

¿Dónde Están Mis Datos?

NOVIEMBRE  
2016

# Resumen Ejecutivo



POR: LAURA MORA  
CAROLINA BOTERO



RESUMEN de la EVALUACIÓN	Claro	Telefonica	tigo	eTb	DIRECTV
1 El ISP publica <b>informes</b> de <b>transparencia</b>					
2 La <b>política de protección</b> de datos del ISP es clara y de <b>fácil acceso</b>					
3 El ISP informa a las personas usuarias que <b>notificará</b> cuando las autoridades han hecho <b>solicitud</b> de <b>información de sus datos</b>					
4 El ISP es claro sobre la forma cómo <b>cumple</b> con las <b>obligaciones legales</b> que pueden afectar la intimidad de las personas					
5 El ISP es claro sobre la forma <b>cómo</b> filtra, retira o <b>bloquea contenidos</b> y cómo cancela o <b>suspende servicios</b>					

“En un esfuerzo para que todas las personas tengan acceso al conocimiento, Fundación Karisma está trabajando para que sus documentos sean accesible, es decir, tienen un formato electrónico diseñado para que su contenido pueda ser leído por el mayor número de personas posible, incluidas las que tienen algún tipo de discapacidad o de dificultada para la lectura y comprensión. Más información sobre el tema: <http://www.documentoaccesible.com/#que-es>

**Autoras:**

Laura Mora  
Carolina Botero

**Coordinación editorial:**

Pilar Sáenz  
Nathaly Espitia Díaz

**Portada:**

Mauricio Isaza

**Diagramación:**

Rubén Urriago

**Consulta esta investigación en línea en  
[dondeestanmisdatos.info](http://dondeestanmisdatos.info)**

**¿Dónde están mis datos?**

Es un proyecto de  
Fundación Karisma

con el apoyo  
de la EFF



Noviembre 2016



¿Dónde están mis datos?: u está disponible bajo Licencia Creative Commons Reconocimiento compartir igual 4.0

“Usted puede remezclar, retocar, y crear a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando le de crédito al autor y licencien nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. Para ver una copia de esta licencia visite: [https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es\\_ES](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es_ES)

## RESUMEN EJECUTIVO

Internet no es solo una herramienta para la búsqueda de información, es además un escenario para el ejercicio de nuestros derechos a la participación, al acceso a la información, a la libertad de expresión, a la intimidad, entre muchos más. Aquí se transporta continuamente nuestra información personal, laboral, pública y privada que va moviéndose a través de múltiples canales, y en la lógica de la infraestructura misma de la Red pasa por las manos de muchos intermediarios.

Los Intermediarios de Internet (en adelante, ISP por su sigla en inglés) - en su mayoría empresas privadas como las que proveen el acceso a Internet -, tienen una gran responsabilidad frente a los datos de las personas y más allá de esto, frente a la protección y garantía de sus derechos. Estas empresas, como responsables de almacenar y administrar datos - financieros, personales, correos, mensajes y hasta fotos -, son protagonistas del entorno digital.

Dado que en Internet nuestros datos navegan en diferentes direcciones y pasan por múltiples intermediarios es por lo que nos preguntamos ¿Dónde están mis datos?. Este es el segundo informe que presenta Fundación Karisma para analizar la forma como los ISP colombianos se comprometen públicamente con la protección de los derechos de sus clientes. El informe puede servir como herramienta para consumo, para que las personas elijan en el mercado según el manejo que estas empresas le dan a nuestros datos.

Este año, se evaluaron nuevamente los principales ISP que proveen acceso a Internet en el país: Telefónica-Movistar, Claro, ETB, Tigo-Une y DIRECTV. A partir de la evaluación de la información que estas empresas publican en sus páginas web, se revisó no solo el cumplimiento de la ley sino esencialmente el compromiso de estas empresas con los derechos e intereses de sus suscriptores en 4 ejes:

- 1. Transparencia:** El ISP publica informes de transparencia
- 2. Protección de Datos:** La política de protección de datos del ISP es clara y de fácil acceso
- 3. Intimidad:** El ISP es claro sobre la forma cómo cumple con las obligaciones legales que pueden afectar la intimidad de las personas
- 4. Libertad de Expresión:** El ISP es claro sobre la forma cómo filtra, retira o bloquea contenidos y cómo cancela o suspende servicios

El informe de 2016 muestra mejoras en las prácticas de los ISP en relación con los resultados del primer informe. Todavía se puede mejorar mucho para evidenciar el compromiso de los proveedores con los derechos de las personas. En este aspecto, vale la pena resaltar este año el caso de ETB que modificó su página web y ahora se puede acceder desde su portal principal a un espacio donde publican información centralizada sobre varios de los puntos que consideramos debe contener un informe de transparencia. ETB explica en ese espacio cómo es el proceso legal de bloqueo de contenidos de Internet y de interceptación de comunicaciones en Colombia e incluye el informe

de gestión y sostenibilidad, la política de protección de datos y la de usos aceptables. Sin embargo, como ya dijimos, ETB no ofrece información sobre esas prácticas en un período de tiempo determinado que es al final el propósito central de un informe de transparencia.

