



Política de Tratamiento de Datos Personales

Política base de privacidad y tratamiento de información personal de usuarios, prospectos, proveedores y contactos de PLEXTEL COMUNICACIONES SAS.

1. Responsable del tratamiento

- PLEXTEL COMUNICACIONES SAS, NIT 900731228-3, con domicilio en Choconta, Cundinamarca.
- Canal para asuntos de datos personales: servicioalcliente@plextelcomunicaciones.com.

2. Finalidades

- Gestionar solicitudes de servicio, instalación, soporte, facturación, recaudo, cartera, PQR, cancelaciones y demás actuaciones necesarias para la relación contractual.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias, contables, tributarias y de seguridad.
- Enviar comunicaciones relacionadas con el servicio. Las comunicaciones comerciales se sujetarán a la autorización aplicable y a las reglas vigentes sobre contacto a consumidores.

3. Derechos de los titulares

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos; solicitar prueba de la autorización cuando aplique; ser informado sobre el uso dado a sus datos; presentar consultas y reclamos; solicitar supresión o revocatoria cuando proceda; y acceder gratuitamente a sus datos personales conforme a la ley.

4. Seguridad y conservación

- PLEXTEL COMUNICACIONES SAS aplicará medidas administrativas, técnicas y organizacionales razonables para proteger la información contra acceso, pérdida, alteración o divulgación no autorizada.
- Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para la finalidad y los periodos exigidos por ley o regulación.

5. Datos de formularios web

- Los formularios PQR y cancelación recopilan únicamente la información necesaria para identificar al solicitante, contactar al usuario y tramitar la petición. Los registros se almacenan en WordPress y deben protegerse mediante controles de acceso, copias de seguridad y actualización del sitio.

Marco de referencia: Resolución CRC 5050 de 2016 - compilación vigente y sus modificaciones. Resolución CRC 7811 de 2025 - actualización del marco regulatorio y del contrato único, vigente desde el 1 de enero de 2026 en lo pertinente. Resolución CRC 8171 de 2026 - medidas de fortalecimiento del régimen de protección de usuarios; algunas reglas tienen entrada en vigor posterior durante 2026. Ley 1341 de 2009, modificada entre otras por las Leyes 1978 de 2019 y 2108 de 2021. Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015 - protección de datos personales. Ley 679 de 2001 y Decreto 1078 de 2015 - prevención de explotación y material de abuso sexual infantil en Internet.

Versión documental: 18 de agosto de 2026. Este documento debe armonizarse con los procedimientos internos, el contrato efectivamente usado y las instrucciones de las autoridades competentes. En caso de cambio normativo prevalece la norma vigente.