CONECTA INTERNET

Política general de privacidad y seguridad

Código P-05 · Edición 1.0 · 06/10/2026

1. Objeto

Establecer lineamientos de privacidad, manejo de información y uso del sitio web de Conecta Internet. Se complementa con la política de tratamiento de datos y el documento de seguridad de la red. Los canales de atención se relacionan al final del documento.

2. Información clara para el usuario

La página presenta información comercial e institucional sobre fibra óptica y radioenlace. Antes de contratar deben confirmarse la disponibilidad por dirección, las velocidades, los cargos, los impuestos, la periodicidad del pago, la instalación y las condiciones aplicables. La empresa deberá mantener actualizada la información para que el usuario pueda tomar una decisión informada y conocer cómo ejercer sus derechos.

3. Privacidad en los canales de atención

Solo deberá solicitarse información pertinente para resolver la consulta o prestar el servicio. Las credenciales, códigos de verificación, datos bancarios completos y documentos innecesarios no deben enviarse por formularios o mensajes abiertos. El acceso a la información quedará restringido a personas autorizadas para su función. La autorización para fines opcionales debe separarse de la gestión necesaria del servicio.

4. Funcionamiento de esta web

El formulario prepara un mensaje de correo y no lo envía automáticamente, no genera radicado ni registra una solicitud en una base de datos propia. El usuario revisa y envía el correo desde su aplicación. Los datos no se guardan mediante localStorage ni se incorporaron herramientas de publicidad o analítica en este sitio. Deben verificarse los registros y servicios que el alojamiento pudiera añadir.

5. Enlaces y servicios externos

La página contiene accesos a entidades oficiales, Te Protejo, una prueba externa de velocidad y un mapa de Google que se activa a solicitud del visitante. Al abrirlos puede compartirse información técnica de conexión con el tercero. Cada servicio tiene sus términos y política de privacidad. Los canales WhatsApp de soporte y ventas (322 357 2801) y facturación (313 464 4205) también están sujetos a las condiciones del proveedor externo.

6. Seguridad de la información

Se deben administrar permisos de acceso, utilizar credenciales robustas, mantener software actualizado, respaldar la información necesaria y atender incidentes con trazabilidad. La aplicación de estas medidas debe revisarse periódicamente con los responsables de cada proceso. La información de los usuarios no debe exponerse en enlaces públicos o directorios abiertos del alojamiento.

7. Uso responsable y protección de la niñez

El usuario debe evitar actividades ilícitas, accesos no autorizados, fraude y distribución de software malicioso. La empresa deberá informar sobre riesgos y mecanismos de control parental aplicables. El acompañamiento familiar y el reporte a canales oficiales ayudan a prevenir afectaciones a niñas, niños y adolescentes. No se debe copiar o redistribuir material ilegal para realizar un reporte.

8. Ejercicio de derechos y reclamaciones

Las consultas y reclamos sobre datos personales se tramitarán conforme a la política específica y la normativa de protección de datos. Las PQR del servicio se gestionarán bajo el régimen de usuarios de comunicaciones que corresponda. Una solicitud puede involucrar ambos asuntos y deberá dirigirse al área competente sin desconocer los derechos del interesado.

9. Actualización de la política

La empresa debe revisar esta política cuando cambien sus procesos, canales o proveedores. Las versiones actualizadas estarán disponibles en el centro de documentos del sitio web. Los cambios que afecten al tratamiento de datos personales deberán comunicarse conforme a la política específica y a las reglas aplicables.

Canales de atención

Correo: conectainternetsas@gmail.com. Dirección: Calle 2 #5-19, Tena, Cundinamarca. Soporte y ventas (teléfono y WhatsApp): 322 357 2801. Área de facturación (teléfono y WhatsApp): 313 464 4205.

Fuentes de consulta

Ley 1581 de 2012.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981

Decreto 1074 de 2015.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76608

Resolución CRC 5050 de 2016, texto compilado. Revisar notas de vigencia y transición aplicables a servicios fijos.
https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm