AVIOTELES

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Documento institucional para publicación en sitio web

Versión: 1.0
Elaboración: 13 de noviembre de 2026
Entrada en vigor: [Fecha de aprobación y publicación]
Ámbito: Colombia y operaciones internacionales relacionadas
Sitio web: https://avioteles.com

Documento sujeto a confirmación de datos jurídicos y operativos de AVIOTELES antes de su publicación.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

AVIOTELES | Versión 1.0 | Noviembre de 2026

1. INTRODUCCIÓN

AVIOTELES, comprometida con la privacidad, la seguridad de la información, la transparencia y el respeto de los derechos fundamentales de sus clientes, viajeros, usuarios, colaboradores, proveedores y demás titulares de información personal, adopta la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

Esta política se establece de conformidad con el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables en materia de protección de datos personales.

Su finalidad es establecer las condiciones bajo las cuales AVIOTELES recolecta, almacena, utiliza, consulta, actualiza, comparte, transmite, transfiere, conserva y suprime información personal, garantizando el respeto de los derechos de los titulares.

La presente política aplica a la información tratada mediante canales físicos y digitales, incluyendo el sitio web, formularios electrónicos, comunicaciones telefónicas, correo electrónico, WhatsApp, redes sociales, plataformas de reservas y demás medios utilizados en el desarrollo de las actividades comerciales y administrativas de AVIOTELES.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Para efectos de la legislación colombiana sobre protección de datos personales, el responsable del tratamiento será:

- Nombre comercial: AVIOTELES
- Razón social: [Razón social registrada ante Cámara de Comercio]
- NIT: [Número de identificación tributaria]
- Domicilio: Cali, Valle del Cauca, Colombia
- Dirección física: [Dirección comercial completa]
- Correo electrónico de protección de datos: [Correo designado para habeas data]
- Correo comercial: reservas@avioteles.com.co
- Teléfono: +57 (602) 553 1262 [por confirmar]
- Sitio web: https://avioteles.com
- Registro Nacional de Turismo: [Número de RNT vigente, cuando corresponda]

AVIOTELES determinará las finalidades y los medios del tratamiento de los datos personales bajo su responsabilidad, actuando directamente o a través de encargados debidamente autorizados.

Cuando una reserva o servicio sea gestionado por una plataforma o proveedor que determine autónomamente las finalidades del tratamiento, dicho proveedor podrá actuar como responsable independiente de los datos conforme a sus obligaciones legales.

3. OBJETO DE LA POLÍTICA

Establecer los principios, procedimientos, condiciones y medidas que regulan el tratamiento de datos personales por parte de AVIOTELES, garantizando:

- La protección del derecho fundamental al habeas data.
- El tratamiento lícito, transparente y seguro de la información personal.
- El uso de los datos exclusivamente para finalidades determinadas, legítimas e informadas.
- El ejercicio de los derechos de consulta, acceso, actualización, rectificación, supresión y revocatoria de autorizaciones.
- La seguridad y confidencialidad de la información.
- El cumplimiento de las obligaciones legales, comerciales, contractuales y administrativas.
- La protección especial de los datos sensibles y de los datos de niños, niñas y adolescentes.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta política se aplica al tratamiento de datos personales de:

- Clientes, viajeros y beneficiarios de servicios turísticos.
- Usuarios y visitantes del sitio web.
- Personas que solicitan cotizaciones o información comercial.
- Usuarios que se comunican mediante WhatsApp, llamadas telefónicas, correo electrónico o redes sociales.
- Personas que contratan paquetes turísticos, vuelos, hoteles, cruceros, excursiones o servicios relacionados.
- Solicitantes de asesoría para visados, estudios en el exterior y trámites migratorios.
- Clientes de servicios de asistencia al viajero y turismo de salud.
- Proveedores, aliados y operadores turísticos.
- Empleados, contratistas, aspirantes laborales y colaboradores.
- Personas que presentan peticiones, quejas, reclamos o solicitudes relacionadas con datos personales.

Esta política será obligatoria para el personal de AVIOTELES y para los terceros que realicen tratamiento de información personal por cuenta de la empresa, de acuerdo con sus funciones y obligaciones contractuales.

