



Política para el tratamiento de datos  
personales Aerocolibrí S.A

## **Política para el tratamiento de datos personales Aerocolibrí S.A**

Aerocolibrí S.A, en adelante Aerocolibrí, empresa de transporte, ubicada en el domicilio principal en la dirección Carrera 68A #44B-23, Medellín Colombia, identificada con NIT 8001093322 reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales de sus clientes, usuarios, colaboradores, proveedores, accionistas, aliados y en general de todos sus grupos de interés respecto de los cuales ejerce tratamiento de información personal, por lo que en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales, adoptó la presente POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

### **Normativa aplicable**

A continuación, se listan las principales normas vigentes en Colombia en materia de protección de datos personales, con cuyo cumplimiento Aerocolibrí está plenamente comprometido y que han sido tomadas en cuenta para efectos del desarrollo de la presente Política y el Sistema Integral de Gestión de Datos Personales de Aerocolibrí.

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia
- Ley Estatutaria 1266 de 2008
- Ley 1273 de 2009
- Ley Estatutaria 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013
- Decreto 886 de 2014
- Decreto 1074 de 2015
- Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

### **Contexto**

Aerocolibrí ha elaborado la presente política de tratamiento de datos personales en atención a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 del 2012 y los Decretos Reglamentarios que la han complementado en atención a los valores corporativos y el respeto por aquellas personas que, durante la realización de nuestras actividades empresariales y administrativas, han de recolectar o realizar tratamiento de sus datos personales.

### **Objetivo**

El presente documento pretende dar cumplimiento a lo establecido en el Título VI de la Ley 1581 del 2012, específicamente en sus artículos 17 y 18, y en el Capítulo III del Decreto 1377 del 2013; en concordancia con lo anterior, Aerocolibrí fungirá como responsable del tratamiento de los datos

personales que sean recolectados de aquellos terceros en función de las actividades comerciales y administrativas realizadas con clientes, empleados, proveedores y demás personas en general legítimamente recolectados.

Para este fin, se tendrán en cuenta los principios generales que la ley ha establecido respecto del tratamiento de datos personales y la forma en que deben recolectarse, tratarse y suprimirse, siendo estos:

- **Lealtad** – No pueden recabarse datos personales por medios fraudulentos (esto es, no podrán utilizarse medios o métodos engañosos) desleales (que den lugar a una discriminación injusta o arbitraria contra los titulares) e ilícitos (es decir, que sean ilegales, estén fuera o al margen de la Ley).
- **Transparencia** – Exige que toda información y comunicación relativa al tratamiento de datos personales sea fácilmente accesible y fácil de entender, y que se utilice un lenguaje sencillo y claro.
- **Licitud o legitimación del tratamiento.**- Para que el tratamiento sea lícito, los datos personales deben ser tratados con el consentimiento explícito del interesado o sobre otra base o fundamento jurídico.
- **Limitación de la finalidad.**- Los datos personales deben ser recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados, posteriormente, de manera incompatible o distinta con dichos fines.
- **Minimización.**- Deben ser adecuados, pertinentes y limitados o no excesivos, en relación con los fines que legitiman el tratamiento.
- **Exactitud.**- Los datos deben ser exactos y, si fuera necesario, actualizados. Deben adoptarse todas las medidas razonables para corregir errores, modificar los datos que resulten ser inexactos o incompletos y garantizar la certeza de la información objeto de tratamiento.
- **Limitación del plazo de conservación.**- No podrán conservarse o mantenerse los datos durante más tiempo del necesario para los fines del tratamiento. Deben establecerse plazos para la supresión o revisión periódica.
- **Integridad y confidencialidad.**- Debe garantizarse una seguridad adecuada para preservar la integridad de los datos e impedir el acceso o uso no autorizado. Todas las personas que intervengan en cualquier fase del tratamiento están sujetas a guardar secreto o confidencialidad con carácter indefinido.

**Alcance.**

Aerocolibrí como responsable del tratamiento velará por la seguridad y calidad en el tratamiento de la información, y el cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la normativa vigente referente a la protección de datos personales, y en especial lo establecido en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o complementen.

Esta política está realizada con base en la normativa vigente al momento de su publicación, sin embargo, Aerocolibrí como empresa comprometida con el respeto de los derechos de sus partes interesadas se compromete a su actualización en un tiempo prudente, según haya novedades legislativas que lo ameriten.

La recolección, el tratamiento que se realice por parte de Aerocolibrí se basará en la autorización previa y expresa otorgada por el titular de la información, sin perjuicio de las excepciones legales respecto de los datos de carácter público y que no requieren de una autorización previas y, además, tomará en cuenta las finalidades expresamente informadas al titular de los datos.

