

	PROCESO DE APOYO			
	GESTIÓN TIC			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: A-TI-PO-01	Versión 01	Fecha: 21/02/2026	Página 1 de 15

INTRODUCCIÓN

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales de FRONTERA CELULAR S.A.S tiene como propósito garantizar la protección de la información personal de sus clientes, empleados, proveedores y demás titulares, en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

A través de este documento, la empresa establece los principios, lineamientos y procedimientos para el manejo responsable, seguro y transparente de los datos personales que recolecta, almacena, utiliza, transmite o elimina, reafirmando su compromiso con la confidencialidad, la privacidad y el respeto por los derechos de los titulares de la información.

OBJETIVO

Establecer los lineamientos internos, principios, derechos, procedimientos y medidas de seguridad que garanticen el adecuado tratamiento de los datos personales recolectados, almacenados, usados, circulados, transmitidos o suprimidos por FRONTERA CELULAR S.A.S, en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios (1377 de 2013, 886 de 2014, 1081 de 2015) y demás normas concordantes.

ALCANCE

Esta política aplica a todas las bases de datos y tratamientos de información personal realizados por FRONTERA CELULAR S.A.S, ya sea en calidad de responsable o encargado del tratamiento.

Comprende a todos los empleados, contratistas, proveedores, aliados comerciales y terceros que, en el ejercicio de sus funciones o relaciones con la empresa, tengan acceso, manejo o conocimiento de datos personales.

Su cumplimiento es obligatorio en todas las sedes, canales, plataformas tecnológicas y procesos operativos de la organización.

	PROCESO DE APOYO			
	GESTIÓN TIC			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: A-TI-PO-01	Versión 01	Fecha: 21/02/2026	Página 2 de 15

DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Datos personales: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

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 personales sean objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

LINEAMIENTOS GENERALES

FRONTERA CELULAR, en cumplimiento del artículo 20 de la Constitución política nacional, que consagra el derecho fundamental al acceso a la información y en concordancia con el artículo 15 del mismo precepto normativo que instituye los derechos y garantías que ostentan los titulares de la información, como el derecho a la protección a la intimidad personal, buen nombre, el derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que sobre ellos se recolecta, almacena o haya sido objeto de uso, circulación o supresión de las bases de datos y archivos de nuestra entidad, es necesario que se establezcan las políticas de datos.

Es así, que en virtud de la Ley 1581 de 2012, reglamentada por el Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, se procede a establecer los principios y disposiciones aplicables al tratamiento de datos personales que se encuentren registrados

	PROCESO DE APOYO			
	GESTIÓN TIC			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: A-TI-PO-01	Versión 01	Fecha: 21/02/2026	Página 3 de 15

en las bases de datos o archivos de nuestra organización, dando aplicación al numeral f del artículo 17 de la enunciada ley estatutaria, en el cual establece que cada organización que es responsable y encargada del tratamiento de datos, debe implementar manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y el proceso de PQRS, por parte de los titulares de la información.

ARTÍCULO PRIMERO. OBJETO: La presente política de datos tiene como finalidad establecer y comunicar los lineamientos aplicables al tratamiento de datos de carácter personal recolectados, tratados y/o almacenados por FRONTERA CELULAR S.A.S, en desarrollo de su objeto social bien sea en calidad de responsable y/o encargado del tratamiento.

Las reglas contenidas en esta Política se fundamentan en el artículo 20 de la constitución política Nacional, derecho al acceso de información y en concordancia con el artículo 15 del mismo precepto normativo, la Ley 1581 de 2012 y sus modificaciones , con el fin de salvaguardar el derecho a la intimidad que permita a sus usuarios y proveedores, conocer, actualizar, rectificar, recolectar almacenar la información que haya sido objeto de su uso , circulación o eliminación por parte de nuestra organización y prevenir la vulneración de estos en cumplimiento al habeas data y protección de datos personales.