5. MARCO NORMATIVO

La presente política se fundamenta, según el ámbito material de aplicación, en las siguientes disposiciones:

- Constitución Política de Colombia, artículos 15 y 20.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012, sobre protección de datos personales.
- Decreto 1377 de 2013, compilado en el Decreto 1074 de 2015.
- Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.
- Ley 1266 de 2008, cuando resulte aplicable al tratamiento de información financiera, crediticia, comercial y de servicios, y sus modificaciones.
- Ley 1273 de 2009, sobre protección de la información y los datos.
- Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor.
- Ley 2439 de 2024, sobre protección al consumidor en comercio electrónico.
- Ley 2300 de 2023, sobre protección de la intimidad de los consumidores y comunicaciones comerciales.
- Ley 1098 de 2006, Código de la Infancia y la Adolescencia.

- Ley 527 de 1999, sobre mensajes de datos y comercio electrónico.
- Decreto 255 de 2022, sobre normas corporativas vinculantes para transferencias internacionales, en los casos aplicables.
- Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, especialmente las instrucciones vigentes en materia de protección de datos personales.

También serán aplicables las normas que modifiquen, adicionen, sustituyan o desarrollen las disposiciones anteriores, así como las instrucciones obligatorias expedidas por las autoridades competentes.

6. DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para realizar el tratamiento de sus datos personales.

Aviso de privacidad: Comunicación que informa al titular sobre la existencia de la política de tratamiento, las finalidades correspondientes y los medios para consultarla.

Base de datos: Conjunto organizado de datos personales sometidos a tratamiento.

Dato personal: Información vinculada o que pueda asociarse con una persona natural determinada o determinable.

Dato público: Información que no tiene naturaleza semiprivada, privada o sensible, conforme a la legislación aplicable.

Dato privado: Información que, por su naturaleza íntima o reservada, solo resulta relevante para el titular.

Dato semiprivado: Información que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento puede interesar al titular y a determinados sectores o personas.

Dato sensible: Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluyendo datos relativos a la salud, biometría, origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, vida sexual y demás categorías protegidas legalmente.

Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos o las finalidades y medios del tratamiento.

Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza operaciones de tratamiento por cuenta del responsable.

Tratamiento: Cualquier operación sobre datos personales, incluyendo recolección, almacenamiento, uso, circulación, consulta, actualización, transmisión, transferencia y supresión.

Transferencia: Comunicación de datos personales a otro responsable del tratamiento, dentro o fuera de Colombia.

Transmisión: Comunicación de datos personales a un encargado que efectúa operaciones por cuenta del responsable, dentro o fuera del país.

Cookies: Archivos o tecnologías utilizadas por los sitios web para almacenar o consultar información en los dispositivos de los usuarios, según sus características y finalidades.

7. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO

Legalidad: El tratamiento deberá ajustarse al ordenamiento jurídico vigente.

Finalidad: Los datos serán tratados para fines legítimos, específicos e informados previamente al titular.

Libertad: El tratamiento requerirá autorización previa, expresa e informada cuando esta sea exigible legalmente.

Veracidad o calidad: La información deberá ser exacta, completa, actualizada, comprobable y comprensible.

Transparencia: El titular podrá conocer qué información personal se trata y para qué se utiliza.

Acceso y circulación restringida: Los datos serán accesibles únicamente por personas autorizadas o legalmente facultadas.

Seguridad: Se implementarán medidas técnicas, humanas y administrativas apropiadas para proteger la información.

Confidencialidad: Toda persona que intervenga en el tratamiento deberá conservar la reserva de los datos personales, incluso después de finalizar su relación con AVIOTELES.

8. DATOS PERSONALES QUE PODRÁN SER RECOLECTADOS

Dependiendo del servicio solicitado y de la relación existente con el titular, AVIOTELES podrá recolectar las categorías de información que se describen a continuación.

8.1 Datos de identificación

Nombres, apellidos, tipo y número de documento, nacionalidad, fecha de nacimiento y demás información de identificación necesaria para prestar los servicios contratados.

8.2 Datos de contacto

Números telefónicos, direcciones de correo electrónico, domicilio, ciudad y país de residencia, así como canales de comunicación autorizados.

8.3 Información de viajes

Destinos, fechas de salida y regreso, itinerarios, reservas, preferencias de alojamiento, requerimientos de transporte, acompañantes, viajeros beneficiarios y demás información necesaria para la organización y ejecución de servicios turísticos.

8.4 Información migratoria y documental

Cuando sea necesaria para la prestación del servicio, AVIOTELES podrá solicitar datos de pasaporte, nacionalidad, país de residencia, fechas de expedición y vencimiento de documentos e información relacionada con visados y permisos de ingreso; también documentación requerida por aerolíneas, consulados, autoridades migratorias u operadores turísticos. Se solicitará únicamente la información pertinente para cada trámite.

8.5 Información financiera y de facturación

Datos necesarios para realizar cotizaciones, verificar pagos, emitir facturas, procesar reembolsos y atender obligaciones contables y tributarias. Cuando se utilicen pasarelas de pago externas, estas podrán recopilar directamente la información necesaria para procesar la transacción, de acuerdo con sus propias políticas y responsabilidades. AVIOTELES evitará almacenar información completa de instrumentos de pago cuando no sea necesaria para sus operaciones.

8.6 Información de navegación

Cuando corresponda, podrán tratarse direcciones IP, identificadores de sesión, tipo de navegador, sistema operativo, páginas visitadas, interacciones con el sitio, preferencias de idioma e identificadores asociados a cookies y herramientas analíticas.

8.7 Información comercial

Solicitudes de cotización, servicios de interés, preferencias de destinos, historial de comunicaciones y autorizaciones para recibir información promocional.

8.8 Información de empleados y proveedores

Datos personales, académicos, laborales, bancarios, contractuales, tributarios y de seguridad social, cuando resulten necesarios para el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

9. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

AVIOTELES tratará los datos personales únicamente para las finalidades informadas al titular y autorizadas cuando corresponda.

9.1 Prestación de servicios turísticos

- Elaborar cotizaciones y propuestas de viaje.
- Gestionar reservas de vuelos, hoteles, paquetes, cruceros, excursiones y demás servicios.
- Coordinar servicios de transporte, hospedaje y actividades turísticas.
- Gestionar cambios, cancelaciones, solicitudes de asistencia y reembolsos.
- Proporcionar información sobre itinerarios, documentación y requisitos del viaje.
- Gestionar solicitudes y reclamaciones ante proveedores.
- Contactar al viajero para atender necesidades relacionadas con los servicios contratados.

9.2 Trámites de visados y servicios complementarios

- Prestar asesoría sobre documentación y requisitos migratorios.
- Gestionar solicitudes documentales autorizadas.
- Facilitar la comunicación con operadores o entidades correspondientes.
- Brindar asesoría relacionada con programas de estudios en el exterior.
- Coordinar servicios de asistencia al viajero.

El tratamiento de información para estos fines se limitará a los datos necesarios y a las autorizaciones aplicables.

9.3 Atención comercial y servicio al cliente

- Responder consultas realizadas mediante formularios web, WhatsApp, llamadas, correo electrónico y redes sociales.
- Elaborar y hacer seguimiento a cotizaciones solicitadas.
- Informar el estado de reservas y servicios contratados.
- Tramitar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.
- Realizar encuestas de satisfacción y procesos de mejora del servicio.

9.4 Mercadeo y publicidad

Cuando exista la autorización correspondiente, AVIOTELES podrá:

- Enviar información sobre ofertas, promociones y nuevos destinos.
- Compartir novedades de servicios turísticos.
- Realizar campañas publicitarias por correo electrónico, SMS, WhatsApp u otros canales autorizados.
- Personalizar contenidos comerciales de acuerdo con las preferencias informadas por el titular.
- Evaluar la efectividad de las campañas comerciales.

El titular podrá retirar su autorización para fines comerciales en cualquier momento, sin que ello afecte la prestación de servicios contratados ni los tratamientos necesarios para cumplir obligaciones legales.

9.5 Finalidades administrativas y legales

- Realizar facturación, registros contables y gestión de pagos.
- Cumplir obligaciones tributarias y comerciales.
- Atender solicitudes de autoridades competentes.
- Gestionar relaciones laborales y contractuales.
- Prevenir fraudes y accesos no autorizados.
- Mantener registros que deban conservarse por disposición legal.
- Ejercer la defensa de derechos en procedimientos administrativos o judiciales.

