POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
ERC EXPLORER REDES Y COMUNICACIONES

Fecha de actualización: Junio 2026

1. Presentación

ERC Explorer Redes y Comunicaciones, en calidad de proveedor de servicios de Internet (ISP), establece la presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales con el fin de garantizar la protección de la información de clientes, usuarios, colaboradores y terceros, conforme a la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas aplicables.

2. Responsable del tratamiento

Razón social: ERC Explorer Redes y Comunicaciones
NIT: 901105703-1
Dirección: Cll 22 9-78 Barrio los Olivos piso 2
Correo electrónico: soporte@ercexplorer.com
Página web: www.ercexplorer.com

3. Objetivo

Definir los lineamientos para la recolección, almacenamiento, uso, protección, actualización y eliminación de datos personales administrados por ERC Explorer Redes y Comunicaciones.

4. Alcance

Esta política aplica a todas las bases de datos y sistemas donde se almacene información de clientes, usuarios, proveedores y colaboradores relacionados con la prestación del servicio.

5. Datos recolectados

ERC Explorer podrá recolectar datos de identificación, contacto, facturación, información contractual y datos técnicos necesarios para la prestación del servicio de Internet como dirección IP, información de instalación, equipos terminales y registros de soporte.

6. Finalidades del tratamiento

- Prestación del servicio de Internet.
- Instalación y mantenimiento.
- Facturación y gestión contractual.
- Atención de solicitudes y PQR.
- Soporte técnico.
- Seguridad de la red.
- Cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias.

7. Información técnica del servicio ISP

La información técnica de red será utilizada exclusivamente para garantizar disponibilidad, calidad, seguridad, operación y mantenimiento del servicio. ERC Explorer no realizará monitoreo del contenido privado de las comunicaciones, salvo requerimiento de autoridad competente.

8. Seguridad de la información

ERC Explorer implementa controles técnicos, administrativos y operativos para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, incluyendo control de accesos, gestión de usuarios, copias de seguridad, protección de infraestructura y monitoreo de eventos.

9. Gestión de incidentes

La empresa cuenta con mecanismos para identificar, registrar, analizar y gestionar incidentes de seguridad que puedan afectar la información o la continuidad del servicio.

10. Derechos de los titulares

Los titulares pueden conocer, actualizar, rectificar, solicitar información sobre el uso de sus datos, presentar reclamos y solicitar las acciones permitidas por la normativa vigente.

11. Autorización para tratamiento

La autorización para el tratamiento de datos será obtenida mediante contratos, formularios físicos o digitales y otros mecanismos establecidos por ERC Explorer.

12. Atención de consultas y reclamos

Las solicitudes relacionadas con protección de datos podrán realizarse mediante los canales oficiales de atención definidos por ERC Explorer. Las respuestas serán gestionadas conforme a los términos establecidos por la legislación aplicable.

13. Confidencialidad

La información de los usuarios será tratada bajo principios de confidencialidad y solo será compartida cuando exista autorización del titular, obligación legal o necesidad operativa autorizada.

14. Vigencia

La presente política estará vigente desde su publicación y podrá actualizarse cuando existan cambios normativos, operativos o tecnológicos.

ERC Explorer Redes y Comunicaciones
Comprometidos con la seguridad, privacidad y calidad del servicio.

3153989810
gerencia@ercexplorer.com
Cll 22 # 9-78 Barrio Los Olivos Piso II