

# **MANUAL DE POLÍTICA GENERAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

---

## **1. INTRODUCCIÓN**

La empresa VIAJA V.I.P S.A.S , domiciliada en Medellín, cuya dirección para efectos judiciales corresponde a la Carrera 43 F # 12-16, bajo el principio de unidad de propósito y en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 para la Protección de Datos Personales y la Ley 1266 de 2008 de Habeas Data, como aquellas que las reglamenten, adicionen, complementen o modifiquen, busca proteger el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se almacene sobre ellas en bases de datos o archivos.

Por medio de la Presente Política General del Tratamiento de Datos Personales, la cual establece políticas para el uso, administración, transmisión y demás actividades que involucren datos personales como se establece en la Constitución Política de Colombia en sus artículos 15 y 20.

El presente documento contiene los lineamientos corporativos para la implementación de las Políticas del Dato Personal de VIAJA V.I.P S.A.S , basado en controles y procedimientos que responden al tamaño de los datos personales que maneja la organización, destinado a la implementación, cumplimiento y consolidación del Régimen Integral de Protección de los Datos Personales de la sociedad VIAJA V.I.P S.A.S, Políticas del Dato Personal cubre todos los aspectos administrativos, organizacionales y de control, que deben ser cumplidos por los directivos, empleados, proveedores, contratistas y /o terceros que laboren o tengan cualquier vínculo comercial o legal con la compañía VIAJA V.I.P S.A.S, en adelante, VIAJA V.I.P , comunica su Política de Tratamiento de Datos Personales.

## **2. OBJETIVO**

Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por VIAJA V.I.P S.A.S en desarrollo de su objeto social.

## **3. ALCANCE**

Esta Política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de VIAJA V.I.P S.A.S, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

#### **4. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

RAZÓN SOCIAL	VIAJA V.I.P S.A.S
NIT	901.273.443-9
CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:andres@viajavip.co">andres@viajavip.co</a>
DIRECCIÓN	Carrera 43 F # 12-16 Medellín-Antioquia
TELÉFONO	300 226 3833

VIAJA V.I.P abarca con el desarrollo de su objeto social y con su gestión un nivel nacional.

**4.1. Deberes de los Responsables del Tratamiento.** Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente 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 la presente ley, 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 presente ley;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n) 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.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **4.2 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

De una manera clara y precisa por parte del responsable de la información se tiene una estructura interna que contabiliza los clientes y que clasifica los datos personales, así mismo se poseen contraseñas (conocidas solo por el

responsable) para dicha estructura a efectos de evitar e impedir su autorización en donde la persona que se designe, previo al contrato de confidencialidad del tratamiento de los datos, podrá solo realizar la consulta para su respectiva aplicación en campo, el acceso no autorizado a dichos datos acarreará una sanción pecuniaria, sin perjuicio de lo dispuesto por el ente judicial en cuanto a las conductas desprendidas fraudulentamente.

## **5. TRATAMIENTO Y FINALIDAD**

Todos los datos personales son tratados por VIAJA V.I.P S.A.S conforme a las siguientes finalidades de carácter general:

- Se establece que una de las finalidades de la recolección de datos personales se encuentra enfocada principalmente en comunicar a la persona titular de los mismos, los servicios ofrecidos por VIAJA V.I.P S.A.S, así como también , los términos y condiciones, en el momento que el usuario tome la decisión de adquirir un servicio, por ende se le pueda comunicar a través de los medios de WhatsApp, correo electrónico, entre otros, cuáles son los documentos claves para finalizar la contratación (contratos, boucher,etc) que se realiza en pro del desarrollo del objeto social, el cual se describe a continuación

Para el desarrollo de su objeto social, el cual se transcribe:

### **Objeto social:**

1. Actividades de las agencias de viaje.
2. Actividades de operadores turísticos

## **6. TITULARES**

VIAJA V.I.P S.A.S tiene identificados los siguientes grupos de interés: A quienes les presta sus servicios, esto es los proveedores, Junta directiva, Contratistas freelance, colaboradores, comunidad (clientes).

## **7. DERECHOS DE LOS TITULARES**

Los titulares podrán ejercer los siguientes derechos:

1. Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
2. Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
3. Solicitar prueba de la autorización otorgada para la información que no tiene la vocación de pública.
4. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
5. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
6. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
7. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

## **8. CANALES DE ATENCIÓN**

DISPUESTOS AL TITULAR POR VIAJA V.I.P S.A.S

En aras de garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares, dispone de los siguientes canales de atención para la recepción de las consultas y reclamos que formulen en relación con la protección de sus datos personales:

- Sitio Web: <https://www.viajavip.co/>
- Celular: 3145156969 o 300 226 3833
- Email: [infoviajavip@gmail.com](mailto:infoviajavip@gmail.com) o [andres@viajavip.co](mailto:andres@viajavip.co)

## **9. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA**

Para el ejercicio del habeas data, el titular del dato personal o quien demuestre un legítimo interés conforme lo señalado en la normativa vigente,

podrá hacerlo contactando al Área de Servicio al Cliente a través del correo electrónico [infoviajavip@gmail.com](mailto:infoviajavip@gmail.com) o en el Celular: 3145156969 o en su página web [www.viajavip.co](http://www.viajavip.co) que permite el contacto de los usuarios con VIAJA VIP.

Quien ejerza el habeas data deberá suministrar con precisión los datos de contacto solicitados para efecto de ser contactado en relación con su solicitud y desplegar las cargas para el ejercicio de sus derechos. Recibida la solicitud de ejercicio de Habeas Data, VIAJA VIP dará respuesta a las consultas y/o reclamaciones conforme lo indicado en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

### **PROCEDIMIENTOS**

**En cuanto a las consultas.** Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en

que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**Parágrafo.** Las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

**Artículo 15. 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 esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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 al área correspondiente en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, 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.

## **10. VIGENCIA**

Las bases de datos que contienen datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta Política. Una vez se cumplan esas finalidades y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, los datos serán eliminados de nuestras bases de datos.

Esta política fue aprobada por la Junta Directiva de VIAJA VIP S.A.S el día 24 noviembre de 2022.