9.6 Seguridad y mejora de plataformas digitales

- Garantizar el funcionamiento y la seguridad del sitio web.
- Detectar actividades fraudulentas o accesos indebidos.
- Gestionar incidentes tecnológicos.
- Analizar el funcionamiento de herramientas digitales.
- Mejorar la experiencia de navegación y atención, conforme a las autorizaciones y reglas aplicables.

10. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO

AVIOTELES solicitará autorización previa, expresa e informada del titular cuando la legislación aplicable la exija.

La autorización podrá obtenerse mediante formularios físicos o electrónicos, casillas de aceptación en el sitio web, documentos contractuales, mensajes de datos, mecanismos electrónicos que permitan demostrar inequívocamente el consentimiento y otros medios válidos que permitan conservar evidencia de la autorización.

Antes de solicitar la autorización, AVIOTELES informará al titular sobre la finalidad del tratamiento, los derechos que le asisten, la identificación del responsable y los canales para ejercer tales derechos.

El silencio, la inactividad o las casillas previamente marcadas no serán utilizados, por sí solos, como prueba de consentimiento válido.

AVIOTELES conservará evidencia verificable de las autorizaciones, incluyendo, cuando corresponda, fecha, medio de obtención, finalidades autorizadas y versión del aviso presentado.

No será necesaria la autorización en los casos expresamente exceptuados por la Ley 1581 de 2012, sin perjuicio del cumplimiento de los demás principios legales.

11. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

AVIOTELES reconoce la especial protección legal de los datos sensibles. En determinadas actividades, como el turismo de salud, la asistencia al viajero o la coordinación de condiciones especiales de viaje, podrá resultar necesario tratar información relacionada con salud, movilidad reducida, necesidades médicas o requerimientos especiales.

En estos casos:

- Se informará expresamente al titular qué datos sensibles se solicitan y para qué serán utilizados.
- Se solicitará autorización explícita cuando sea legalmente exigible.
- Se informará que el titular no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles.
- No se condicionará una actividad al suministro de datos sensibles cuando no sean indispensables para ella.
- Se limitará su tratamiento a lo estrictamente necesario.
- Se restringirá su acceso a las personas autorizadas.
- Se adoptarán medidas reforzadas de seguridad y confidencialidad acordes con el riesgo.

El tratamiento podrá realizarse sin autorización únicamente en los supuestos excepcionales previstos legalmente.

12. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

AVIOTELES podrá requerir datos personales de menores de edad cuando sea necesario para gestionar servicios turísticos, reservas familiares, transporte, alojamiento o documentación de viaje.

Dicho tratamiento se realizará respetando el interés superior del menor y la prevalencia de sus derechos fundamentales.

Se solicitará la autorización del representante legal cuando corresponda, teniendo en cuenta la opinión del niño, niña o adolescente conforme a su edad y madurez.

AVIOTELES no utilizará los datos de menores para finalidades comerciales incompatibles con sus derechos ni los divulgará sin una justificación legal válida. Se aplicarán las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad y protección de la información.

13. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

Dada la naturaleza nacional e internacional de los servicios ofrecidos por AVIOTELES, puede resultar necesario comunicar datos personales a terceros para organizar y ejecutar los viajes contratados.

Entre estos podrán encontrarse:

- Aerolíneas y operadores de transporte.
- Hoteles y establecimientos de alojamiento.
- Operadores turísticos y agencias aliadas.
- Empresas de asistencia al viajero y aseguradoras.
- Operadores de cruceros y excursiones.
- Proveedores de tecnología, alojamiento web y servicios en la nube.
- Procesadores y pasarelas de pago.
- Proveedores de servicios de mensajería y comunicaciones.

- Entidades competentes en materia migratoria, cuando corresponda legalmente.

Estas operaciones podrán constituir transferencias o transmisiones nacionales o internacionales, dependiendo de las funciones y responsabilidades del tercero receptor.

AVIOTELES adoptará medidas para verificar que tales operaciones se realicen conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones aplicables.