Los datos personales recolectados en amparo de la presente política podrán ser, previo autorización expresa del titular de los mismos, compartidos y/o comercializados con los aliados estratégicos comerciales de Aerocolibrí en ejercicio de su actividad comercial legítima.

### Destinatarios

La presente política está dirigida a nuestros clientes, usuarios, colaboradores, proveedores, aliados, empleados y en general todas aquellas personas naturales y jurídicas con las que Aerocolibrí realicen el tratamiento de información personal.

### Definiciones

- **Autorización:** es el consentimiento previo, expreso e informado del titular de la información para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** es la comunicación verbal o escrita que tiene como fin el informar al titular de los datos sobre la política de protección de datos de Aerocolibrí.
- **Base de Datos:** conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
- **Causahabiente:** es la persona que ha sucedido a otra, en razón a su fallecimiento (también se pueden entender como herederos o legatarios).
- **Dato Personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Público:** dato que la ley o la Constitución determina como tal, así como todos aquellos que no sean semiprivados o privados.

- **Dato Privado:** es aquel dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular de la información.
- **Dato Semiprivado:** es aquel dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas.
  
- **Dato Sensible:** es el dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
- **Encargado del Tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Responsable del Tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales.
- **Titular:** persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento. Para Aerocolibrí serán titulares de la información los clientes, usuarios, colaboradores, proveedores, aliados, accionistas, visitantes, nuestros grupos de interés y cualquier otra persona natural cuyos datos sean objeto de tratamiento legítimo por parte de Aerocolibrí.
- **Transferencia de datos:** tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión de Datos:** tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, con el objeto de que un encargado realice tratamiento por cuenta del responsable.
- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## Autorizaciones

Aerocolibrí solicitará la autorización de manera que el titular de la información otorgue su consentimiento previo, expreso e informado del tratamiento al cual son sujetos sus datos personales.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del titular del dato, las cuales permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dichas conductas deben exteriorizar de manera clara la voluntad de autorizar el tratamiento.

El consentimiento del titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como, comunicación escrita, verbal, virtual o por conductas inequívocas.

En virtud de su naturaleza y objeto social, Aerocolibrí recibe, recolecta, registra, conserva, almacena, modifica, reporta, consulta, entrega, transmite, transfiere, comparte, comercializa y elimina información personal, para lo cual obtiene la previa autorización del titular.

La autorización que le otorgan los titulares de la información a Aerocolibrí permite entre otras cosas, la realización de las siguientes finalidades: ofrecer y suministrar información de los productos y servicios, incluyendo publicidad en los diferentes medios de comunicación masiva o directa con los titulares de los datos personales, así como recolectar, almacenar, compartir, transmitir, transferir, comercializar, actualizar las relaciones contractuales vigentes y dar cumplimiento a las obligaciones pactadas, entre otras.

Aerocolibrí conservará prueba de dichas autorizaciones de manera adecuada, velando y respetando los principios de privacidad y confidencialidad de la información.

Así mismo, en Aerocolibrí cuando se trate de información que se relacione con los siguientes tipos de datos, se tendrán las siguientes consideraciones especiales:

#### **a. Datos sensibles**

Para el tratamiento de datos sensibles, Aerocolibrí. informará al titular de los datos lo siguiente:

- Para el tratamiento de este tipo de información el titular no está obligado a dar su autorización o consentimiento.
- Se informará de forma explícita y previa qué tipo de datos sensibles serán solicitados.
- Se comunicará el tratamiento y la finalidad que se le dará a los datos sensibles.
- La autorización de los datos sensibles será previa, expresa y clara.

#### **b. Datos de niños, niñas y adolescentes.**

Aerocolibrí se asegurará que el tratamiento de este tipo de datos se realice de conformidad con los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, se protegerá su carácter especial y velará por el respeto de sus derechos fundamentales, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 5, 6 y 7 de la Ley 1581 de 2012, y en los artículos 6 y 12 del Decreto 1377 de 2013, y demás normas que los modifiquen o adicionen.

Para efectos de cumplir lo anterior, Aerocolibrí actuará de conformidad con lo siguiente:

- Se solicitará autorización del representante legal del niño, niña o adolescente previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta

la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto, a efectos de realizar el tratamiento de sus datos personales.

- Se informará el carácter facultativo de responder preguntas acerca de los datos de los niños, niñas o adolescentes.
- Se informará de forma explícita y previa cuáles son los datos objeto de tratamiento y la finalidad de este.

### **Finalidad del tratamiento**

Las siguientes son las principales finalidades con las que Aerocolibrí. realiza el tratamiento de la información personal:

- Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información del cliente.
- Validar y verificar la identidad del cliente para el ofrecimiento y administración de productos y servicios, así mismo para compartir la información con diversos actores del mercado, principalmente proveedores de servicios tecnológicos o logísticos que participen en la prestación del servicio de Aerocolibrí.
- Establecer una relación contractual, así como mantener y terminar una relación contractual.
- Ofrecer y prestar productos o servicios a través de cualquier medio o canal de acuerdo con el perfil del cliente y los avances tecnológicos.
- Para realizar una adecuada prestación de los servicios ofrecidos por Aerocolibrí, principalmente servicios postales, servicios de transporte, logística y afines
- Recibir información por parte de Aerocolibrí respecto a campañas comerciales actuales y futuras, promoción de productos y servicios tanto propios como de terceros, y demás comunicaciones necesarias para mantener comunicado y enterado al cliente mediante: llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, Facebook, Twitter, Instagram o cualquier red social de integración o mensajería instantánea, entre otros.
- Suministrar información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole.
- Conocer la ubicación y datos de contacto del cliente para efectos de notificaciones con fines de seguridad y ofrecimiento de beneficios y ofertas comerciales.
- Realizar encuestas de satisfacción concerniente a los servicios prestados por el Aerocolibrí.
- Consultar multas y sanciones ante las diferentes autoridades administrativas y judiciales o bases de datos públicas que tengan como función la administración de datos de esta naturaleza.

### **Derechos del titular de los datos recolectados**

Los titulares de la información que es objeto de tratamiento por Aerocolibrí podrán:

- Conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar sus datos personales y ser informados del tratamiento que Aerocolibrí realiza sobre los datos personales.
- Presentar solicitudes y reclamos relacionados con la regulación vigente en materia de Protección de Datos Personales.
- Solicitar revocatoria de la autorización y/o supresión de un dato personal en el caso de determinarse que Aerocolibrí presenta una conducta contraria a la regulación vigente. La solicitud de supresión o revocatoria no procederá cuando los titulares tengan el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de Aerocolibrí.

## **Deberes**

Aerocolibrí como responsable de los datos personales almacenados en sus bases de datos, se compromete a:

- Garantizar al titular el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos.
- Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el titular o prueba de ésta.
- Informar al titular sobre las finalidades de la recolección, los usos de sus datos personales y sus derechos en razón a la autorización otorgada.
- Conservar la información en condiciones de seguridad para prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
- Garantizar que la información suministrada a terceros o encargados del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información que tenga algún tercero o encargado, respecto de todas las novedades en relación con los datos suministrados y adoptar las medidas necesarias para que la información esté actualizada.
- Velar por que los terceros y/o encargados del tratamiento de la información personal de la cual es responsable cuenten con medidas y políticas efectivas para garantizar el adecuado tratamiento de dicha información.
- Darle trámite a las consultas y reclamos formulados de conformidad con lo previsto en la presente Política y en la ley.

## **Procedimiento de atención de consultas, quejas y reclamos**

Los titulares de la información cuando requieran realizar alguna consulta, queja o reclamo podrán hacer uso de:

## **a. Consultas**

Los titulares, sus causahabientes o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo, podrán solicitar que se les informe sobre los datos personales del titular que se encuentren almacenados en cualquier base de datos de Aerocolibrí.

De acuerdo con lo anterior, Aerocolibrí garantizará el derecho de consulta, dándole a conocer la información personal vinculada al titular.

Las consultas que versen sobre temas de acceso a la información, constancias de la autorización otorgada por el titular, usos y finalidades de la información personal, o cualquier otra consulta relacionada con la información personal entregada por parte del titular, deberán presentarse por medio de los canales habilitados por Aerocolibrí, que se detallarán más adelante.

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 sea posible atender la consulta dentro del término previsto, se informará al interesado, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, la cual no superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

## **b. Reclamos**

Los titulares, sus causahabientes o cualquier otra persona con un interés legítimo, que considere que la información contenida en alguna de las bases de datos de Aerocolibrí, deba ser objeto de corrección, actualización o supresión o que adviertan un posible incumplimiento de los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, podrán presentar un reclamo siguiendo con los requisitos del artículo 15 de la misma ley.

### **Requisitos para presentar un reclamo:**

- Identificación del titular o de quien está presentando la reclamación, señalando su nombre y número de identificación.
- Describir el motivo del reclamo de forma clara y expresa, donde se establezcan los hechos que originaron el mismo, presentando los documentos que pretenda hacer valer.
- Acreditar el interés legítimo con el que actúa quien presenta el reclamo y adjuntar, en caso de ser necesarios, los soportes correspondientes.
- Señalar el teléfono, la dirección física o electrónica a la que se deba notificar y remitirse la respuesta de la solicitud.

