AUAVIC

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA

Versión 1.0 | Aprobación Junta Directiva: [fecha: 13/11/2026 y acta: 183] | Vigencia: desde su publicación

IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

Responsable	ASOCIACION DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO RURAL DE LA INSPECCION MUNICIPAL DE LA VICTORIA (AUAVIC) Y LAS VEREDAS DE EL SECTOR EL CARMELO, LA PITALA, SUBIA, SANTA CRUZ, LA VIRGINIA, SANTA ISABEL, SANTA RITA Y SAN MIGUEL DE EL COLEGIO DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
NIT	8000082124-8
Domicilio	El Colegio, Cundinamarca, Colombia
Dirección	KILOMETRO 2 VIA EL COLEGIO-VIOTA – El Colegio (Cundinamarca)
Correo para consultas y reclamos	acueducto@auavic.com
Teléfono	3106803544 - 3125707762

1. OBJETO Y COMPROMISO

AUAVIC adopta esta Política para establecer las reglas aplicables a la recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, transmisión y supresión de datos personales tratados en desarrollo de sus actividades comunitarias y de la administración y prestación del servicio de acueducto. Su propósito es proteger el derecho fundamental al hábeas data, la intimidad y el buen nombre de los titulares.

AUAVIC tratará la información de forma lícita, transparente, segura y limitada a finalidades legítimas. Esta Política se aplica a usuarios, suscriptores, solicitantes, trabajadores, contratistas, proveedores, integrantes de órganos de administración y cualquier persona cuyos datos sean tratados por AUAVIC.

2. MARCO JURÍDICO Y REFERENTES

La Política se rige principalmente por los artículos 15 y 20 de la Constitución Política; la Ley Estatutaria 1581 de 2012; el Decreto 1074 de 2015, en especial las disposiciones que compilan la reglamentación de protección de datos; la Ley 1266 de 2008 cuando resulte aplicable a información financiera, crediticia, comercial o de servicios; y las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), así como las normas que las modifiquen o complementen.

Como marco internacional de interpretación se tienen en cuenta el artículo 12 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, el artículo 17 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el artículo 11 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, instrumentos de derechos humanos vinculantes para Colombia en los términos de su incorporación. También se consideran, como referentes técnicos y de buenas prácticas no equivalentes a tratados, los principios de privacidad de la OCDE y los Estándares de Protección de Datos Personales para los Estados Iberoamericanos. Estos referentes orientan la protección de la intimidad, la legalidad, la finalidad, la proporcionalidad, la seguridad y la responsabilidad demostrada.

En caso de contradicción, prevalecerán la Constitución y las normas colombianas obligatorias.

3. DEFINICIONES

Dato personal: información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural identificada o identificable.

Titular: persona natural a quien corresponden los datos.

Tratamiento: cualquier operación sobre datos personales, como recolectar, almacenar, usar, circular, actualizar o suprimir.

Responsable: quien decide sobre la base de datos y/o el tratamiento.

Encargado: quien trata datos por cuenta del responsable y siguiendo sus instrucciones.

Dato sensible: aquel que afecta la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, por ejemplo, datos de salud, biométricos, convicciones religiosas, orientación política o vida sexual.

Dato público, privado y semiprivado: categorías definidas por la ley según la naturaleza y el grado de acceso permitido a la información.

4. CATEGORÍAS DE DATOS QUE AUAVIC PUEDE TRATAR

Según la relación y el trámite, AUAVIC podrá tratar datos de identificación y contacto; información del predio, inmueble y punto de servicio; datos de suscripción, consumo, lecturas, facturación, pagos y cartera; peticiones, quejas y reclamos; información técnica de acometidas, visitas y mantenimiento; datos contractuales, laborales y de proveedores; y registros de comunicaciones y actuaciones administrativas.

