

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES**

Código:	DC-MPR-022
Versión:	1
Fecha:	11/12/2023
Página:	Página 1 de 12



## Tabla de contenido

<b>Introducción</b> .....	2
<b>Objetivo</b> .....	2
<b>Alcance</b> .....	2
<b>Obligatoriedad</b> .....	3
<b>Principios rectores</b> .....	3
<b>Categorización de datos</b> .....	4
<b>Tratamiento y finalidad</b> .....	5
<b>Transferencia y transmisión de datos personales</b> .....	6
<b>Derechos y condiciones de legalidad para el tratamiento de datos</b> .....	6
<b>Casos en que no es necesaria la autorización</b> .....	7
<b>Personas a quienes se les puede suministrar la información</b> .....	7
<b>Acciones generales para la protección de datos personales</b> .....	8
<b>Procedimiento de gestión de incidentes con datos personales</b> .....	9
<b>Control de acceso y video vigilancia</b> .....	10
<b>Divulgación y capacitación</b> .....	11
<b>Vigencia y actualización</b> .....	11
<b>Aprobación del documento</b> .....	11

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código:	DC-MPR-022
Versión:	1
Fecha:	11/12/2023
Página:	Página 2 de 12



### Introducción

WORLD TRAVEL ASSISTA LATAM, establece la presente Política de tratamiento de datos Personales, con el fin de garantizar el derecho constitucional de habeas data y asegurar el cumplimiento de las normas que lo regulan, tales como la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y las directrices establecidas por la organización.

La aplicación de la presente política es de carácter obligatorio para todas las personas naturales o jurídicas que hagan tratamiento de los datos personales registrados en las bases de datos de la organización, con el fin de proporcionar los lineamientos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de protección de datos personales.

### Objetivo

La presente Política tiene como objeto dar la información necesaria y suficiente a los diferentes grupos de interés, así como establecer los lineamientos que garanticen la protección de los datos personales a través de los procedimientos de la organización donde se definen los criterios y directrices de la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos, con el propósito de proteger y garantizar la confidencialidad e integridad de la información mediante medidas técnicas, físicas y administrativas, a fin de restringir el acceso de los datos a terceros no autorizados, dando cumplimiento a la ley 1581 de 2012 reglamentada por el Congreso de la República.

### Alcance

Esta política se aplicará a todas las bases de datos tanto físicas como digitales, que contengan datos personales y que sean objeto de Tratamiento por parte de World Travel Assist Latam, considerada como responsable. Igualmente, en aquellos casos en que operen como encargadas del tratamiento de datos personales.

Esta política aplica igualmente para la información tratada de usuarios de servicios adquiridos en Colombia.

## Obligatoriedad

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de los directivos, colaboradores, asociados, agentes, consultores y contratistas, que en razón de su gestión deban tener acceso a los datos personales de los titulares que hayan suministrado a World Travel Assist Latam como Responsable y/o Encargado de los datos personales, por mediar una relación contractual que origine su tratamiento. Además de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan la materia, los procesos, procedimientos e instructivos que desarrollen la política para la protección de datos personales de World Travel Assist Latam, así como las instrucciones dadas por la empresa cliente o aliado estratégico Responsable de los mismos, World Travel Assist Latam como encargado de los datos, establece los siguientes manuales, políticas y acciones internas:

- Procedimiento para el Tratamiento de Datos Personales
- Aviso de privacidad y autorización expresa para el tratamiento de datos personales
- World Travel Assist Latam realizará todas las acciones tendientes a la divulgación e implementación de la Política

## Principios rectores

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley, regulaciones, y normatividad vigente, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

**a) Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos:** El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrollen.

**b) Principio de Finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

**c) Principio de Libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse 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 o judicial que releve el consentimiento.

**d) Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de Datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES**

Código:	DC-MPR-022
Versión:	1
Fecha:	11/12/2023
Página:	Página 4 de 12



**e) Principio de Transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**f) Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. 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.

**g) Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**h) Principio de Confidencialidad:** Todos los funcionarios y contratistas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma. La organización se compromete a tratar los datos personales de los titulares tal y como se establece en la POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES como lo define el literal g del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 de forma absolutamente confidencial haciendo uso de estos, exclusivamente, para las finalidades indicadas en el apartado anterior, siempre que el titular no se haya opuesto a dicho tratamiento.

