

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

**PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S.** , cuyo objeto principal es la organización, promoción y venta de excursiones y viajes, así como la organización de las mismas, venta de pasajes de compañías nacionales y extranjeras de transporte aéreo, marítimo terrestre y fluvial, así como representar y promover los servicios de hoteles, vehículos automotores y/o cualquier persona natural o jurídica que preste servicios relacionados con turismo y legalmente registrada en cámara de comercio, Se declara como responsable del tratamiento de datos personales conforme a la ley 1581 de 2012.

<b>Nit:</b>	<b>860.402.288-1</b>
<b>Domicilio:</b>	<b>Cra 11ª No 93ª-80 of 104</b>
<b>Teléfono:</b>	<b>6500400</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:protecciondatos@panamericanaviajes.com">protecciondatos@panamericanaviajes.com</a>
<b>Página web:</b>	<a href="http://www.panamericanadeviajes.net/">http://www.panamericanadeviajes.net/</a>

La actual política es de estricto cumplimiento tanto de empleados, contratistas y terceros que obran como encargados del tratamiento de los datos en su nombre y deben adoptar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones y/ o actividades aún después de terminados los vínculos legales, comerciales, laborales o de cualquier índole. De igual manera, deberán guardar estricta confidencialidad en relación con los datos tratados.

## 2. FINALIDADES Y TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES:

Los datos personales que **PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S.** recolecte, almacene, use, circule y en términos generales realice tratamiento tiene las siguientes finalidades:

- En virtud de las operaciones o relaciones comerciales o contractuales clientes, proveedores, empleados y cualquier tercero en general serán tratados para operaciones de creación, contratación y registró, de acuerdo a todas las actividades y operaciones relacionadas con el objeto social de la compañía, la prestación de servicios a clientes conforme a la normatividad vigente y sus procesos comerciales.
- Mantener contacto permanente con el Titular de la información; (ii) Enviar boletines con noticias y/o anuncios de su interés, campañas publicitarias y de mercadeo; y (iii) Generar encuestas de algún producto y/o servicio, incentivar el turismo en el país y en el extranjero y cualquier proceso en función de mercadeo o venta que este previamente autorizada por el titular.
- Para la vigilancia y seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de la compañía

## 3. DERECHOS DE LOS TITULARES:

Con base en la normatividad vigente, los derechos reconocidos para el Titular del dato personal corresponden a los siguientes:

**Conocer:** el Titular del dato personal podrá solicitar al responsable o al encargado del tratamiento: (i) El acceso a sus datos personales de forma gratuita, (ii) La prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de su información, salvo cuando ésta no sea necesaria (iii) y a ser informado respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.

**Actualizar:** podrá actualizar sus datos personales frente a los responsables y/o encargados del tratamiento de la información cuando son parciales, fraccionados o incompletos.

**Rectificar:** podrá en cualquier momento rectificar sus datos personales frente a los responsables y/o Encargados del tratamiento de la información cuando estos son inexactos, induzcan a error o cuando su tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

**Revocar:** podrá revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

**Solicitar prueba:** De la autorización otorgada como Responsable y Encargado del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

**Ser informado:** Como Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a los datos personales del Titular.

Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

**Acceder en forma gratuita:** a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio, autoridad competente en materia de protección de datos personales, haya determinado que, en el tratamiento, el responsable o encargado ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. No procederá la revocatoria cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanencia en la base de datos.

#### **4. AREA RESPONSABLE PARA ATENCIÓN DE SOLICITUDES**

**PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S.** ha dispuesto que el área de servicio al cliente asuma la función de protección de datos personales y dará trámite a las solicitudes de los Titulares en ejercicio de los derechos que le asisten. Para tal fin, puede dirigir sus peticiones al correo electrónico [protecciondatos@panamericanaviajes.com](mailto:protecciondatos@panamericanaviajes.com)

Los canales anteriormente descritos cuentan con personal capacitado para el desempeño de sus funciones e igualmente con los sistemas de control necesarios para que las novedades de información personal que los usuarios soliciten queden documentadas y puedan ser objeto de trazabilidad.

## **5. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS**

Con base en la normatividad vigente, los legitimados y quienes podrán ejercer los derechos de los Titulares, corresponden a,

- El Titular, quien deberá acreditar su identidad
- Los causahabientes quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del Titular.
- Por estipulación de otra persona con la debida autorización.