AUAVIC evitará recolectar datos sensibles. Si excepcionalmente son indispensables y existe fundamento jurídico, informará su carácter facultativo, la finalidad y obtendrá autorización explícita cuando sea exigible. No condicionará el acceso al servicio a entregar datos sensibles que no sean necesarios.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

- Identificar y administrar usuarios, suscriptores, solicitantes y novedades del servicio de acueducto.
- Gestionar solicitudes de conexión, disponibilidad, visitas técnicas, lecturas, consumos, facturación, recaudo, cartera y acuerdos de pago.
- Operar, mantener, reparar, planear y mejorar la infraestructura y la prestación del servicio.
- Atender consultas, peticiones, quejas, reclamos, recursos y requerimientos de titulares y autoridades competentes.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias, contables, tributarias, sanitarias, ambientales y de reporte.
- Gestionar relaciones laborales, contractuales, comerciales y de proveeduría.
- Informar sobre interrupciones, racionamientos, contingencias, mantenimientos, riesgos y demás asuntos operativos del servicio.
- Desarrollar actividades de participación y educación comunitaria, y divulgar información institucional cuando exista autorización o fundamento legal.
- Conservar soportes, prevenir fraude, proteger instalaciones y ejercer o defender derechos.

6. PRINCIPIOS

AUAVIC observará los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. La información será adecuada, pertinente, no excesiva, razonablemente actualizada y utilizada únicamente para los fines informados o los autorizados por la ley.

7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Como regla general, AUAVIC solicitará autorización previa, expresa e informada, por un medio que permita su consulta posterior. La autorización podrá constar en formato físico o electrónico, grabación u otro mecanismo legalmente admisible. AUAVIC conservará prueba de la autorización y de la información suministrada.

La autorización no será necesaria únicamente en los eventos previstos por la ley, entre ellos: información requerida por autoridad pública en ejercicio de sus funciones o por orden judicial; datos de naturaleza pública; urgencia médica o sanitaria; tratamiento autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y datos relacionados con el registro civil. Aun en esos casos se deben respetar los principios y deberes legales.

8. DERECHOS DE LOS TITULARES

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización, cuando sea exigible, e información sobre el uso dado a sus datos.
- Presentar consultas y reclamos para acceder a la información, corregirla, actualizarla o solicitar su supresión o la revocatoria de la autorización, cuando proceda.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales en los términos legales.
- Acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante AUAVIC, cuando corresponda.

La supresión o revocatoria no procederá cuando exista un deber legal o contractual de conservar la información, o cuando el dato sea necesario para cumplir obligaciones vigentes o ejercer y defender derechos.

9. CANAL Y PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

El titular, sus causahabientes o representante debidamente acreditado podrán presentar solicitudes al correo o dirección indicados en la identificación del Responsable, con el asunto “Protección de datos personales – consulta” o “Protección de datos personales – reclamo”. La solicitud deberá identificar al titular, describir los hechos y lo pedido, e incluir los documentos que permitan verificar identidad o representación cuando sea necesario.

Consultas: se responderán dentro de diez (10) días hábiles contados desde su recibo. Si no es posible, se informarán los motivos y la nueva fecha, que no podrá superar cinco (5) días hábiles adicionales.

Reclamos: si están incompletos, AUAVIC requerirá subsanación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. Si pasan dos (2) meses desde el requerimiento sin respuesta, se entenderá desistido el reclamo. Recibido completo, se incluirá la leyenda “reclamo en trámite” dentro de los dos (2) días hábiles siguientes. El reclamo se resolverá en máximo quince (15) días hábiles; si no es posible, se informarán los motivos y la fecha de respuesta, que no podrá superar ocho (8) días hábiles adicionales. Se aplicarán los términos legales vigentes.

10. SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y CONSERVACIÓN

AUAVIC adoptará medidas administrativas, humanas y técnicas razonables para evitar pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado: acceso limitado según funciones, custodia de archivos físicos, contraseñas seguras, copias de respaldo, protección de equipos, envío cuidadoso de documentos y compromisos de confidencialidad. Quien detecte un incidente deberá reportarlo inmediatamente a la Presidencia o al responsable interno designado.

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades y las obligaciones legales, regulatorias, contables y contractuales, y para ejercer o defender derechos. Cumplidos esos términos, se suprimirán, anonimizarán o conservarán con acceso restringido, según corresponda.

11. PROVEEDORES, ENCARGADOS Y CIRCULACIÓN

Los proveedores que apoyen actividades como catastro de usuarios, facturación, soporte tecnológico, almacenamiento, comunicaciones o gestión administrativa solo podrán tratar datos por cuenta de AUAVIC, bajo instrucciones documentadas, confidencialidad y medidas de seguridad. Cuando corresponda, se suscribirá contrato de transmisión de datos que delimite el alcance, las actividades y las obligaciones del encargado.

