



POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES AVITELS TELECOMUNICACIONES SAS

Introducción y Marco Normativo

La presente Política de Protección de Datos Personales se establece en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones concordantes vigentes en Colombia.

El propósito de esta política es garantizar que el tratamiento de los datos personales recolectados, almacenados, usados, circulados o suprimidos por Avirama Telecomunicaciones S.A.S. (en adelante “la Compañía”) se realice bajo principios de legalidad, libertad, finalidad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Identificación del Responsable del Tratamiento

- Razón Social: Avirama Telecomunicaciones S.A.S.
- NIT: 901631126-5
- Domicilio Principal: calle 69DN # 8A-44 Popayán, Cauca
- Correo electrónico: telecomunicaciones@avitels.com
- Teléfono: 3208243054

Objetivo de la Política de Tratamiento de Datos Personales

La presente política tiene como objetivo principal establecer los lineamientos bajo los cuales Avirama Telecomunicaciones S.A.S. realiza el tratamiento de los datos personales de clientes, usuarios, empleados, contratistas, proveedores y demás titulares de la información.

De igual manera, busca garantizar el ejercicio pleno de los derechos de los titulares, en especial los de conocer, actualizar, rectificar, revocar y suprimir sus datos, conforme a lo establecido en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes.



Finalidades del Tratamiento de Datos Personales

Los datos personales de nuestros clientes, empleados, contratistas, proveedores y demás titulares serán tratados para las siguientes finalidades:

Finalidades relacionadas con clientes:

Gestionar la relación contractual, facturación, pagos, soporte técnico y atención al usuario.

Gestionar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS).

Realizar encuestas de satisfacción y estudios de calidad en la prestación del servicio.

Informar sobre actualizaciones, novedades, promociones, planes y servicios, siempre que se cuente con la autorización del titular.

Finalidades relacionadas con proveedores y contratistas:

Verificar antecedentes comerciales y legales.

Gestionar procesos de contratación, pagos y auditorías.

Finalidades relacionadas con empleados y aspirantes:

Gestión de procesos de selección, contratación, administración de talento humano, seguridad social y cumplimiento de obligaciones laborales.

Finalidades generales:

Cumplir obligaciones legales, contractuales, tributarias y contables. Atender requerimientos de autoridades judiciales, administrativas o de control.

Prevenir fraudes, suplantación de identidad y otros delitos que puedan afectar a los titulares o a la Compañía.



Ámbito de Aplicación

La presente política aplica al tratamiento de datos personales de clientes, usuarios, proveedores, empleados, contratistas y terceros que, de manera voluntaria, suministren sus datos a Avirama Telecomunicaciones S.A.S.

Derechos de los Titulares

De conformidad con la Ley 1581 de 2012, los titulares de los datos personales tienen derecho a:

1. Acceder en forma gratuita a sus datos personales objeto de tratamiento.
2. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
3. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
4. Ser informados sobre el uso que se les ha dado a sus datos.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
6. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Responsable de la Atención de Consultas y Reclamos

El área de **Atención al Cliente de Avirama Telecomunicaciones S.A.S** será la encargada de atender y dar trámite a las **peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS)** relacionadas con el tratamiento de datos personales.

Los titulares de la información podrán ejercer sus derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocatoria de autorización a través de los siguientes canales:

- **Dirección física:** calle 69DN # 8A-44 – Popayán, Cauca.
- **Correo electrónico:** telecomunicaciones@avitels.com
- **Teléfono:** 3208243054
- **Formulario web:** www.avitels.com

La compañía garantizará que todas las solicitudes sean atendidas dentro de los plazos legales establecidos por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.



Procedimiento para el Ejercicio de los Derechos

Consultas:

Medio de presentación: escrito físico, correo electrónico o formulario web dispuesto por la Compañía.

Plazo de respuesta: máximo diez (10) días hábiles desde la recepción. En caso de requerir más tiempo, se informará al solicitante y se extenderá hasta por cinco (5) días hábiles adicionales.

Reclamos (actualización, rectificación, supresión o revocatoria):

Medio de presentación: escrito físico, correo electrónico o formulario web.

Contenido mínimo: identificación del titular, descripción clara de los hechos y documentos que soporten la solicitud.

Corrección de inconsistencias: si el reclamo está incompleto, el titular será requerido para subsanar en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

Plazo de respuesta: máximo quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la recepción. En caso de requerir más tiempo, se notificará al solicitante y el término podrá ampliarse hasta por ocho (8) días hábiles adicionales.

Suspensión de Tratamiento por Suplantación

En caso de recibir notificación sobre presunta suplantación de identidad, Avirama Telecomunicaciones S.A.S. suspenderá el tratamiento de los datos hasta que la autoridad competente emita decisión definitiva.

Medidas de Seguridad

La Compañía adopta medidas técnicas, administrativas y organizativas razonables para proteger la información personal contra pérdida, acceso no autorizado, uso indebido o alteración, garantizando la confidencialidad e integridad de los datos.



Vigencia

La presente Política entra en vigor a partir de julio 25 de 2023 y tendrá una vigencia indefinida mientras la Compañía ejerza actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales. Cualquier modificación será publicada en los canales oficiales de la empresa.