Otro caso a resaltar, es el compromiso que Telefónica está adquiriendo como multinacional en relación con la privacidad de sus clientes. Esta empresa avanza en políticas globales que reconocen la importancia de la privacidad, sin embargo su aproximación se limita a la seguridad de los datos y no se ocupa de la forma como actúa frente a las solicitudes de información de los Estados y, en todo caso, todavía son políticas que no se articulan con las prácticas y documentos públicos locales. El caso de UNE-TIGO es de resaltar también, porque después de la fusión, la adopción de las políticas de TIGO supuso un retroceso en los estándares que ofrecía UNE y que habíamos evaluado en 2015.

Sin embargo, en general todavía la mayoría de las políticas de los ISP en Colombia no piensan en las personas usuarias, bien porque se limitan a copiar literalmente la ley colombiana o porque recogen en una sola página sus principales compromisos; no están pensadas desde la accesibilidad para personas con discapacidad; incluso los formatos que usan -- imágenes-- hacen difícil para cualquier persona navegar los documentos. Además, ninguna de estas empresas ofrece manuales que guíen a las personas en los comportamientos no permitidos para evitar sanciones como el retiro de contenidos o la suspensión de cuentas.

En relación con el compromiso por la transparencia de estas empresas, no se presentó en este período ningún avance. Aunque en Colombia se asocia transparencia con la publicación de información sobre el manejo financiero de los ISP, lo que analizamos acá como transparencia es la publicación de información sobre el manejo que, como intermediarios, hacen de los datos de las personas usuarias de sus servicios. En este sentido, los ISP de Colombia están en mora de trabajar en la publicación periódica de informes de transparencia que aborden la forma como responden a solicitudes de datos de las personas usuarias por el Estado. Informes que ofrezcan claridades sobre la forma como gestionan esos procesos y también que expliquen su rol en los bloqueos y/o retiros de contenidos y cancelaciones o suspensión de servicios. Se trata de que se propongan a comprometerse públicamente a garantizar el ejercicio de los derechos a la Intimidad y a la Libertad de Expresión de las personas que confían en ellos.

Karisma pudo evidenciar que esta forma de ver la transparencia aún es extraña a los ISP del país y, sin embargo, estos informes ya los hacen otros intermediarios de Internet en el mundo, entre los que están Google, Facebook y Twitter e incluso otras empresas que dan acceso a Internet, tales como Vodafone y Verizon.

¿Dónde están mis datos? reconoce el rol de los intermediarios en la garantía de los derechos humanos en línea con los [Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos](#)<sup>[1]</sup> de las Naciones Unidas con los postulados de David Kaye, relator especial de la ONU para la libertad de expresión, quien en su [Informe de mayo de 2016](#)<sup>[2]</sup> decía:

En aras de la transparencia, en los Principios Rectores se establece que las empresas deben estar preparadas para explicar las medidas que toman para hacer frente a las consecuencias de sus actividades sobre los derechos humanos, sobre todo cuando los afectados o sus representantes planteen sus inquietudes. El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos también ha instado a las empresas del sector de la información y las comunicaciones a que revelen los riesgos y las exigencias de los Gobiernos de manera transparente (véase A/HRC/27/37). Las revelaciones significativas contribuyen a esclarecer, entre otras cosas, en qué medida y en qué contexto solicitan los Gobiernos la retirada de contenido y de datos de clientes, los procesos que se emplean para gestionar tales solicitudes y la interpretación de las leyes, políticas y normativas correspondientes. Las obligaciones en materia de transparencia empresarial pueden incluir también el deber de revelar los procesos e informes relativos a la aplicación de las condiciones de servicio y las solicitudes privadas de regulación de contenido y de datos de usuarios.

Como lo muestran los resultados del informe de 2016 los ISP en Colombia pueden mejorar su compromiso con la transparencia y con la protección de los derechos de las personas. Desde la Fundación Karisma, esperamos que este informe - que continuaremos publicando anualmente - incentive a las empresas a mejorar sus prácticas y a las personas usuarias a tomar decisiones informadas sobre a quién confiar sus datos pues será más usual preguntarnos ¿Dónde están mis datos?

## NOTAS

- [1] Ver: Naciones Unidas (2011). Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”. Consultado el 24 de octubre de 2016. Disponible online en: [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciples-BusinessHR\\_SP.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciples-BusinessHR_SP.pdf)
- [2] Ver: Informe del Relator Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión. 11 de mayo de 2016. Consultado el 24 de octubre de 2016. Disponible online en: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G16/095/15/PDF/G1609515.pdf?OpenElement>

	1		Publica <b>informes</b> de <b>transparencia</b>	X
	2		La política de <b>protección de datos</b> está <b>publicada</b> en su página web	✓
La <b>política</b> de protección de datos del ISP es <b>clara</b>			X	
	3		La política de protección de datos es de <b>fácil acceso</b>	+/-
			<b>Informa</b> que está obligado por ley a entregar información personal y que notificará a las <b>personas usuarias</b>	X
	4		<b>Informa</b> que está obligado por ley a hacer <b>retención de datos</b>	X
			<b>Informa</b> que está obligado a cumplir con las <b>órdenes</b> legítimas de la <b>Fiscalía</b>	X
5		Tiene una <b>guía</b> para las personas sobre <b>comportamientos no permitidos</b> con el fin de evitar sanciones	X	
		<b>Publica</b> los <b>procedimientos</b> que emplea para filtrar, retirar, <b>bloquear contenidos</b>	X	
		<b>Publica</b> los procedimientos que emplea para suspender y / o <b>cancelar servicios</b>	X	