La entrega a autoridades se realizará cuando exista competencia y fundamento legal. Las transferencias y transmisiones nacionales o internacionales cumplirán los requisitos de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1074 de 2015. AUAVIC no vende datos personales ni autoriza usos incompatibles con las finalidades informadas.

12. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Su tratamiento tendrá protección reforzada y solo se realizará cuando sea necesario y permitido por la ley, respetando el interés superior del menor y sus derechos fundamentales. Se escuchará al menor de acuerdo con su madurez y se observarán las reglas de autorización del representante legal. AUAVIC evitará recolectar información de menores si no es indispensable.

13. IMÁGENES, VIDEOS Y VIDEOVIGILANCIA

La captura y publicación de imágenes que permitan identificar personas requerirá información previa y autorización cuando sea exigible, indicando finalidad y canales de uso. Para imágenes de menores se aplicarán garantías reforzadas. Si AUAVIC implementa videovigilancia, deberá informar mediante avisos visibles, definir la finalidad, restringir el acceso y establecer un período de conservación proporcional.

14. COOKIES Y SITIO WEB

Si el sitio web utiliza cookies, formularios, herramientas de analítica, mapas u otros servicios que recolecten datos personales, AUAVIC informará los datos recogidos, sus finalidades y, cuando corresponda, las opciones para gestionar preferencias. Antes de publicar, el administrador web deberá verificar qué herramientas están efectivamente instaladas y ajustar esta sección a su funcionamiento real.

15. RESPONSABILIDADES INTERNAS

La Junta Directiva designará a la persona o dependencia que coordinará las consultas y reclamos, mantendrá el inventario de bases de datos y autorizaciones, supervisará a los encargados, coordinará la atención de incidentes y propondrá actualizaciones. Directivos, trabajadores, fontaneros, contratistas y proveedores con acceso a información deberán usarla exclusivamente para sus funciones y guardar reserva.

16. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

Esta Política entrará en vigor con su aprobación por la Junta Directiva y publicación en el sitio web de AUAVIC. Se aplicará a las bases de datos existentes y futuras. Las modificaciones sustanciales serán comunicadas por medios razonables y publicadas indicando su fecha de entrada en vigor. La versión vigente permanecerá disponible para consulta.

17. CONTACTO

Para ejercer los derechos previstos en esta Política, el titular podrá comunicarse con AUAVIC mediante los siguientes canales, que deben completarse y verificarse antes de la publicación:

• Responsable:ASOCIACION DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO RURAL DE LA INSPECCION MUNICIPAL DE LA VICTORIA (AUAVIC) Y LAS VEREDAS DE EL SECTOR EL CARMELO, LA PITALA, SUBIA, SANTA CRUZ, LA VIRGINIA, SANTA ISABEL, SANTA RITA Y SAN MIGUEL DE EL COLEGIO - CUNDINAMARCA. NIT. 800082124-8

• Dirección: KILOMETRO 2 VIA EL COLEGIO – VIOTA - El Colegio, Cundinamarca.

• Correo: acueducto@auavic.com

• Teléfono: 3106803544 - 3125707762

AUTORIZACIÓN BREVE PARA FORMATOS DE USUARIOS

“Autorizo de manera previa, expresa e informada a AUAVIC – ASOCIACION DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO RURAL DE LA INSPECCION MUNICIPAL DE LA VICTORIA (AUAVIC) Y LAS VEREDAS DE EL SECTOR EL CARMELO, LA PITALA, SUBIA, SANTA CRUZ, LA VIRGINIA, SANTA ISABEL, SANTA RITA Y SAN MIGUEL DE EL COLEGIO - CUNDINAMARCA. NIT. 800082124-8, para recolectar, almacenar, usar, actualizar, circular y suprimir mis datos personales conforme a su Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible en auavic.com. La información será utilizada para administrar mi relación como usuario o suscriptor, gestionar la prestación del servicio de acueducto, lecturas, facturación, recaudo, atención de solicitudes, cumplimiento de obligaciones legales y comunicaciones operativas. Conozco mis derechos a consultar, actualizar, rectificar y, cuando proceda, solicitar la supresión de mis datos o revocar esta autorización mediante los canales publicados. La entrega de datos sensibles es facultativa.