ARTÍCULO SEGUNDO. ÁMBITO DE APLICACIÓN.: Las disposiciones contenidas en esta manual se aplicarán al tratamiento de datos personales efectuado en territorio nacional o cuando el responsable y/o encargado, se encuentre ubicado fuera del territorio, con fundamento a los tratados internacionales, relaciones contractuales de carácter internacional que sugieren el tratamiento de datos, entre otros. Los principios y disposiciones contenidos en esta Política de seguridad de la información se aplicarán a cualquier base de datos personal que se encuentre en custodia de FRONTERA CELULAR, bien sea en calidad de responsable y/o como encargado del tratamiento.

ARTÍCULO TERCERO. DESTINATARIOS: La presente Norma se aplicará y por ende obligará a las siguientes personas:

1. Representante legal.
2. Personal de planta de la organización, en calidad de directivos o colaboradores, que tengan acceso o custodien base de datos o información susceptible a la presente política.

	PROCESO DE APOYO		
	GESTIÓN TIC		
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: A-TI-PO-01	Versión 01	Fecha: 21/02/2026 Página 4 de 15

3. Contratistas y personas naturales o jurídicas que presten sus servicios a FRONTERA CELULAR, bajo cualquier tipo de modalidad contractual, en virtud de la cual se efectúe cualquier tratamiento de datos de carácter personal. Esta previsión deberá incluirse en todos los contratos.
4. Terceros responsables del manejo de información o sujetos de guardar, con las cuales exista una relación legal de orden estatutario, contractual, entre otras.
5. Personas públicas y privadas en condición de usuarios de los datos personales.
6. Las demás personas que establezca la ley.

ARTÍCULO CUARTO. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: En el desarrollo, interpretación y aplicación de los lineamientos normativos para la protección de datos, nuestra organización aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios:

1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento realizado por FRONTERA CELULAR S.A.S es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen;
2. Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;
3. Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
4. Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento por FRONTERA CELULAR S.A.S debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
5. Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
6. Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.

	PROCESO DE APOYO			
	GESTIÓN TIC			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: A-TI-PO-01	Versión 01	Fecha: 21/02/2026	Página 5 de 15

7. Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
8. Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de esta.
9. Deber de información: FRONTERA CELULAR S.A.S informará, a los titulares de los datos personales, así como a los responsables y encargados del tratamiento, del régimen de protección de datos adoptado por la organización, así como la finalidad y demás principios que regulan el tratamiento de estos datos. Informará además sobre la existencia de las bases de datos de carácter personal que custodie, los derechos y el ejercicio del habeas data por parte de los titulares, procediendo al registro que exige la ley.
10. Protección especial de datos sensibles: FRONTERA CELULAR S.A.S sólo recolectarán datos personales de carácter sensible cuando ello sea necesario y pertinente para el desarrollo de su objeto social.

En cada caso deberá obtener autorización expresa del titular, o bien verificar que su tratamiento se origine y legitime en el marco de una relación contractual y/o negocial, o bien provenga de autorización legal. La información personal de carácter sensible que se pueda obtener de un proceso de selección de personal será protegida a través de las medidas de seguridad altas.

De igual forma, La protección de datos de carácter personal en FRONTERA CELULAR S.A.S estará sometida a procedimientos de métodos internos relacionados con el tratamiento de datos personales; así como las normas internacionales, leyes colombianas y en la jurisprudencia de la Corte Constitucional que ha desarrollado los derechos fundamentales vinculados a los datos de carácter personal.

ARTÍCULO QUINTO. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS.: Los titulares de los datos de carácter personal contenidos en bases de datos que reposen en los

	PROCESO DE APOYO			
	GESTIÓN TIC			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: A-TI-PO-01	Versión 01	Fecha: 21/02/2026	Página 6 de 15

sistemas de información de FRONTERA CELULAR, tienen los derechos descritos en este acápite en cumplimiento de las garantías fundamentales consagradas en la Constitución Política y la ley.

