

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Codificación: DOC-MJC-CAL- 009

Versión: 09

Vigente desde: 24/07/2017

Fecha de revisión: 14/02/2025



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVO	2
3.	ALCANCE	2
4.	OBLIGACIONES.....	2
5.	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	2
6.	DOCUMENTOS ASOCIADOS	2
7.	DEFINICIONES	3
8.	PRINCIPIOS RECTORES.....	4
9.	AUTORIZACIÓN DEL TITULAR	5
10.	PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR INFORMACIÓN	6
11.	FINALIDAD DEL TRATAMIENTO	6
12.	TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES	7
13.	DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.....	8
14.	DEBERES DE EXPRESO VIAJES Y TURISMO COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	8
15.	USO DE CÁRAMAS DE SEGURIDAD	9
16.	GRABACIONES DE REUNIONES VIRTUALES	10
17.	USO DE IMAGEN	11
18.	ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS	11
19.	CANALES DE ATENCIÓN	11
20.	RECOLECCIÓN, ALMACENAMIENTO, USO, Y CIRCULACIÓN.....	12
21.	GARANTÍAS DE LOS DERECHOS DEL TITULAR.....	12
22.	PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA.....	14
23.	TRANSFERENCIA Y TRANSMISIONES INTERNACIONALES DE DATOS PERSONALES 15	
24.	CONTRATO DE TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES.	15
25.	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE EXPRESO VIAJES Y TURISMO.	15
26.	REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS.....	16
27.	COOKIES.	16
28.	VIGENCIA	16
29.	CONTROL DE CAMBIOS	16



Este es un documento controlado; una vez se imprima se considera copia no controlada.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Codificación: DOC-MJC-CAL- 009

Versión: 09

Vigente desde: 24/07/2017

Fecha de revisión: 14/02/2025

**1. INTRODUCCIÓN**

Para los efectos de la presente política. Se entiende como titular de los datos personales a usted, (trabajador, cliente, contratista o tercero), como dueño(a) de su información personal.

Los datos personales como nombres, apellidos, datos de contacto, entre otros. Son necesarios para que **EXPRESO VIAJES Y TURISMO EXPRESO SAS**, (en adelante "**EXPRESO VIAJES Y TURISMO**"). Pueda brindarle un servicio integral.

Por esa razón, le informamos que los datos que suministre a **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** serán tratados según lo dispuesto en la presente política.

2. OBJETIVO

Establecer lineamientos para proteger y garantizar el pleno y efectivo ejercicio de los derechos de los titulares de los datos personales quienes, en virtud de trabajadores, clientes y terceros, suministren cualquier dato a **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** y sean registrados en las bases de datos de **EXPRESO VIAJES Y TURISMO**.

3. ALCANCE

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de **EXPRESO VIAJES Y TURISMO**, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

4. OBLIGACIONES

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para **EXPRESO VIAJES Y TURISMO**.

5. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

EXPRESO VIAJES Y TURISMO SAS EXPRESO, sociedad comercial legalmente constituida, identificada con el NIT 800206979, con domicilio principal en la Carrera 29 B #71C-56 de la ciudad de Bogotá D.C, República de Colombia. Página Web www.expresoviajes.com Teléfono 4414070 EXT 323/324. Ciudad de Bogotá D.C

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Constitución Política Nacional, Artículo 15.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 - Ley de Protección de Datos Personales
- Decreto Reglamentario 1377 de 2013 - Reglamentación parcial de la Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1074 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.
- NTC-ISO/IEC 27001:2022 - Norma técnica colombiana. Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad.
- ISO/IEC 29100:2024 -Tecnologías de la información — Técnicas de seguridad — Marco de privacidad.



Este es un documento controlado; una vez se imprima se considera copia no controlada.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Codificación: DOC-MJC-CAL- 009