Cuando se trate de encargados del tratamiento, se establecerán las obligaciones contractuales pertinentes en materia de confidencialidad, seguridad, finalidades y protección de datos.

Las transferencias internacionales se efectuarán respetando las reglas de protección adecuada y las excepciones legales aplicables. La información compartida deberá limitarse a la necesaria para la finalidad correspondiente.

14. USO DE WHATSAPP, REDES SOCIALES Y CANALES DIGITALES

AVIOTELES podrá utilizar WhatsApp, correo electrónico, telefonía y redes sociales como canales de atención y comunicación con clientes y usuarios.

La información suministrada por estos canales podrá utilizarse para resolver solicitudes y consultas, preparar cotizaciones, gestionar reservas y servicios contratados, enviar información operativa relacionada con los viajes, atender reclamaciones y enviar comunicaciones promocionales cuando exista autorización válida.

Los proveedores de estas plataformas podrán tratar determinados datos conforme a sus propias políticas de privacidad y sus roles en la operación.

AVIOTELES procurará evitar que se compartan documentos de identidad, información financiera o datos sensibles mediante canales que no ofrezcan garantías adecuadas de seguridad.

El usuario podrá solicitar la suspensión de comunicaciones promocionales mediante los mecanismos informados por AVIOTELES. La empresa respetará los canales autorizados y las limitaciones aplicables a las comunicaciones comerciales.

15. POLÍTICA DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE SEGUIMIENTO

El sitio web de AVIOTELES podrá utilizar cookies y tecnologías similares para facilitar la navegación, garantizar el funcionamiento de las herramientas digitales y analizar el uso de los servicios.

Cookies necesarias: Permiten funciones esenciales, seguridad y operación del sitio.

Cookies funcionales: Permiten recordar preferencias del usuario y mejorar su experiencia.

Cookies analíticas: Permiten comprender el uso de la página web y evaluar su rendimiento.

Cookies publicitarias: Permiten medir campañas o personalizar comunicaciones y publicidad, cuando estas tecnologías estén habilitadas.

Cuando las cookies o tecnologías de seguimiento impliquen tratamiento de datos personales que requiera autorización, AVIOTELES solicitará el consentimiento correspondiente antes de activarlas.

El usuario podrá aceptar, rechazar o configurar las categorías de cookies no necesarias mediante los mecanismos disponibles en el sitio web.

La desactivación de determinadas cookies podrá afectar funciones no esenciales de la página. AVIOTELES deberá mantener información sobre los proveedores, finalidades y tiempos de conservación de las tecnologías efectivamente implementadas.

16. DERECHOS DE LOS TITULARES

Conforme a la Ley 1581 de 2012, los titulares de datos personales tendrán derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo las excepciones legales.
- Ser informados sobre el uso dado a sus datos personales.
- Acceder gratuitamente a los datos personales objeto de tratamiento, en las condiciones legales.
- Presentar consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de su información.
- Solicitar la supresión de datos personales cuando legalmente proceda.
- Revocar la autorización en los casos previstos legalmente.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por posibles infracciones al régimen de protección de datos personales, una vez cumplido el requisito de procedibilidad aplicable.

El ejercicio de estos derechos será gratuito en los términos previstos por la legislación vigente.

17. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

AVIOTELES dispondrá de mecanismos para que los titulares, sus causahabientes, representantes o apoderados debidamente acreditados puedan ejercer sus derechos.

17.1 Presentación de solicitudes

Las solicitudes podrán remitirse al correo electrónico designado para la protección de datos personales: [Correo electrónico oficial para habeas data]. La comunicación deberá incluir la información razonablemente necesaria para identificar al solicitante, comprender su petición y responderla. Cuando corresponda, se solicitará acreditar la identidad o representación mediante mecanismos proporcionales y seguros.

17.2 Consultas

Las consultas relacionadas con los datos personales serán atendidas dentro de un término máximo de diez (10) días hábiles, contados desde su recepción. Cuando no sea posible responder dentro de dicho plazo, se informará al solicitante antes de su vencimiento, indicando los motivos de la demora y la nueva fecha de respuesta. La prórroga no podrá superar cinco (5) días hábiles adicionales.

