nómina, prestaciones y seguridad social.
- Descuento prestaciones sociales
- Descuento entidades financieras
- Información financiera
- Capacitaciones
- incapacidades
- Gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Suscripción de seguros de vida
- Notificar a familiares en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo de este.

### INFORMACION DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR /  
APROBADO POR /  
VIGENTE DESDE /  
Versión /

JURIDICA  
GERENTE GENERAL  
26/03/2026  
02

- Emisión de certificaciones laborales y atención a autoridades.
- Reporte a entidades gubernamentales.
- Entrega de información a entidades judiciales que la requieran.
- Soporte en procesos de auditoría externa e interna
- Reconocimiento de pensiones y/o sustituciones pensionales.
- Emisión de certificados para liquidación de bonos pensionales
- Certificaciones para cobros y pagos de cuotas partes pensionales
- Auditorías internas o externas o su presentación como pruebas documentales en eventuales procesos judiciales y administrativos que se refieran al colaborador o ex colaborador.
- Cualquier otra finalidad que se requiera estrictamente para el funcionamiento de la empresa.

Los datos se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad para la cual fueron recolectados y, adicionalmente, por el plazo que indique la ley para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o regulatorias, siempre limitándose a lo estrictamente necesario para dichos fines.

### Videovigilancia

- Garantizar seguridad de personas y bienes.
- Control de acceso a instalaciones.
- Prevenir conductas ilícitas.
- Soporte probatorio ante autoridades.

Las grabaciones se conservarán hasta 15 días calendario, salvo requerimiento legal informado con anterioridad.

### Tratamiento de Datos Sensibles

- Consentimiento libre, previo, informado, voluntario y expreso.
- **Colaboradores:** Huella dactilar e imagen facial para control de acceso, horario y prevención de fraudes.

### INFORMACION DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR /  
APROBADO POR /  
VIGENTE DESDE /  
Versión /

JURIDICA  
GERENTE GENERAL  
26/03/2026  
02

- **Usuarios:** Voz para validación de identidad y prevención de fraudes.
- Para la atención de clientes y contratación de servicios de SOL CABLE VISIÓN.

## VIII. AUTORIZACIÓN

- Se puede obtener por medios físicos, electrónicos o grabación telefónica.
- Se conservará evidencia digital de la autorización.
- Aviso de privacidad disponible en la página web y puntos de atención.

## IX. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

### 1. Acreditación y Gestión de Reclamos

Contenido mínimo de la solicitud:

Toda consulta o reclamo presentado ante SOL CABLE VISIÓN deberá contener, como mínimo:

- Nombre completo del solicitante.
- Número de identificación.
- Descripción clara y precisa de los hechos que motivan la solicitud.
- Dirección o medio de contacto para notificación.
- Documentos de soporte que respalden la solicitud.

#### Reclamos incompletos:

- En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos mínimos, se requerirá al interesado la subsanación de la información faltante dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación.
- Si transcurren dos (2) meses sin que el interesado presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

#### Traslado de reclamos:

#### INFORMACION DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR /  
APROBADO POR /  
VIGENTE DESDE /  
Versión /

JURIDICA  
GERENTE GENERAL  
26/03/2026  
02

- Cuando la persona o área que recibe el reclamo no sea competente para resolverlo, se realizará el traslado a la persona o área competente en un plazo máximo de dos (2) días hábiles.
- El interesado será informado de manera oportuna sobre el traslado y la situación de su solicitud.

#### **Verificación de titularidad:**

- Antes de atender cualquier reclamo o solicitud, SOL CABLE VISIÓN deberá verificar la titularidad de los datos presentados, asegurándose de que la solicitud provenga del titular, su causahabiente o su apoderado legal debidamente acreditado.

#### **2. Plazos de atención**

- **Consultas:** máximo 10 días hábiles, prorrogables 5 días hábiles.
- **Reclamos:** máximo 15 días hábiles, prorrogables 8 días hábiles.

#### **3. Registro interno**

- SOL CABLE VISIÓN llevará registro de todas las consultas y reclamos.

#### **X. CASOS DE SUPLANTACIÓN**

- Titular víctima de falsedad personal debe presentar solicitud con soportes.
- Plazo para cotejar documentos: 10 días.
- Se modificará información negativa, agregando leyenda: **"Víctima de Falsedad Personal"**.

#### **XI. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN**

- Se realizará solo a terceros que garanticen niveles adecuados de protección y mediante contrato formal.

#### **XII. DEBERES DE SOL CABLE VISIÓN COMO RESPONSABLE**

#### *INFORMACION DEL DOCUMENTO*

*ELABORADO POR /  
APROBADO POR /  
VIGENTE DESDE /  
Versión /*

*JURIDICA  
GERENTE GENERAL  
26/03/2026  
02*

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **XIII. DEBERES DEL ENCARGADO**

#### *INFORMACION DEL DOCUMENTO*

*ELABORADO POR /  
APROBADO POR /  
VIGENTE DESDE /  
Versión /*

*JURIDICA  
GERENTE GENERAL  
26/03/2026  
02*

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- 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;
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **XIV. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

- SOL CABLE VISIÓN cuenta con medidas técnicas, administrativas y organizacionales para proteger los datos.
- En caso de incidentes, notificará oportunamente a la SIC y al RNBD, según normativa.

#### **XV. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

#### *INFORMACION DEL DOCUMENTO*

*ELABORADO POR /  
APROBADO POR /  
VIGENTE DESDE /  
Versión /*

*JURIDICA  
GERENTE GENERAL  
26/03/2026  
02*

- Datos conservados solo el tiempo necesario para cumplir su finalidad y obligaciones legales.
- Información financiera positiva puede permanecer indefinidamente.
- Información negativa: máximo 4 años desde pago/extinción; caduca a los 8 años desde inicio de mora.
- Eliminación segura al finalizar el plazo.

#### **XVI. MODIFICACIONES**

- SOL CABLE VISIÓN se reserva el derecho de modificar la política total o parcialmente.
- Cambios sustanciales que afecten finalidad o autorización se comunicarán a los titulares previa implementación, incluyendo medios electrónicos o aviso web.

#### **XVII. VIGENCIA**

- Esta política rige a partir del 26 de marzo de 2026 y reemplaza cualquier versión anterior.

### **1. ANEXOS**

- Soportes de divulgación

#### *INFORMACION DEL DOCUMENTO*

*ELABORADO POR /  
APROBADO POR /  
VIGENTE DESDE /  
Versión /*

*JURIDICA  
GERENTE GENERAL  
26/03/2026  
02*