Versión: 09

Vigente desde: 24/07/2017

Fecha de revisión: 14/02/2025



7. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Dato personal público:** Es la información personal que la Constitución y las normas han determinado como públicos y que para su recolección y tratamiento no requiere de autorización del titular de la información y los cuales pueden ser ofrecidos u obtenidos sin reserva alguna.
- **Dato personal semiprivado:** Son datos que no tienen naturaleza íntima ni pública, cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. Para su tratamiento se requiere la autorización expresa del titular de la información. (Ej. Dato financiero y crediticio).
- **Datos sensibles:** 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 vida sexual, y datos biométricos.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.
- **Habeas Data.** Derecho fundamental que le asiste a toda persona para conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar la información y datos personales que de ella se hayan recolectado en bases de datos públicas o privadas, acorde con lo dispuesto en la ley y demás normas que le apliquen.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Transferencia de datos:** Se da cuando el responsable o encargado directo del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía o entrega la información o los datos personales a otra persona o entidad pública o privada que a su vez es responsable del tratamiento de los datos el cual puede encontrarse dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.
- **Tratamiento de datos:** Se define como la manipulación o conjunto de operaciones y procedimientos técnicos de carácter manual o automatizado, que se realiza sobre datos personales, tales como: recolección, grabación, almacenamiento, conservación, uso, análisis, circulación, modificación, bloqueo, cancelación, y transferencia, entre otros.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que tiene interés en el uso de la información de carácter personal



Este es un documento controlado; una vez se imprima se considera copia no controlada.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Codificación: DOC-MJC-CAL- 009

Versión: 09

Vigente desde: 24/07/2017

Fecha de revisión: 14/02/2025

**8. PRINCIPIOS RECTORES**

- **Principio de legalidad en materia de tratamientos de datos:** Se dará aplicación a las disposiciones legales vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.
- **Principio de libertad:** El tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean recibidos por **EXPRESO VIAJES Y TURISMO**, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima de conformidad con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al respectivo titular de los datos personales.
- **Principio de veracidad o calidad:** El tratamiento de datos personales debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que le conciernen.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.
- **Principio de seguridad:** Los datos personales e información usada por **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** se manejarán con medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que administren manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en base de datos, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos; deberán suscribir una cláusula de confidencialidad a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.



Este es un documento controlado; una vez se imprima se considera copia no controlada.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Codificación: DOC-MJC-CAL- 009

Versión: 09

Vigente desde: 24/07/2017

Fecha de revisión: 14/02/2025

**9. 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 (Encuestas, Formatos, Planillas, cláusulas, etc.)

De conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, esta autorización no será necesaria cuando se trate de: (i) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; (ii) Datos Públicos; (iii) Casos de urgencia médica o sanitaria; (iv) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y (v) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

9.1 FORMAS PARA OBTENER LA AUTORIZACIÓN

EXPRESO VIAJES Y TURISMO tiene implementados mecanismos a través de medios técnicos que facilitan al titular de los datos su manifestación automatizada; la autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, internet, sitios web, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será generada por **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** y será puesta a disposición del titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

9.2 CASOS EN QUE NO SE REQUIERE LA AUTORIZACIÓN

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

- a) Información requerida por una agencia pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.



Este es un documento controlado; una vez se imprima se considera copia no controlada.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Codificación: DOC-MJC-CAL- 009

Versión: 09

Vigente desde: 24/07/2017

Fecha de revisión: 14/02/2025

**10. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR INFORMACIÓN**

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;
- b) A las agencias públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- c) A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

11. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

Las finalidades para el tratamiento de Datos Personales que son Recolectados, usados, circulados, almacenados y/o suprimidos por **EXPRESO VIAJES Y TURISMO**, son las siguientes:

- Garantizar el ejercicio de los derechos de los clientes y usuarios, gestionar bases de datos, actualizar información y realizar análisis internos sobre hábitos de consumo y desempeño.
- Informar sobre servicios, cambios, promociones, alianzas, concursos, rifas y sorteos mediante medios físicos, electrónicos y telefónicos.
- Atender obligaciones legales, contractuales y regulatorias, responder a consultas, peticiones, quejas y reclamos (PQRS) de los titulares o de organismos de control, y cumplir compromisos con clientes, empleados y proveedores.
- Evaluar la calidad del servicio, realizar encuestas de satisfacción y mejorar la experiencia del usuario.
- Consultar bases de datos y listas internacionales (OFAC, ONU, entre otras) para la prevención de fraudes, lavado de activos, financiación del terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SAGRILAF).
- Compartir información con aliados estratégicos y compañías vinculadas para el desarrollo de actividades comerciales, promocionales y operativas, dentro y fuera del país en cumplimiento de la normativa aplicable.
- Realizar cobros, pagos y compartir información con terceros relacionados con la prestación del servicio.
- Garantizar la seguridad en las instalaciones físicas mediante el uso de sistemas de videovigilancia, cuyas imágenes pueden ser utilizadas como prueba en procedimientos administrativos, disciplinarios o judiciales.