- A. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; Este derecho comprende la facultad del titular del dato de actualizar, rectificar, cancelar sus datos personales cuando estos hayan tenido alguna variación.
- B. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en la ley. De manera excepcional, esta autorización no será requerida en los siguientes casos:
 - C. Cuando sea requerida por entidad pública o administrativa en cumplimiento de sus funciones legales, o por orden judicial.
 - D. Cuando se trate de datos de naturaleza pública.
 - E. En casos de emergencia médica o sanitaria.
 - F. Cuando sea tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
 - G. Cuando se trate de datos personales relacionados con el registro civil de las personas. En estos casos, si bien no se requiere de la autorización del titular, sí tendrán aplicación los demás principios y disposiciones legales sobre protección de datos personales.
- H. Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales;
- I. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; El titular del dato personal tiene derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que fuera competente, quejas y reclamos, así como las acciones que resultaren pertinentes, para la protección de sus datos. Previo a ello deberá haber agotado el ejercicio de su derecho frente a FRONTERA CELULAR S.A.S conforme a la ley 1581 de 2012.
- J. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y

	PROCESO DE APOYO			
	GESTIÓN TIC			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: A-TI-PO-01	Versión 01	Fecha: 21/02/2026	Página 7 de 15

Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;

- K. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. Este derecho comprende la facultad del titular del dato de obtener toda la información respecto de sus propios datos personales, sean parciales o completos, del tratamiento aplicado a los mismos, de la finalidad del tratamiento, la ubicación de las bases de datos que contienen sus datos personales y sobre las comunicaciones y/o cesiones efectuadas respecto de ellos, sean estas autorizadas o no.

ARTÍCULO SEXTO. DEBERES DE LOS DESTINATARIOS.: Cuando **FRONTERA CELULAR S.A.S** o cualquiera de los destinatarios de esta norma, asuma la calidad de responsable del tratamiento de datos personales bajo su custodia, deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- A. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.
- B. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en el presente Norma, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- C. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- D. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- E. Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- F. 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.
- G. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- H. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- I. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.

	PROCESO DE APOYO			
	GESTIÓN TIC			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: A-TI-PO-01	Versión 01	Fecha: 21/02/2026	Página 8 de 15

- J. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en esta norma y en la ley.
- K. Informar al encargado del tratamiento la circunstancia de que determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- L. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- M. 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.
- N. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- O. Informar a los Titulares acerca de la recolección y demás formas de Tratamiento de las imágenes, así como la finalidad del mismo, en cuanto a la recolección de datos.
- P. Conservar las imágenes sólo por el tiempo estrictamente necesario para cumplir con la finalidad.

ARTÍCULO SÉPTIMO. DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA BASE DE DATOS:

- I. Informar de forma completa e integral a los clientes, proveedores y empleados de la empresa, representantes legales, gerentes y en general a las personas que los representan de la presente Política de Tratamiento y Aviso de Privacidad de FRONTERA CELULAR S.A.S para cumplir con la ley y garantizar los derechos de las partes;
- II. la información reportada en la Base de Datos con las debidas actualizaciones durante la correspondiente vigencia de la relación contractual;
- III. Informar a los titulares de los derechos de la información acerca de la transferencia y transmisión de la información de las Bases de Datos a los terceros debidamente autorizados, cumpliendo con los estándares de protección jurídica a los determinados por la ley o indicados por la Superintendencia de Industria y Comercio o autoridad competente;

Enviar vía correo electrónico o en medio físico:

- A. Actualizaciones de los servicios.
- B. Información o anuncios de relevancia para la empresa.
- C. Invitaciones a eventos propios o de terceros.

	PROCESO DE APOYO			
	GESTIÓN TIC			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: A-TI-PO-01	Versión 01	Fecha: 21/02/2026	Página 9 de 15

- D. Enviar obsequios que la compañía desee enviar.
- E. Cartas y comunicaciones en general.
- F. Remisión de Ofertas
- G. Sistema de Vigilancia y monitoreo (recolección de imágenes).
- H. Y las demás en razón del desarrollo del objeto social, que no vulneren los derechos de los titulares

ARTÍCULO OCTAVO. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS.: El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante FRONTERA CELULAR, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a FRONTERA CELULAR, como mínimo con la siguiente información:

Nombre del peticionario

Número de identificación del peticionario

Hechos en que se fundamenta la solicitud

Objeto de la petición

Dirección de envío de correspondencia

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. 3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

	PROCESO DE APOYO			
	GESTIÓN TIC			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: A-TI-PO-01	Versión 01	Fecha: 21/02/2026	Página 10 de 15

FRONTERA CELULAR S.A.S documentará y almacenará las solicitudes realizadas por los titulares de los datos o por los interesados en ejercicio de cualquiera de los derechos, así como las respuestas a tales solicitudes. Esta información será tratada conforme a las normas aplicables a la correspondencia de la organización. Para acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de las acciones legales contempladas para los titulares de datos o interesados, se deberá agotar previamente el trámite de consultas y/o reclamos aquí descritos.

ARTÍCULO NOVENO. REGISTRO CENTRAL DE BASES DE DATOS PERSONALES PARA PROVEEDORES Y CLIENTES.: Los datos personales de los clientes que se recolectan como resultado de una relación comercial serán tratados conforme la autorización y finalidades autorizadas por los clientes. El área correspondiente al interior de la empresa definirá el tratamiento de estos datos personales en el marco de las necesidades de comercialización, publicidad y mercadeo de FRONTERA CELULAR, aplicando lo aquí dispuesto.

Tratamiento de datos personales de proveedores: FRONTERA CELULAR S.A.S, solo solicitará de sus proveedores los datos que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar. Cuando se le exija a FRONTERA CELULAR S.A.S, por su naturaleza jurídica, la divulgación de datos del proveedor - persona física consecuencia de un proceso de selección, esta se efectuará con las previsiones que den cumplimiento a lo dispuesto en esta norma y que prevengan a terceros sobre la finalidad de la información que se divulga.

FRONTERA CELULAR S.A.S recolecta de sus proveedores los datos personales de los empleados de este, que sean necesarios, pertinentes y no excesivos, que por motivos de seguridad deba analizar y evaluar, atendiendo las características de los servicios que se contraten con el proveedor. Los datos personales de empleados de los proveedores recolectados por FRONTERA CELULAR, tendrá como única finalidad verificar su idoneidad y competencia de tales empleados; por tanto, una vez verificado este requisito, FRONTERA CELULAR S.A.S podrá devolver tal información al proveedor, salvo cuando fuere necesario preservar estos datos.

	PROCESO DE APOYO			
	GESTIÓN TIC			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: A-TI-PO-01	Versión 01	Fecha: 21/02/2026	Página 11 de 15

ARTÍCULO DÉCIMO. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE FRONTERA CELULAR: **FRONTERA CELULAR S.A.S** adopta medidas razonables y proporcionales para proteger los datos personales bajo su custodia, conforme a lo previsto en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las demás disposiciones aplicables.

Estas medidas se orientan a prevenir el acceso, uso, pérdida, alteración o divulgación no autorizada de la información, aplicando prácticas generalmente aceptadas en materia de seguridad, de acuerdo con la naturaleza de los datos y el riesgo asociado a su tratamiento.

El cumplimiento de estas disposiciones es obligatorio para todos los funcionarios, contratistas y terceros que, de manera directa o indirecta, tengan acceso a los datos personales administrados por FRONTERA CELULAR.

Parágrafo. Personal autorizado para el acceso a la plataforma de gestión de datos personales: El acceso a la plataforma tecnológica destinada a la recolección, almacenamiento, automatización y gestión de datos personales estará restringido únicamente al personal de FRONTERA CELULAR S.A.S. que, por la naturaleza de sus funciones, requiera intervenir en el tratamiento de dicha información.

Tendrán acceso a la plataforma los siguientes cargos dentro de la organización: Coordinador(a) de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Compras, Coordinador(a) de Soporte Técnico, Gerente Operativo(a) y Coordinador de marketing estratégico y digital, quienes deberán cumplir estrictamente con las políticas internas de confidencialidad, seguridad de la información y protección de datos personales.

Estos cargos actúan bajo la supervisión del área responsable del tratamiento de datos personales y asumen la obligación de garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. Cualquier acceso, uso o divulgación no autorizada será considerada una falta grave, susceptible de sanción disciplinaria, contractual o legal conforme a la normativa vigente.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. RESPONSABILIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.: La responsabilidad en el adecuado tratamiento de datos personales al interior de FRONTERA CELULAR, está en cabeza de todos los empleados. En consecuencia, al interior de cada área que maneje los procesos de negocios que involucren tratamiento de datos personales, deberán adoptar las reglas y procedimientos para la aplicación y cumplimiento de la presente norma, dada su condición

	PROCESO DE APOYO			
	GESTIÓN TIC			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: A-TI-PO-01	Versión 01	Fecha: 21/02/2026	Página 12 de 15

de custodios de la información personal que está contenida en los sistemas de información de FRONTERA CELULAR.

En caso de duda respecto del tratamiento legal de los datos personales, se acudirá al Coordinador(a) de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad, para que indiquen la directriz a seguir, según el caso.

La Gestión de Servicio al Cliente como responsable de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo relacionadas con los Datos Personales, de acuerdo con lo estipulado en el artículo octavo. La persona encargada de Servicio al Cliente tramitará las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley y esta política a la Coordinador(a) de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad.

Algunas de las funciones particulares de esta área en relación con Datos Personales son: Recibir las solicitudes de los Titulares de Datos Personales, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o estas Políticas, como por ejemplo: solicitudes de actualización de Datos Personales; solicitudes de conocer los Datos Personales; solicitudes de supresión de Datos Personales cuando el Titular presente copia de la decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con lo establecido en la Ley, solicitudes de información sobre el uso dado a sus Datos Personales, solicitudes de actualización de los Datos Personales, solicitudes de prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley.

Dar respuesta a los Titulares de los Datos Personales sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.

Los datos de contacto del Servicio al Cliente y/o atención son:

Dirección física: AV.2 # 5 - 62 Barrio latino – Cúcuta

Dirección electrónica: coord.rtics@fronteracelular.com

Cargo de la persona de contacto: Coordinador(a) de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad

Teléfono de contacto: 3209327979

Información empresarial:

FRONTERA CELULAR S.A.S

NIT. 807.009.143 -3

	PROCESO DE APOYO		
	GESTIÓN TIC		
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: A-TI-PO-01	Versión 01	Fecha: 21/02/2026 Página 13 de 15

DOMICILIO AV.2 # 5 - 62 Barrio latino

CIUDAD Cúcuta

DEPARTAMENTO Norte de Santander

TELÉFONO: 320 9327979 - 3115149400

PAGINA WEB: <https://fronteracelular.com/>

CORREO INSTITUCIONAL: GERCOMERCIAL@FRONTERACELUAR.COM

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. PERIODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS: El tratamiento de los datos tendrá un período de vigencia igual al establecido para la relación contractual. FRONTERA CELULAR S.A.S procederá a su destrucción o devolución, según el caso, o bien a conservarlos según lo dispuesto en la ley, adoptando las medidas técnicas que impidan un tratamiento inadecuado.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. MEDIDAS DE SEGURIDAD: En el tratamiento de los datos personales objeto de regulación en esta Norma, FRONTERA CELULAR S.A.S adoptará medidas de seguridad físicas, lógicas y administrativas, las cuales se clasifican en nivel alto, medio y bajo, conforme el riesgo que pueda derivar de la criticidad de los datos personales tratados. En desarrollo del principio de seguridad de los datos personales, FRONTERA CELULAR S.A.S adoptará una directriz general sobre estas medidas, que serán de obligatorio acatamiento por parte de los destinatarios de esta norma.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. VIDEOVIGILANCIA, AVISO LEGAL Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: Las instalaciones de la compañía se encuentran permanentemente grabadas y monitoreadas mediante sistemas de cámaras de videovigilancia, cuya finalidad es estrictamente la preservación de la seguridad de las personas, la protección de los bienes, el control de accesos y la prevención de conductas que puedan afectar la integridad física, patrimonial o institucional. Esta actividad constituye un tratamiento de datos personales, en tanto las imágenes y registros audiovisuales permiten la identificación directa o indirecta de personas naturales, razón por la cual se realiza en estricta observancia de los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad consagrados en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes que regulan la protección de datos personales en Colombia.

La presencia de cámaras de videovigilancia es informada de manera clara, visible y previa mediante el correspondiente aviso legal, el cual cumple la función de poner en conocimiento de los titulares la existencia del sistema, la identidad del responsable del

	PROCESO DE APOYO			
	GESTIÓN TIC			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: A-TI-PO-01	Versión 01	Fecha: 21/02/2026	Página 14 de 15

tratamiento, las finalidades del mismo y los canales dispuestos para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización y supresión de la información, en los términos legalmente establecidos. El ingreso, permanencia o tránsito dentro de las instalaciones implica el conocimiento de dicho aviso y la aceptación informada del tratamiento de las imágenes captadas, sin perjuicio de los derechos irrenunciables que asisten a los titulares.

Los registros obtenidos a través de los sistemas de videovigilancia serán custodiados bajo medidas técnicas, humanas y administrativas razonables y proporcionales, orientadas a evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Su acceso estará limitado exclusivamente a personal autorizado y únicamente para las finalidades aquí descritas o cuando sean requeridos por autoridad competente en ejercicio de sus funciones legales. En ningún caso las imágenes serán utilizadas para fines distintos, incompatibles o contrarios a la ley, ni conservadas por un término superior al estrictamente necesario para cumplir la finalidad que justifica su tratamiento, reafirmando así un equilibrio prudente entre la seguridad y el respeto por la intimidad, la dignidad y los derechos fundamentales de las personas.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN: FRONTERA CELULAR S.A.S promoverá la formación continua y la sensibilización de todos sus colaboradores, contratistas y aliados estratégicos sobre la importancia de la protección de los datos personales y el cumplimiento de la presente política.

La empresa desarrollará actividades de capacitación periódicas orientadas a fortalecer la cultura de seguridad de la información, el uso responsable de los datos y el respeto por los derechos de los titulares.

Asimismo, garantizará la difusión interna y externa de esta política a través de los canales institucionales, como el sitio web corporativo, correos electrónicos, inducciones y demás medios que aseguren su conocimiento y comprensión por parte de todos los involucrados.

SANCIONES

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO SANCIONES.: El régimen de sanciones aplicado a los destinatarios de esta Norma está previsto por la Ley 1581 de 2012 en su Artículo 23, que materializa los riesgos que se asume por un indebido tratamiento de datos personales:

	PROCESO DE APOYO			
	GESTIÓN TIC			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: A-TI-PO-01	Versión 01	Fecha: 21/02/2026	Página 15 de 15

“ARTÍCULO 23. Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones:

“a) Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.

“b) Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar.

“c) Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

“d) Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles.”

La notificación de cualquier procedimiento de investigación por parte de cualquier autoridad, relacionado con el tratamiento de datos personales, deberá ser comunicada de manera inmediata a la Coordinador(a) de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad con el fin de tomar las medidas tendientes a defender el accionar de la entidad y evitar la imposición de las sanciones previstas en la legislación colombiana, en particular las consignadas en el Título VI, Capítulo 3 de la Ley 1581 de 2012 antes descritas. Consecuencia de los riesgos que asume FRONTERA CELULAR S.A.S bien en calidad de responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales, el incumplimiento de esta norma por parte de sus destinatarios dará lugar a las sanciones y/o medidas contempladas en las normas aplicables.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. MODIFICACIONES: FRONTERA CELULAR S.A.S se reserva el derecho de modificar estas Políticas de Tratamiento de la Información, en su totalidad o parcialmente. En caso de cambios sustanciales en las Políticas del Tratamiento referidos a la identificación de FRONTERA CELULAR S.A.S y a la finalidad del Tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido la autorización, FRONTERA CELULAR S.A.S comunicará estos cambios al titular a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas.