

## GRAFENO COMUNICACIONES S.A.S.

NIT 901.048.229-5 | Registro TIC 96005786

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Política institucional para el tratamiento y protección de los datos personales de los suscriptores, empleados, contratistas, proveedores y demás titulares.

<b>Código del documento:</b>	PO-DAT-001
<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha de emisión:</b>	08 de mayo de 2026
<b>Ciudad:</b>	Villa de Leyva — Boyacá

Conforme a: Ley 1581 de 2012, Decretos 1377 de 2013 y 1074 de 2015, y Circulares de la Superintendencia de Industria y Comercio

## 1. CONTROL DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Elaboró / Aprobó	Descripción del cambio
1.0	08 de mayo de 2026	Área Administrativa / Representante Legal	Versión inicial.

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Campo	Información
Razón social	GRAFENO COMUNICACIONES S.A.S.
NIT	901.048.229-5
Registro TIC (RUTIC)	96005786
Representante legal	María Marcela Duarte Pérez
Domicilio	Villa de Leyva — Boyacá
Servicio al cliente	+57 313 432 2994
Correo electrónico	grafenocomunicaciones@gmail.com
Sitio web	https://grafenocomunicaciones.com
Tecnología	WiMAX (radioenlaces propios) + Fibra óptica (con aliados)
Área responsable	Administrativa

## 3. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, principios, derechos, deberes y procedimientos que GRAFENO COMUNICACIONES S.A.S. (en adelante, GRAFENO) aplica para el tratamiento de datos personales de sus suscriptores, usuarios potenciales, empleados, contratistas, proveedores y demás titulares con quienes mantenga vínculo, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, los Decretos 1377 de 2013 y 1074 de 2015, las circulares de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y demás normas aplicables.

## 4. ALCANCE

Esta política aplica a todas las bases de datos físicas y digitales que contengan datos personales y que sean tratadas por GRAFENO en calidad de Responsable. Aplica igualmente cuando GRAFENO actúe como Encargado por cuenta de un tercero. Cobija a todo el personal, contratistas y proveedores que tengan acceso a información personal en virtud de su vínculo con la empresa.

## 5. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia, artículo 15 (derecho a la intimidad y al habeas data) y artículo 20.
- Ley 1266 de 2008 — Habeas data financiero.
- Ley 1581 de 2012 — Régimen general de protección de datos personales.
- Decreto 1377 de 2013 — Reglamentación parcial de la Ley 1581.
- Decreto 886 de 2014 — Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD).
- Decreto 1074 de 2015 — Decreto único reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo.

- Ley 1341 de 2009 — Marco general TIC.
- Resolución CRC 5050 de 2016 y demás resoluciones aplicables al régimen de protección al usuario.
- Circulares y guías de la Superintendencia de Industria y Comercio sobre protección de datos.

## 6. DEFINICIONES

Término	Definición
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento.
Aviso de privacidad	Comunicación del responsable que informa al titular sobre la existencia de las políticas de tratamiento y la forma de acceder a ellas.
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 público	El que no es semiprivado, privado o sensible (estado civil, profesión, calidad de comerciante, etc.).
Dato sensible	El que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación: salud, datos biométricos, vida sexual, origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, entre otros.
Encargado	Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento por cuenta del responsable.
Responsable	Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento; en este caso, GRAFENO.
Titular	Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
Transferencia	Envío de datos a un receptor que es Responsable, dentro o fuera del país.
Transmisión	Tratamiento de datos por un Encargado por cuenta del Responsable, dentro o fuera del país.
Tratamiento	Cualquier operación sobre datos personales: recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 7. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO

GRAFENO aplica los siguientes principios contenidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

- **Legalidad:** el tratamiento se sujeta a las normas vigentes.
- **Finalidad:** el tratamiento obedece a una finalidad legítima informada al titular.
- **Libertad:** el tratamiento se realiza con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- **Veracidad o calidad:** la información es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Transparencia:** se garantiza el derecho del titular a obtener información sobre sus datos en cualquier momento.
- **Acceso y circulación restringida:** el tratamiento se sujeta a los límites derivados de la naturaleza de los datos.
- **Seguridad:** GRAFENO adopta medidas técnicas, humanas y administrativas para evitar adulteración, pérdida, consulta o acceso no autorizado.

- **Confidencialidad:** todas las personas que intervienen en el tratamiento están obligadas a guardar reserva sobre la información.

## 8. DATOS RECOLECTADOS Y FINALIDADES

### 8.1 Categorías de datos tratados

Categoría	Tipos de dato	Tipo de titular
Identificación	Nombre, documento, fecha de nacimiento, nacionalidad, firma.	Suscriptores, empleados, proveedores
Contacto	Dirección, teléfono fijo y móvil, correo electrónico.	Suscriptores, prospectos
Servicio	Plan contratado, dirección de instalación, equipos asignados, dirección IP, MAC, logs de conexión.	Suscriptores
Facturación	Información financiera, métodos de pago, historial de pagos.	Suscriptores
Atención al usuario (PQR)	Solicitudes, quejas, reclamos, grabaciones de llamadas.	Suscriptores y prospectos
Laboral	Hoja de vida, soportes académicos, afiliaciones a seguridad social, datos bancarios, evaluaciones.	Empleados y candidatos
Videovigilancia	Imagen captada en oficinas e instalaciones de GRAFENO.	Visitantes, empleados

### 8.2 Finalidades del tratamiento

GRAFENO tratará los datos personales para las siguientes finalidades:

- 1 Ejecutar el contrato de prestación del servicio de Internet, incluyendo instalación, soporte técnico, mantenimiento y atención de fallas.
- 2 Gestionar la facturación, recaudo y cobro persuasivo y jurídico.
- 3 Atender peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes (PQR), incluida la grabación de llamadas con fines de calidad.
- 4 Cumplir obligaciones legales, regulatorias y judiciales, así como atender requerimientos de MinTIC, CRC, SIC, autoridades de policía judicial, ICBF, Fiscalía y demás autoridades competentes.
- 5 Reportar y consultar información en centrales de riesgo y bases de operadores de información financiera, conforme a la Ley 1266 de 2008.
- 6 Realizar análisis estadísticos, encuestas de satisfacción y mejora del servicio.
- 7 Enviar comunicaciones comerciales, ofertas y promociones de GRAFENO, siempre que el titular lo haya autorizado expresamente.
- 8 Gestionar la relación laboral con empleados y la relación contractual con proveedores.
- 9 Conservar evidencias del cumplimiento del procedimiento de bloqueo de URL conforme a la Ley 679 de 2001.
- 10 Garantizar la seguridad de las instalaciones mediante videovigilancia.

## 9. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

GRAFENO únicamente tratará datos sensibles cuando exista autorización explícita del titular, salvo las excepciones del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012. El titular puede negarse a entregar este tipo de datos sin que ello implique afectación al servicio, salvo cuando sean estrictamente necesarios.

Respecto a los datos de niñas, niños y adolescentes (NNA), GRAFENO garantiza el respeto de sus derechos prevalentes, atendiendo el interés superior del menor, y solo los trata cuando es estrictamente necesario y bajo autorización del representante legal, conforme al Decreto 1377 de 2013.

## 10. DERECHOS DEL TITULAR

Conforme al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los titulares tienen los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informado sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por infracciones a la ley.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando el tratamiento no respete los principios y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales objeto de tratamiento.

## 11. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

### 11.1 Canales habilitados

- Correo electrónico: [grafenocomunicaciones@gmail.com](mailto:grafenocomunicaciones@gmail.com)
- Oficina física: **Villa de Leyva — Boyacá**
- Servicio al cliente: **+57 313 432 2994**
- Sitio web: formulario en <https://grafenocomunicaciones.com>

### 11.2 Requisitos mínimos de la solicitud

- 1 Identificación del titular o su representante (nombre y número de documento).
- 2 Descripción clara de los hechos que dan lugar a la solicitud.
- 3 Dirección física o electrónica para notificaciones.
- 4 Documentos que se quieran hacer valer.

### 11.3 Plazos de respuesta

Tipo de solicitud	Plazo máximo de respuesta	Prórroga
Consultas	10 días hábiles desde la recepción	5 días hábiles adicionales informando al titular
Reclamos	15 días hábiles desde la recepción	8 días hábiles adicionales informando al titular

Si la solicitud está incompleta, GRAFENO requerirá al titular dentro de los 5 días hábiles siguientes para que la complete. Transcurridos 2 meses sin respuesta del titular se entenderá desistida la solicitud.

### 11.4 Quejas ante la SIC

El titular podrá presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio sólo cuando haya agotado el trámite ante GRAFENO, conforme al artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

## 12. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

GRAFENO solicita la autorización del titular en el momento de la recolección, mediante: (i) formularios físicos firmados; (ii) cláusulas en el contrato de prestación del servicio; (iii) formularios web con casillas de aceptación; o (iv) confirmación verbal documentada en grabación de llamada. La autorización se conserva por todo el tiempo de la relación con el titular y por cinco (5) años adicionales como evidencia.

La autorización podrá ser revocada en cualquier momento por los canales del numeral 11, salvo cuando exista deber legal o contractual que imponga la conservación del dato.

### 13. AVISO DE PRIVACIDAD

Cuando GRAFENO no pueda poner a disposición del titular esta política al momento de la recolección, le entregará un aviso de privacidad con: (i) identificación del responsable; (ii) tratamiento y finalidad; (iii) carácter facultativo de las preguntas sobre datos sensibles o de NNA; (iv) derechos del titular; y (v) mecanismos para acceder a la política completa, incluyendo el sitio web <https://grafenocomunicaciones.com>.

### 14. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN A TERCEROS

GRAFENO puede transmitir datos a Encargados (operadores de cobranza, proveedores tecnológicos, plataformas de facturación, contact centers) bajo contrato de transmisión que incluya cláusulas de confidencialidad, finalidad y medidas de seguridad. Las transferencias internacionales sólo se realizan a países con nivel adecuado de protección o, en su defecto, bajo autorización del titular o las excepciones del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

### 15. DEBERES DEL RESPONSABLE

- Garantizar al titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Solicitar y conservar la autorización del titular.
- Informar debidamente sobre la finalidad del tratamiento.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad.
- Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Tramitar las consultas y reclamos.
- Adoptar el manual interno de políticas y procedimientos.
- Informar a la SIC los incidentes de seguridad y la presunta violación de los códigos de protección.
- Cumplir las instrucciones que imparta la SIC.

### 16. MEDIDAS DE SEGURIDAD

GRAFENO adopta medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger la información, descritas en detalle en la Política de Seguridad de la Información (PO-SEG-001), entre las que se cuentan: control de acceso lógico, cifrado de bases de datos, copias de respaldo, gestión de incidentes, contratos de confidencialidad con personal y proveedores, y capacitación periódica.

### 17. CONSERVACIÓN Y SUPRESIÓN

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades autorizadas y con los términos legales, comerciales, contables y tributarios aplicables. Una vez cumplido este término, los datos serán suprimidos de forma segura, salvo que exista deber legal de conservación.

### 18. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS (RNBD)

GRAFENO inscribe sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme al Decreto 886 de 2014 y al artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, dentro de los plazos que la SIC determine, y mantiene actualizada la información requerida.

### 19. INCIDENTES DE SEGURIDAD CON DATOS PERSONALES

Cualquier incidente que afecte la confidencialidad, integridad o disponibilidad de datos personales será gestionado conforme al numeral correspondiente de la Política de Seguridad de la Información, y reportado a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su detección, a través

del Registro Nacional de Bases de Datos.

## 20. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

Esta política rige desde el 08 de mayo de 2026 con vigencia indefinida hasta su reemplazo. Será revisada al menos una vez al año o ante cambios normativos sustanciales. Las modificaciones serán comunicadas a los titulares por los canales habituales y publicadas en <https://grafenocomunicaciones.com>.

### APROBACIÓN

---

**María Marcela Duarte Pérez**

Representante Legal

GRAFENO COMUNICACIONES S.A.S.

---

**Área Administrativa**

**Responsable del documento**

GRAFENO COMUNICACIONES S.A.S.