Los datos de carácter personal que se obtengan de su solicitud o prestación de servicios o relación con **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** serán recogidos en una base de datos con las finalidades arriba señaladas, hasta cuando por obligación legal o contractual se solicite la supresión de acuerdo con lo establecido en la Política De Tratamientos De Datos y en la Ley 1581 de 2012. Dicha base de datos se conserva y administra bajo responsabilidad de **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** o los terceros que para tal fin se designen.



Este es un documento controlado; una vez se imprima se considera copia no controlada.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Codificación: DOC-MJC-CAL- 009

Versión: 09

Vigente desde: 24/07/2017

Fecha de revisión: 14/02/2025

**12. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

Se puede hacer uso y tratamiento de los datos sensibles siempre y cuando sea bajo los siguientes casos:

- a) El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;
- c) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- d) El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

En el tratamiento de datos personales sensibles cuando dicho tratamiento aplique conforme a los lineamientos anteriormente mencionados, deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

- 1. Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- 2. Informar al titular de forma explícita y previa, los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

12.1 DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización 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.

EXPRESO VIAJES Y TURISMO encargado e involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes deben velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberá aplicar los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Artículo 12. Decreto 1377 de 2013.



Este es un documento controlado; una vez se imprima se considera copia no controlada.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Codificación: DOC-MJC-CAL- 009

Versión: 09

Vigente desde: 24/07/2017

Fecha de revisión: 14/02/2025



13. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.

De conformidad con la política vigente y aplicable en materia de protección de datos personales, los derechos de los titulares serán los siguientes:

- a) Acceder, conocer, rectificar y actualizar sus datos personales frente a **EXPRESO VIAJES Y TURISMO**, en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Por medio de los canales establecidos en esta política, solicitar prueba de la autorización otorgada a **EXPRESO VIAJES Y TURISMO**, en su condición de responsable del tratamiento.
- c) A recibir información por parte de **EXPRESO VIAJES Y TURISMO**, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Acudir ante las autoridades legalmente constituidas, en especial ante la Superintendencia de Industria y Comercio, y presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la política vigente y las políticas aplicables, previo trámite de consulta o requerimiento ante el responsable del tratamiento.
- e) Modificar y 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 vigentes.
- f) Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- g) Recibir de forma clara y expresa la información de que trata el Artículo 12 del Decreto 1377 de 2013.

14. DEBERES DE EXPRESO VIAJES Y TURISMO COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

EXPRESO VIAJES Y TURISMO cuando actúe como responsables del tratamiento de datos personales, cumplirá con los siguientes deberes:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, 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;



Este es un documento controlado; una vez se imprima se considera copia no controlada.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Codificación: DOC-MJC-CAL- 009

Versión: 09

Vigente desde: 24/07/2017

Fecha de revisión: 14/02/2025



- h) Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado;
- 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;
- k) 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;
- l) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- m) 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.
- n) Cumplir las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

15. USO DE CÁRAMAS DE SEGURIDAD

EXPRESO VIAJES Y TURISMO se compromete a informar a todas las personas que ingresen a nuestras instalaciones sobre la existencia de sistemas de grabación de video con fines de seguridad generando así una conducta inequívoca, ya que al ingresar el titular sabe que está siendo grabado. Para ello, **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** colocará letreros informativos en lugares visibles, indicando claramente que las áreas están siendo monitoreadas y que las grabaciones se realizan con los siguientes propósitos:

- Garantizar la seguridad de las personas, bienes e instalaciones.
- Prevenir y detectar actividades delictivas o irregulares.
- Monitorear el cumplimiento de normativas internas de seguridad y conducta.
- Responder ante incidentes de seguridad y facilitar investigaciones internas o legales.

El tratamiento de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad se fundamenta en:

- El interés legítimo de **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** en garantizar la seguridad.
- El cumplimiento de obligaciones legales en materia de seguridad y prevención del delito.

Las cámaras de seguridad están ubicadas en zonas comunes y de acceso público dentro de las instalaciones. No se instalan cámaras en lugares que puedan comprometer la privacidad de las personas, como baños, vestuarios o áreas privadas. Si las cámaras captan imágenes de la vía pública, se realizará un análisis de proporcionalidad para garantizar que su uso no vulnere derechos fundamentales y se informará debidamente a los afectados.

Las imágenes captadas serán almacenadas en un sistema seguro y protegidas contra accesos no autorizados. El plazo de conservación de las grabaciones será de 7 a 30 días



Este es un documento controlado; una vez se imprima se considera copia no controlada.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Codificación: DOC-MJC-CAL- 009

Versión: 09

Vigente desde: 24/07/2017

Fecha de revisión: 14/02/2025



salvo que sean requeridas para una investigación interna o por una autoridad competente, en cuyo caso podrán conservarse por un periodo mayor.

El acceso a las imágenes está restringido a personal autorizado y solo podrán ser utilizadas para los fines indicados en esta política. No se compartirán con terceros, salvo en los siguientes casos:

- Requerimiento de autoridades judiciales o de seguridad.
- Solicitud de la persona interesada conforme a la normativa de protección de datos.
- Uso interno para fines de investigación de incidentes.

Los titulares de los datos tienen derecho a:

- Conocer la existencia de los sistemas de videovigilancia.
- Acceder a las imágenes en las que aparezcan, siempre que no afecte la seguridad de terceros.
- Solicitar la supresión de las imágenes cuando no exista una justificación legítima para su tratamiento.
- Presentar reclamaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio en caso de vulneración de sus derechos.

Se implementarán medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger las imágenes contra accesos no autorizados, alteración, pérdida o divulgación indebida.

16. GRABACIONES DE REUNIONES VIRTUALES

La grabación de reuniones virtuales se considera necesaria en llamadas o reuniones de capacitación, revisión de procesos y aquellas en las cuales sea necesario dejar un registro de video el cuál de un valor agregado a los funcionarios; las demás reuniones que no estén dentro de estos criterios deben ser registradas a través de actas de reunión las cuales deben ser firmada por los asistentes a la reunión y almacenadas en el espacio de la nube destinado al organizador de la reunión.

En EXPRESO VIAJES Y TURISMO, valoramos la privacidad y la confidencialidad de nuestras comunicaciones. Por lo tanto, no se permitirá la grabación de reuniones sin el consentimiento expreso de todos los participantes.

En los casos que sea necesario grabar la llamada o reunión se debe antes de iniciar la grabación de la reunión / llamada indicar a los participantes:

1. Objetivo de la grabación.
2. Aceptación de la grabación reunión: Preguntar si existe alguien en desacuerdo con la grabación de la reunión o llamada.
3. Dar conocimiento sobre el Aviso de privacidad y de la Política de privacidad y protección de datos personales respectivamente. Y en donde la pueden encontrar (www.expresoviajes.com).
4. Si no acepta no se graba la sesión y se deja registro en el acta de reunión del motivo.



Este es un documento controlado; una vez se imprima se considera copia no controlada.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Codificación: DOC-MJC-CAL- 009

Versión: 09

Vigente desde: 24/07/2017

Fecha de revisión: 14/02/2025



5. Después de autorización de todos los presentes, se debe repetir el objetivo de la grabación y confirmar que todos los presentes dieron autorización para la grabación.

En caso de que uno de los participantes no esté de acuerdo con la grabación no se puede realizar y se debe dejar constancia en el acta de reunión.

17. USO DE IMAGEN

En caso de que **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** esté interesado en el uso de la imagen del titular para fines de reproducción y comunicación pública relacionados con la publicidad propia de la empresa. **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** garantizará que este será informado adecuadamente sobre el propósito y alcance de la utilización de su imagen. Se proporcionará al cliente un formato de autorización (Distinto al de la Autorización de datos personales) en el que expresamente autoriza el uso y publicación de su(s) imagen(es) y/o videograbaciones con el contenido más amplio posible, siempre dentro de los límites legalmente permitidos. Este consentimiento será otorgado de forma libre, espontánea y sin contraprestación alguna, y no tendrá limitación temporal o territorial. Este formato debe autorizarse posterior a la de autorización de datos personales.

Una vez autorizado el uso de imagen, **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** estará facultada para disponer del uso ilimitado de los derechos de imagen del cliente, que podrán ser fijados en formato gráfico o audiovisual. Las imágenes podrán ser difundidas a nivel nacional e internacional, a través de medios públicos o privados (impresos, digitales, audiovisuales u otros relacionados).

El contenido gráfico o audiovisual del cliente no será utilizado para fines publicitarios diferentes a los aquí consentidos. **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** se compromete a no manipular el contenido de manera que pueda afectar la buena imagen del titular. Cualquier uso de la imagen fuera de los fines establecidos requerirá una nueva autorización expresa.

De acuerdo con la normativa vigente de protección de datos personales, se garantizará que cualquier dato relacionado con la imagen del titular será tratado de manera confidencial y segura. El cliente tiene derecho a revocar en cualquier momento su autorización para el uso de su imagen, comunicando dicha decisión a **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** según lo estipulado la presente política para el ejercicio del derecho de habeas data.

18. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El área de PQRS y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN es la dependencia que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos de habeas data.

19. CANALES DE ATENCIÓN

- **Correo electrónico:** Privacidad@expresoviajes.com
- **Dirección física:** Carrera 29B #71C-56 Bogotá D.C. República de Colombia.



Este es un documento controlado; una vez se imprima se considera copia no controlada.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Codificación: DOC-MJC-CAL- 009

Versión: 09

Vigente desde: 24/07/2017

Fecha de revisión: 14/02/2025

**20. RECOLECCIÓN, ALMACENAMIENTO, USO, Y CIRCULACIÓN****17.1 RECOLECCIÓN**

EXPRESO VIAJES Y TURISMO recolecta la información y datos personales en el momento en que son ingresados en el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, cotizaciones de planes turísticos y solicitud de algún servicio ofrecido por la agencia, en las cuales el titular informa libremente sus datos personales, principalmente los relacionados con su nombre, tipo y número de documento de identidad, dirección de domicilio, dirección de correo electrónico, número telefónico de contacto, entre otros.

EXPRESO VIAJES Y TURISMO podrá solicitar información adicional (sensible), la cual podrá ser suministrada por parte del titular de manera libre y voluntaria, para el desarrollo de las actividades comerciales de la agencia.

17.2 ALMACENAMIENTO

EXPRESO VIAJES Y TURISMO ha definido la **POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RETENCIÓN DE INFORMACIÓN** para la especificación del almacenamiento de la información que es tratada para el desarrollo de las actividades de la agencia.

17.3 USO

Se podrá identificar el uso de la información en el ítem FINALIDAD DEL TRATAMIENTO del presente documento.

17.4 CIRCULACIÓN

Se podrá identificar el uso de la información en el ítem PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR INFORMACIÓN. del presente documento.

21. GARANTÍAS DE LOS DERECHOS DEL TITULAR**18.1 ACCESO**

EXPRESO VIAJES Y TURISMO garantiza el derecho de acceso cuando, previa acreditación del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales a través de todo tipo de medio, incluyendo los medios electrónicos que permitan el acceso directo del titular a ellos.

18.2 CONSULTAS

Los titulares, o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** garantiza el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la



Este es un documento controlado; una vez se imprima se considera copia no controlada.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Codificación: DOC-MJC-CAL- 009

Versión: 09

Vigente desde: 24/07/2017

Fecha de revisión: 14/02/2025



información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

18.3 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 la presente política, podrán presentar un reclamo ante **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:

18.4 RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS

EXPRESO VIAJES Y TURISMO a través de los mecanismos de comunicación e información publicados en el aviso de privacidad y en la presente política, tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información que resulte ser incompleta o inexacta.

18.5 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los titulares pueden en todo momento solicitar a **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** la supresión de sus datos personales y/o revocar el consentimiento al tratamiento de estos en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, se deberán utilizar los mecanismos de comunicación e información establecidos por **EXPRESO VIAJES Y TURISMO**.

18.6 SUPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN.

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la política de tratamiento de datos personales.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recaudados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recaudados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **EXPRESO VIAJES Y TURISMO**. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** puede negar el ejercicio de este cuando:

- El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.



Este es un documento controlado; una vez se imprima se considera copia no controlada.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Codificación: DOC-MJC-CAL- 009

Versión: 09

Vigente desde: 24/07/2017

Fecha de revisión: 14/02/2025



- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

22. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos. En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a **EXPRESO VIAJES Y TURISMO**, la rectificación, actualización, supresión de sus datos personales, con previa acreditación de su identidad o realizar la consulta. Los derechos de rectificación, actualización, supresión y consulta únicamente se podrán ejercer por:

- El titular o sus causahabientes, con previa acreditación de su identidad.
- El representante del titular, con previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por una persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar; y en caso de no acreditar tal calidad, la solicitud se tomará como no presentada.

Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos
- Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto),
- Medios para recibir respuesta a su solicitud,
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información)
- Firma (si aplica) y número de identificación.