En todo caso, si el reclamo está incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las fallas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, Aerocolibrí entenderá que ha desistido del reclamo.

Ahora bien, 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 atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los titulares, sus causahabientes o cualquier otra persona con un interés legítimo, podrán presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, pero sólo una vez hayan agotado el trámite de consulta o reclamo ante Aerocolibrí, como responsable y/o cualquier encargado, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

#### **Supresión de la información**

En caso de solicitar la supresión de toda o parte de su información personal deberá tener en cuenta que Aerocolibrí analizará el requerimiento realizado. Sin embargo, no procederá la supresión de la información en caso de que el titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra Aerocolibrí.

#### **Revocatoria de la autorización**

En caso de solicitar la revocatoria de la autorización de sus datos personales, Aerocolibrí analizará el requerimiento realizado y comunicará al titular si esta revocatoria procede.

Las consultas y reclamaciones presentadas se tramitarán de acuerdo con los procesos y procedimientos internos, respetando las directrices de la normativa vigente nacional.

#### **Procedimiento de almacenamiento de información de datos personales**

Aerocolibrí adoptará medidas técnicas y administrativas adecuadas y suficientes que permitan el cuidado y conservación de los datos personales de los titulares, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

De igual forma, la implementación estas medidas, permitirá la conservación de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para el tratamiento de los mismos.

Aerocolibrí adoptará todos los mecanismos para guardar la confidencialidad de la información y se abstendrá de usar la información para fines diferentes a los expresamente autorizados por el titular.

## **Canales**

Aerocolibrí tiene habilitado para los titulares de los datos personales los siguientes canales de atención para el ejercicio de sus derechos:

- Teléfono celular: los titulares de la información pueden presentar su solicitud al 320 411 0837
- Correo electrónico: los titulares de la información pueden presentar su solicitud al correo electrónico [servcliente@aerocolibri.com.co](mailto:servcliente@aerocolibri.com.co)
- Línea de Whatsapp: los titulares de la información pueden presentar su solicitud en la línea de Whatsapp 320 411 0837
- Sede Física, domicilio principal: los titulares de la información podrán presentar su solicitud acercándose directamente a la sede física de Aerocolibrí, ubicada en Carrera 68A #44B-23, Medellín, Colombia.

## **Relacionamiento con terceros y/o encargados**

En desarrollo de esta Política y las disposiciones internas para el manejo adecuado de datos personales, Aerocolibrí velará porque los terceros con que se vincule o con los que establezca relaciones comerciales, laborales o alianzas, adecuen sus conductas al régimen de protección de datos personales en Colombia.

En atención a lo anterior, Aerocolibrí, sin perjuicio de toda la documentación, modelos y medios previstos para la solicitud de la autorización para el tratamiento, los avisos de privacidad, registros y coberturas contractuales y/o legales, podrá solicitar a terceros y/o encargados información idónea y pertinente para verificar y observar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente política y en el régimen de protección de datos personales en Colombia.

En este sentido, Aerocolibrí podrá solicitar a terceros y/o encargados que acrediten de manera previa, durante o de forma posterior a la relación que los vincule, el cumplimiento de los requisitos del régimen de protección de datos personales. De tal forma que se podrá solicitar una revisión y supervisión de forma eventual o periódica, del cumplimiento de los requisitos legales y/o contractuales, mediante evidencias o soportes de la gestión realizada, realizar visitas a las instalaciones del tercero, entre otras actividades que podrán coordinarse para validar el cumplimiento.

## **Políticas y lineamientos complementarios**

Esta política puede ser modificada en cualquier momento con el objeto de adaptarla a nuevas prácticas que se desarrollen o a novedades legislativas o jurisprudenciales en la materia. Cualquier actualización se pondrá a disposición de los titulares de la información personal en la página web \_ o en cualquier otro medio que se considere pertinente, indicando la fecha de entrada en vigencia de la correspondiente modificación o actualización, según sea el caso.

### **Vigencia**

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales empieza a regir a partir de la fecha de su aprobación y regirá todas las relaciones con terceros en los cuales Aerocolibrí tenga la responsabilidad de fungir como responsable del tratamiento de datos personales.

Febrero 28 de 2020.



Aerocolibrí



Aerocolibrí S.A.



aerocolibri



[www.aerocolibri.com.co](http://www.aerocolibri.com.co)

Cra 68a # 44b-23 Medellín, Antioquia, PBX: (604) 322 08 26

[www.aerocolibri.com.co](http://www.aerocolibri.com.co)