	1		Publica <b>informes</b> de <b>transparencia</b>	X
	2		La política de <b>protección de datos</b> está <b>publicada</b> en su página web	✓
La <b>política</b> de protección de datos del ISP es <b>clara</b>			X	
	3		La política de protección de datos es de <b>fácil acceso</b>	+/-
			<b>Informa</b> que está obligado por ley a entregar información personal y que notificará a las <b>personas usuarias</b>	●
	4		<b>Informa</b> que está obligado por ley a hacer <b>retención de datos</b>	●
			<b>Informa</b> que está obligado a cumplir con las <b>órdenes</b> legítimas de la <b>Fiscalía</b>	X
5		Tiene una <b>guía</b> para las personas sobre <b>comportamientos no permitidos</b> con el fin de evitar sanciones	●	
		<b>Publica</b> los <b>procedimientos</b> que emplea para filtrar, retirar, <b>bloquear contenidos</b>	X	
		<b>Publica</b> los procedimientos que emplea para suspender y / o <b>cancelar servicios</b>	X	

	1		Publica <b>informes</b> de <b>transparencia</b>	X
	2		La política de <b>protección de datos</b> está <b>publicada</b> en su página web	✓
			La <b>política</b> de protección de datos del ISP es <b>clara</b>	X
	3		La política de protección de datos es de <b>fácil acceso</b>	+/-
			<b>Informa</b> que está obligado por ley a entregar información personal y que notificará a las <b>personas usuarias</b>	X
<b>Informa</b> que está obligado por ley a hacer <b>retención de datos</b>			X	
4		<b>Informa</b> que está obligado a cumplir con las <b>órdenes</b> legítimas de la <b>Fiscalía</b>	X	
		Tiene una <b>guía</b> para las personas sobre <b>comportamientos no permitidos</b> con el fin de evitar sanciones	X	
		<b>Publica</b> los <b>procedimientos</b> que emplea para filtrar, retirar, <b>bloquear contenidos</b>	X	
5		<b>Publica</b> los procedimientos que emplea para suspender y / o <b>cancelar servicios</b>	X	



No cumple



Cumple



Cumple parcialmente



Buena práctica



	1		Publica <b>informes</b> de <b>transparencia</b>	●
	2		La política de <b>protección de datos</b> está <b>publicada</b> en su página web	✓
			La <b>política</b> de protección de datos del ISP es <b>clara</b>	X
	3		La política de protección de datos es de <b>fácil acceso</b>	+/-
			<b>Informa</b> que está obligado por ley a entregar información personal y que notificará a las <b>personas usuarias</b>	●
<b>Informa</b> que está obligado por ley a hacer <b>retención de datos</b>			X	
4		<b>Informa</b> que está obligado a cumplir con las <b>órdenes</b> legítimas de la <b>Fiscalía</b>	✓	
		Tiene una <b>guía</b> para las personas sobre <b>comportamientos no permitidos</b> con el fin de evitar sanciones	✓	
5		<b>Publica</b> los <b>procedimientos</b> que emplea para filtrar, retirar, <b>bloquear contenidos</b>	+/-	
		<b>Publica</b> los procedimientos que emplea para suspender y / o <b>cancelar servicios</b>	+/-	



No cumple



Cumple



Cumple parcialmente



Buena práctica



	1		Publica <b>informes</b> de <b>transparencia</b>	X
	2		La política de <b>protección de datos</b> está <b>publicada</b> en su página web	✓
La <b>política</b> de protección de datos del ISP es <b>clara</b>			+/-	
	3		La política de protección de datos es de <b>fácil acceso</b>	+/-
			<b>Informa</b> que está obligado por ley a entregar información personal y que notificará a las <b>personas usuarias</b>	●
	4		<b>Informa</b> que está obligado por ley a hacer <b>retención de datos</b>	X
			<b>Informa</b> que está obligado a cumplir con las <b>órdenes</b> legítimas de la <b>Fiscalía</b>	X
	5		Tiene una <b>guía</b> para las personas sobre <b>comportamientos no permitidos</b> con el fin de evitar sanciones	X
<b>Publica</b> los <b>procedimientos</b> que emplea para filtrar, retirar, <b>bloquear contenidos</b>			X	
			<b>Publica</b> los procedimientos que emplea para suspender y / o <b>cancelar servicios</b>	X





# ¿Dónde Están Mis Datos?



Analizamos las políticas y documentos publicados en las páginas web de los intermediarios de Internet colombianos con una perspectiva de derechos humanos, buscando la transparencia.

[www.dondeestanmisdatos.info](http://www.dondeestanmisdatos.info)

Un proyecto de



Con el apoyo de