El término máximo previsto por la Ley 1581 de 2012 para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** 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.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el



Este es un documento controlado; una vez se imprima se considera copia no controlada.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Codificación: DOC-MJC-CAL- 009

Versión: 09

Vigente desde: 24/07/2017

Fecha de revisión: 14/02/2025



ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura para la Protección de Datos Personales-.

23. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIONES INTERNACIONALES DE DATOS PERSONALES

Para las transmisiones y transferencias internacionales, se aplicarán las siguientes reglas:

- a) Las transferencias internacionales de datos personales deberán observar lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.
- b) Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** y un encargado para permitir que el encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable, no requerirán ser informadas al titular ni contar con su consentimiento cuando exista un contrato en los términos del artículo 25 del Decreto 1377 de 2013.

24. CONTRATO DE TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES.

El contrato que suscriba **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** con los encargados para el tratamiento de datos personales bajo su control y responsabilidad señalará los alcances del tratamiento, las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales y las obligaciones del encargado para con el titular y el responsable. Mediante dicho contrato el encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones de **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** bajo la política de tratamiento de la información fijada por éste y a realizar el tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables.

Además de las obligaciones que impongan las Políticas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado:

- a) Dar tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
- b) Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
- c) Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

25. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE EXPRESO VIAJES Y TURISMO.

- a) Todo funcionario que ingresa a la compañía debe firmar el acuerdo de confidencialidad estipulado por **EXPRESO VIAJES Y TURISMO**.
- b) Revisiones de información: El Departamento de TI es autónomo de realizar auditorías sobre manejo de información.
- c) Todos los operadores, proveedores, terceros y cualquier entidad que haga uso de los datos de los clientes de **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** debe Firmar el acuerdo de confidencialidad en donde se estipulan los lineamientos para el uso adecuado de la información.



Este es un documento controlado; una vez se imprima se considera copia no controlada.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Codificación: DOC-MJC-CAL- 009

Versión: 09

Vigente desde: 24/07/2017

Fecha de revisión: 14/02/2025



26. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS.

EXPRESO VIAJES Y TURISMO podrá, conforme a parámetros legales y los descritos en la presente política, almacenar la información que repose en sus bases de datos. Así mismo, realizará el registro de las bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) administrada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

27. COOKIES.

Para entender mejor las necesidades de los usuarios y ofrecer un servicio de calidad, el sitio web www.expresoviajes.com y/o la aplicación utilizan identificadores anónimos ("cookies") para recoger información anónima sobre las preferencias e intereses de los usuarios. Una cookie es un archivo de texto que solicita autorización para almacenarse en el dispositivo del usuario. Si el usuario acepta, el navegador guarda este archivo, lo que nos permite identificar cuando el usuario visita nuestro sitio web y/o aplicación. La información recogida mediante cookies se comparte con compañías asociadas, las cuales pueden usarla para crear perfiles anónimos con fines comerciales, tales como el desarrollo, fabricación y comercialización de productos. Dicha información puede ser utilizada, distribuida o comercializada por **EXPRESO VIAJES Y TURISMO** y sus afiliados. Es importante destacar que la información proporcionada a estas compañías no incluye, ni se combina con datos personales que permitan identificar a una persona específica (como nombre, domicilio o correo electrónico) ni con información sensible que pueda comprometer la privacidad de los usuarios.

28. VIGENCIA

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 24 de julio del año 2017, y ha sido actualizada por última vez el 14/02/2025, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones normativas.

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Los datos personales proporcionados se conservarán mientras no se solicite su supresión por el interesado y siempre que no exista un deber legal de conservarlos.

29. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN No	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	24/07/2017	Modificación del documento
02	28/11/2018	Modificación del documento
03	30/01/2020	Modificación del documento
04	20/11/2020	Modificación del documento
05	05/02/2021	Modificación del documento
06	05/01/2022	Modificación del documento
07	05/01/2023	Modificación del documento



Este es un documento controlado; una vez se imprima se considera copia no controlada.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Codificación: DOC-MJC-CAL- 009

Versión: 09

Vigente desde: 24/07/2017

Fecha de revisión: 14/02/2025



08	20/03/2024	Modificación del documento
09	14/02/2025	Modificación del documento

La versión actualizada de este documento la podrá encontrar de manera pública en <https://www.expresoviajes.com/> Tratamiento de datos personales y de manera privada dentro de la intranet de **EXPRESO VIAJES Y TURISMO**.

Claudia Irina Viáfara Balcazar**Gerencia General**

Fecha:



Este es un documento controlado; una vez se imprima se considera copia no controlada.