17.3 Reclamos

Los reclamos relacionados con corrección, actualización, supresión, incumplimiento de deberes o revocatoria de autorización serán atendidos dentro de un término máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a su recepción, conforme a las reglas legales aplicables. Cuando no sea posible responder oportunamente, se informará al interesado antes del vencimiento del término inicial. La prórroga no podrá superar ocho (8) días hábiles adicionales. Si el reclamo está incompleto, AVIOTELES requerirá su subsanación dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Transcurridos dos (2) meses desde el requerimiento sin que el solicitante aporte la información solicitada, se entenderá desistido el reclamo. Cuando el reclamo esté completo, se incorporará la leyenda correspondiente de reclamo en trámite en la base de datos, en los términos de la ley.

17.4 Supresión de datos y revocatoria

La supresión o revocatoria podrá solicitarse mediante los canales designados. AVIOTELES evaluará la procedencia de la solicitud y adoptará las medidas correspondientes. La supresión podrá estar limitada cuando exista un deber legal o contractual de conservar la información, o cuando resulte necesaria para cumplir obligaciones exigibles o atender actuaciones judiciales o administrativas. Cuando proceda, AVIOTELES eliminará los datos o cesará el tratamiento correspondiente, según la naturaleza de la solicitud y las obligaciones aplicables.

17.5 Quejas ante la autoridad

Cuando el titular considere vulnerados sus derechos, podrá presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, previo agotamiento del trámite de consulta o reclamo ante AVIOTELES, de conformidad con el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012. Sitio oficial: https://www.sic.gov.co.

18. DEBERES DE AVIOTELES COMO RESPONSABLE

AVIOTELES cumplirá los deberes establecidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y las disposiciones complementarias, entre ellos:

- Garantizar el ejercicio del derecho de habeas data.
- Obtener y conservar prueba de las autorizaciones exigibles.
- Informar las finalidades del tratamiento.
- Garantizar condiciones adecuadas de seguridad.
- Mantener actualizada y rectificar la información cuando corresponda.
- Exigir a los encargados del tratamiento el cumplimiento de las obligaciones de seguridad y confidencialidad.
- Tramitar oportunamente consultas y reclamos.
- Mantener procedimientos internos de protección de datos.
- Informar a las autoridades competentes sobre incidentes de seguridad cuando exista obligación legal de hacerlo.
- Cumplir los requerimientos e instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

19. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

AVIOTELES adoptará medidas técnicas, administrativas y organizacionales proporcionales a la naturaleza de los datos y a los riesgos del tratamiento.

Estas medidas deberán comprender, según corresponda:

- Controles de acceso a información personal.
- Gestión segura de credenciales.
- Protección de sistemas y plataformas.
- Copias de seguridad y procedimientos de recuperación.
- Medidas de protección de documentos físicos y digitales.
- Restricciones de acceso según responsabilidades.
- Compromisos de confidencialidad.
- Procedimientos de detección y gestión de incidentes.
- Evaluación de proveedores que traten información personal.

- Capacitación del personal autorizado.

AVIOTELES procurará mantener medidas de seguridad actualizadas de acuerdo con los riesgos identificados y las exigencias legales.

Ningún sistema tecnológico puede garantizar seguridad absoluta; por ello, la empresa mantendrá mecanismos de prevención, seguimiento y respuesta orientados a proteger los datos tratados.

20. INCIDENTES DE SEGURIDAD

En caso de presentarse un incidente que comprometa la seguridad, integridad, confidencialidad o disponibilidad de datos personales, AVIOTELES aplicará sus procedimientos internos de gestión de incidentes.

Estos procedimientos comprenderán, según la naturaleza del evento:

- Identificación y evaluación del incidente.
- Contención del riesgo.
- Protección de la información afectada.
- Investigación de las circunstancias relevantes.
- Adopción de medidas correctivas.
- Conservación de evidencias.
- Notificación a las autoridades y a los titulares cuando corresponda conforme a la normativa aplicable.

AVIOTELES mantendrá registros internos de los incidentes y de las acciones realizadas para su atención.

21. CONSERVACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales serán conservados durante el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades informadas al titular.