## Categorización de datos

El tratamiento que realiza World Travel Assist con la información personal incluye la recolección, almacenamiento, uso y circulación y podría cubrir los siguientes tipos de datos:

- **De naturaleza pública:** Son considerados entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, su profesión, u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos entre otro, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Datos privados, semiprivados, previa autorización del titular:** Son los datos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento y divulgación puede interesar no solo al titular, sino a cierto sector o a la sociedad en general. Los datos financieros y crediticios de la actividad comercial o de servicios, son algunos ejemplos.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código:	DC-MPR-022
Versión:	1
Fecha:	11/12/2023
Página:	Página 5 de 12



- **Datos sensibles, previa autorización del titular y exponiendo el carácter facultativo que le asiste:** Son aquellos que afectan la intimidad del titular o puedan dar lugar a que lo discriminen, es decir, aquellos que revelan el origen racial o étnico, el estado de salud, la información genética, datos biométricos, las creencias religiosas, filosóficas y morales, la afiliación sindical, las opiniones políticas y las preferencias sexuales.
- **Datos de los menores de edad:** Se otorga mediante autorización previa, clara y expresa de sus representantes legales, teniendo en cuenta el derecho del menor a ser escuchado.
- **Datos Biométricos:** En el ejercicio de su actividad, se podrán recolectar información personal biométrica como firma, huellas, fotografías del rostro (selfie), reconocimiento facial, entre otros con el fin de facilitar la identificación de los Usuarios y/o Titulares, al interior de la compañía, con autorización previa de los titulares de la información.
- **Datos relativos a la salud:** Son los datos personales relativos a la salud física o mental de una persona física, incluida la prestación de servicios de atención sanitaria, que revelen información sobre su estado de salud.

### Tratamiento de datos sensibles:

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- 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.

### Tratamiento y finalidad

La finalidad del tratamiento de los datos personales es dar cumplimiento al objeto contractual que origina este, incluyendo la prestación de asistencia médica y odontológica nacional e internacional, auditoría médica y liquidación de siniestros que, por la naturaleza de la prestación son datos sensibles relativos a la salud y seguridad del titular de la información.

Sumado a ello, se realizará el tratamiento de datos personales para la prestación de otros tipos de asistencias como: pérdida equipaje, jurídica e informativa, asistencia a vehículos, bienes muebles e inmuebles, así como los servicios de llamadas, promoción y venta de prestación

de servicios. Estas finalidades se podrán realizar a través de medios físicos, electrónicos o telefónicos.

## Transferencia y transmisión de datos personales

World Travel Assist Latam podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tenga relación operativa que le provean de servicios necesarios para su debida operación, o de conformidad con las funciones establecidas a su cargo en las leyes. En dichos supuestos, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la Ley.

En caso de transferencia se dará cumplimiento a las obligaciones estipuladas en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias.

## Derechos y condiciones de legalidad para el tratamiento de datos

### Derechos de los titulares:

En el Tratamiento de Datos Personales por parte de World Travel Assist Latam se respetarán en todo momento los derechos de los titulares de Datos Personales que son:

- a) Conocer, actualizar y rectificar los Datos frente a él o los Encargados del Tratamiento de datos.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada, o cualquier otra que suscriba el titular de los Datos Personales para el efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de datos de conformidad con la ley.
- c) Ser informado por la organización o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a los datos.
- d) Presentar ante la Autoridad Competente quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.
- e) 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Autoridad Competente haya determinado que, en el Tratamiento la organización o Encargados del Tratamiento de Datos Personales, han

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código:	DC-MPR-022
Versión:	1
Fecha:	11/12/2023
Página:	Página 7 de 12



- incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. La revocatoria procederá siempre y cuando no exista la obligación legal o contractual de conservar el dato personal.
- f) Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### Autorización del titular:

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización, como cuando, por ejemplo, un usuario sea informado que si continúa con la comunicación se entenderá la aceptación de la política, o cuando se remite a la organización una hoja de vida para participar en procesos de selección o cuando se ingresa a las instalaciones a sabiendas de la existencia de sistemas de videovigilancia.

### Casos en que no es necesaria la autorización

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

- Información requerida por la organización, 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.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y vigentes.

### Personas a quienes se les puede suministrar la información

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

- A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las Entidades 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.

## Acciones generales para la protección de datos personales

A continuación, se establecen los lineamientos generales aplicados por World Travel Assist Latam con el fin de cumplir con sus obligaciones en cumplimiento de los principios para la administración de datos personales. Estos lineamientos son complementarios a las políticas, procedimientos o instructivos generales actualmente existentes e implementados, entre las que se encuentran las políticas de gestión de datos y en ningún momento pretenden reemplazarlas o desconocerlas.