En función de la anterior usted como titular o legitimado debe enviar un email a [protecciondatos@panamericanaviajes.com](mailto:protecciondatos@panamericanaviajes.com) indicando su petición o consulta, , o radicando en la dirección física donde se encuentran ubicadas las instalaciones de la compañía su solicitud por escrito teniendo en cuenta las siguientes consideraciones :

- La solicitud debe estar dirigida a **PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S.** y debe contener como mínimo los siguientes datos:
  1. Nombres y apellidos del titular.
  2. Número de identificación del titular.
  3. Datos de localización del titular.
  4. Descripción de los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo.
  5. Documentos que considere soportan su consulta o reclamo.
  6. Medio por el cual desea recibir respuesta
  7. Nombre del peticionario, el cual, si es diferente al titular, debe adjuntar los documentos que le permitan actuar en su nombre.
  8. Firma del peticionario.
- Si el Titular actúa por sí mismo, deberá acreditar su identidad adjuntando copia del documento de identidad, manifestando de manera clara y expresa el motivo de la solicitud y el derecho que le asiste.
- Si se trata de causahabiente, deberá adjuntar copia del documento de identidad, registro civil de defunción del Titular, manifestando de manera clara y expresa, el motivo de la solicitud y el derecho que le asiste.
- En caso que el Titular actué mediante representación o apoderado deberá acreditarse tal calidad mediante poder debidamente conferido por el Titular del dato recolectado, manifestando de manera clara y expresa el motivo de la solicitud y el derecho que le asiste.

- En caso de actuar por medio de otra persona, se deberá aportar poder y/o autorización debidamente conferida por el Titular, y se deberá manifestar de manera clara y expresa el motivo de la solicitud y el derecho que le asiste.
- Para el caso de los menores de edad se solicitará a su representante o acudiente la presentación del documento que acredite el parentesco o relación que lo vincule como representante legal del menor

Todas las solicitudes que realicen las personas legitimadas para ejercer cualquiera de los derechos previamente mencionados con relación a la protección de los datos se gestionarán de la siguiente manera:

- Si la solicitud corresponde a una consulta, esta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atender la consulta en el término indicado, Se informará al interesado y/o Titular los motivos de la demora, e indicará la fecha en la cual será atendida su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- Si la solicitud corresponde a un reclamo con el objeto de corrección, actualización o supresión, esta será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la solicitud dentro de dicho término, Se informará al interesado y/o Titular los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

En todo caso, si la solicitud resulta incompleta o no es clara, Se requerirá al interesado y/o Titular dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación para que subsane o aclare las falencias; una vez aclarada la solicitud, se incluirá en nuestra base de datos la leyenda **“reclamo en trámite”**.

Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la solicitud.

Adicionalmente, en el caso de solicitud de supresión o eliminación de nuestra base de datos, el Titular y/o interesado deberá manifestar de forma clara y concreta el motivo por el cual realiza tal solicitud y una vez recibida la solicitud y verificada la información Se contará con el término de diez (10) días hábiles a la verificación para proceder a la eliminación y/o supresión de los datos personales del Titular o solicitante de las bases de datos de la compañía. Finalizada la eliminación, se le informara al Titular o solicitante por el mismo canal mediante el cual se recibió la solicitud, y enviará prueba que respalde la comunicación. De igual forma informará al Titular o solicitante, cuando no fuere posible la eliminación total de los datos personales de las bases de datos de la compañía, por ejemplo por temas administrativos, contables, fiscales, legales,

contractuales e históricos de la información, como la obligación en temas tributarios. No obstante inhabilitará la información solicitada.

Sin perjuicio de lo anterior, y en caso que sea requerida esta información por alguna entidad pública en ejercicio de sus funciones o por notificación judicial se reactivará el dato para cumplir con los términos de ley.

- Si **PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S.** no es la entidad competente para resolver un reclamo, dará traslado del mismo a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles si el nuevo responsable es identificable e informará de la situación al interesado para que pueda hacer seguimiento o identifique claramente la entidad a la cual debe dirigirse.

## **6. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

La presente política, **entró en vigencia desde el 24 de junio de 2013**, y ha sido modificada **el 3 de Marzo de 2017** para dar cumplimiento con la reglamentación de la circular No 02 de la superintendencia de industria y comercio la misma no tubo cambios en la finalidad ni en el procedimiento de ejercer los derechos de los titulares. Por lo tanto, la vigencia de las bases de datos será durante el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento, o hasta momento que el Titular solicite su revocación o eliminación de nuestra base de datos. En caso de no existir comunicación alguna, se podrá continuar realizando el tratamiento de sus datos en conformidad con las políticas previamente establecidas por la compañía.

## **7. DEBERES GENERALES Y ESPECIFICOS.**

### **• AUTORIZACIÓN DEL TITULAR:**

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

**PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S.** como responsable o encargado del tratamiento de información tiene los siguientes deberes:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política y en los tiempos que establezca la ley.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el usuario y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y

Comercio.

- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el usuario o facultadas por la ley para dicho efecto.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los usuarios.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Si **PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S.** obra en nombre de otra entidad u organización (Responsable), es considerada como Encargada del tratamiento de los datos, por lo tanto adicionalmente debe:

- Establecer un contrato con el responsable donde se establezca claramente las condiciones del tratamiento de los datos personales y a buena fe estableciendo y considerando que el responsable ha solicitado las debidas autorizaciones de los titulares.
- Reportar al Responsable dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, la solicitud del titular
- Mantenerlo informador del proceso de atención y la respuesta de las solicitudes.

## **8. POLITICAS DE TRATAMIENTO PARA CASOS ESPECIFICOS**

- **DATOS SENSIBLES:**

Según la normativa vigente colombiana, se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos. En caso de requerirse por parte de **PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S.** Este tipo de información para el adecuado desarrollo de las actividades propias de la compañía, los titulares deberán otorgar su autorización expresa, teniendo previo conocimiento del carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versan sobre este tipo de datos.

- **DATOS DE MENORES DE EDAD:**

El suministro de los datos personales de menores de edad es facultativo y debe realizarse con autorización de los padres de familia o representante legal del menor y cumplirán con parámetros tales como que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

- **GRABACIONES EN CIRCUITOS DE SEGURIDAD.**

**PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S.** en el desarrollo de sus actividades puede realizar grabaciones de audio y/o video instalado en diferentes sitios internos y externos de sus instalaciones u oficinas.

La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, de los bienes que se encuentran en las instalaciones, con finalidad de dejar constancia de las labores desarrolladas tanto internamente como en nuestros clientes, mantener controles de acceso y de horario tanto de empleados como de personal externo a la compañía

Las imágenes sólo serán tratadas cuando sean adecuadas, pertinentes y no excesivas en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, legítimas y explícitas, que hayan justificado la instalación de las cámaras o videocámaras y durante el tiempo necesario para su finalidad.

El responsable informará de forma previa a los titulares obre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia.

Como responsables reiteramos que esta información tiene carácter privado y confidencial y solo es compartida con terceros cuando sea requerida por una entidad pública, administrativa y judicial en ejercicio de sus funciones legales por orden judicial o en su defecto con la autorización previa del titular manteniendo siempre la intimidad personal y puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables

- **IMÁGENES Y FILMACIONES CORPORATIVAS.**

**PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S.** en el desarrollo de sus actividades internas, seminarios y eventos corporativos, obtendrá las autorizaciones necesarias del titular para la publicación de imágenes y datos, opiniones, etiquetas, referencias y/o artículos, así como a revisar cuidadosamente la información a publicar de tal manera que no se atente contra la dignidad, intimidad o buen nombre de las personas. La cesión de derechos de imágenes, fotografías o videos captados y/o filmadas en el ámbito de la relación laboral y/o profesional con **PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S.** y en general los demás datos personales compartidos, a través de cualquier medio de comunicación propio o externo, no trae consigo derechos de recibir compensación ni reconocimiento alguno de cualquier tipo.

- **CASOS EN QUE NO SE REQUIERE LA AUTORIZACIÓN:**

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- Datos de naturaleza pública;
- Casos de urgencia médica o sanitaria;
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;

- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## **9. POLITICAS INTERNAS EFECTIVAS Y HERRAMIENTAS PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION.**

**PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S.** Garantiza que la información se encuentra salvaguardada en nuestras bases de datos manteniendo niveles adecuados de confidencialidad, integridad y disponibilidad con base en las medidas efectivas y apropiadas de seguridad y confidencialidad de la información, por lo tanto solo puede ser accedida por personal calificado en función de su rol y desempeño dentro de la compañía, que mantenemos una estructura administrativa y tecnológica proporcional al tamaño empresarial y hemos adoptado mecanismos internos para poner en práctica estas políticas incluyendo herramientas de implementación, entrenamiento y programas de educación.

## **10. LEGISLACIÓN APLICABLE Y VIGENTE**

- Ley Estatutaria 1581 de 2012 “Por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012, en cuanto a los aspectos relacionados con la autorización de la información para el tratamiento de datos personales, las políticas de tratamiento de los responsables y encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares, la transferencia de los datos personales y la responsabilidad demostrada frente al tratamiento de datos personales”.
- Decreto 1074 de 2015 “Decreto único Reglamentario del sector de industria y comercio, Capítulo 25 y 26 por medio de los cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012”.
- Constitución Política de Colombia.  
Circular No 02 de la superintendencia de industria