Cuando existan obligaciones legales, tributarias, comerciales, contables, laborales o contractuales que exijan su conservación, se mantendrán durante los términos aplicables.

Finalizada la finalidad del tratamiento y cumplidas las obligaciones correspondientes, AVIOTELES procederá, según el caso, a la supresión, anonimización o archivo restringido de la información.

Los datos utilizados exclusivamente para comunicaciones promocionales dejarán de emplearse para dicha finalidad cuando el titular retire válidamente su autorización.

La vigencia de las bases de datos dependerá de la finalidad del tratamiento y de los periodos de conservación legalmente exigibles.

22. TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN LABORAL

Los datos personales de aspirantes, trabajadores y contratistas serán tratados exclusivamente para las finalidades relacionadas con selección, vinculación, administración contractual, nómina, seguridad social, gestión del talento humano, seguridad y salud en el trabajo y cumplimiento de obligaciones legales.

El tratamiento de información sensible relacionada con el ámbito laboral se realizará conforme a las disposiciones de protección reforzada que correspondan.

La información únicamente será accesible para el personal autorizado y los terceros legal o contractualmente habilitados.

Los datos se conservarán durante los periodos exigidos por la legislación y las finalidades legítimas aplicables.

23. TRATAMIENTO DE DATOS DE PROVEEDORES Y ALIADOS

AVIOTELES podrá tratar datos personales de personas naturales vinculadas con proveedores, operadores turísticos, aliados y contratistas para:

- Evaluar y gestionar relaciones comerciales.
- Realizar contrataciones.
- Gestionar pagos y obligaciones contables.
- Mantener comunicación operativa.
- Administrar convenios.
- Realizar verificaciones legalmente permitidas.
- Cumplir obligaciones administrativas y contractuales.

Cuando se compartan datos personales con terceros, se respetarán las condiciones legales correspondientes a cada transferencia o transmisión.

24. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

AVIOTELES evaluará sus obligaciones de inscripción y actualización ante el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando se encuentre legalmente obligada, realizará la inscripción y las actualizaciones correspondientes dentro de los términos establecidos.

En cualquier caso, independientemente de la obligación de inscripción, AVIOTELES deberá cumplir las disposiciones aplicables en materia de tratamiento y protección de datos personales.

25. RESPONSABLE INTERNO DE PROTECCIÓN DE DATOS

AVIOTELES designará un área o persona encargada de coordinar la implementación de esta política y atender las solicitudes de los titulares.

Sus responsabilidades incluirán:

- Gestionar consultas y reclamos.
- Supervisar los procedimientos internos.
- Promover la protección de datos personales.
- Administrar el registro de autorizaciones.
- Coordinar las actualizaciones de la política.
- Supervisar el tratamiento realizado por encargados.
- Promover medidas preventivas y correctivas.
- Coordinar la atención de incidentes de seguridad.

Área designada: [Área o cargo responsable]

Correo electrónico: [Correo de protección de datos personales]

26. CAMBIOS EN LA POLÍTICA

AVIOTELES podrá modificar esta política cuando resulte necesario para adecuarla a cambios normativos, jurisprudenciales, tecnológicos, operativos o comerciales.

Las modificaciones sustanciales serán comunicadas a los titulares mediante mecanismos adecuados antes de su implementación, en los casos exigidos por la legislación.

Cuando los cambios impliquen nuevas finalidades que requieran autorización, esta será solicitada previamente.

La versión vigente estará disponible para consulta en el sitio web de AVIOTELES.

27. VIGENCIA

La presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales entrará en vigor a partir de su fecha de aprobación y publicación.

Su aplicación continuará mientras AVIOTELES realice operaciones de tratamiento de datos personales, sin perjuicio de las actualizaciones que resulten necesarias.

Las bases de datos tendrán una vigencia acorde con las finalidades que justificaron su creación y los términos de conservación establecidos legalmente.

La publicación de esta política no sustituye la obligación de obtener las autorizaciones individuales que sean legalmente exigibles.

AVIOTELES
Cali, Valle del Cauca, Colombia
Sitio web: https://avioteles.com
Correo de protección de datos: [Correo oficial de habeas data]

Estado: Pendiente de aprobación formal y validación de datos empresariales.