### Uso de la información:

La información de carácter personal contenida en las bases de datos debe ser utilizada y tratada de acuerdo con las finalidades descritas en el numeral 8 de la presente política. En caso de que algún área identifique nuevos usos diferentes a los descritos en la presente política de tratamiento de datos personales, deberá informar al Oficial de Seguridad de la Información, quien evaluará y gestionará, cuando aplique, su inclusión en la presente política. Igualmente, se deben tomar en consideración los siguientes supuestos:

- En caso de que un área diferente de la que recolectó inicialmente el dato personal requiera utilizar los datos personales que se han obtenido, ello se podrá hacer siempre que se trate de un uso previsible por el tipo de servicios que ofrece la organización
- y para una finalidad contemplada dentro de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.
- Cada área debe garantizar que en las prácticas de reciclaje de documentos físicos no se divulgue información confidencial ni datos personales. Por lo anterior, no se podrán reciclar hojas de vida, ni títulos académicos, ni certificaciones académicas o laborales, ni resultados de exámenes médicos ni ningún documento que contenga información que permita identificar a una persona.
- En caso de que un encargado haya facilitado datos personales o bases de datos a algún área para un fin determinado, el área que solicitó los datos personales no debe utilizar dicha información para una finalidad diferente de la relacionada en la Política de Tratamiento de Datos Personales; al finalizar la actividad, es deber del área que solicitó la información, eliminar la base de datos o los datos personales utilizados evitando el riesgo de desactualización de información o casos en los cuales durante ese tiempo un titular haya presentado algún reclamo.
- Los funcionarios no podrán tomar decisiones que tengan un impacto significativo en la información personal, o que tengan implicaciones legales, con base exclusivamente en la información que arroja el sistema de información, por lo que deberán validar la información



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES**

Código:	DC-MPR-022
Versión:	1
Fecha:	11/12/2023
Página:	Página 9 de 12



a través de otros instrumentos físicos o de manera manual, y, si es necesario, de manera directa por parte del titular del dato, en los casos en que así sea necesario.

- f) Únicamente los funcionarios y contratistas autorizados pueden introducir, modificar o anular los datos contenidos en las bases de datos o documentos objeto de protección. Los permisos de acceso de los usuarios son concedidos por la Oficina de Tecnología e Informática, de acuerdo a los perfiles establecidos, los cuales serán previamente definidos por los líderes de los procesos donde se requiera el uso de información personal.
- g) Cualquier uso de la información diferente al establecido, será previamente consultado con el Oficial de Seguridad de la Información.

#### **Almacenamiento de información:**

El almacenamiento de la información digital y física se realiza en medios o ambientes que cuentan con adecuados controles para la protección de los datos. Esto involucra controles de seguridad física e informática, tecnológicos y de tipo ambiental en áreas restringidas, en instalaciones propias y/o centros de cómputo o centros documentales gestionados por terceros.

#### **Destrucción de la información:**

La destrucción de medios físicos y electrónicos se realiza a través de mecanismos que no permiten su reconstrucción. Se realiza únicamente en los casos en que no constituya el desconocimiento de norma legal alguna, dejando siempre la respectiva trazabilidad de la acción. La destrucción comprende información contenida en poder de terceros como en instalaciones propias.

### **Procedimiento de gestión de incidentes con datos personales**

Se entiende por incidencia cualquier anomalía que afecte o pudiera afectar la seguridad de las bases de datos o información contenida en las mismas.

En caso de conocer alguna incidencia ocurrida, el usuario debe comunicarla al oficial de seguridad de la información que adoptará las medidas oportunas frente al incidente reportado, quien deberá investigar el reporte y tomar acciones correctivas necesarias.

Las incidencias pueden afectar tanto a bases de datos digitales como físicas y generarán las siguientes actividades:

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código:	DC-MPR-022
Versión:	1
Fecha:	11/12/2023
Página:	Página 10 de 12



- a) Notificación de Incidentes: Cuando se presume que un incidente pueda afectar o haber afectado a bases de datos con información personal datos personales se deberá informar al Oficial de seguridad de la información quién gestionará su reporte en informe de incidencias.
- b) Gestión de Incidentes: Es responsabilidad de cada colaborador, usuario, cliente o tercero, reportar de manera oportuna cualquier evento sospechoso, debilidad o violación de políticas que pueden afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos e información personal de la organización.
- c) Identificación Todos los eventos sospechosos o anormales, tales como aquellos en los que se observe el potencial de pérdida de reserva o confidencialidad de la información, deben ser evaluados para determinar si son o no, un incidente y deben ser reportados al nivel adecuado en la organización. Cualquier decisión que involucre a las autoridades de investigación y judiciales debe ser hecha en conjunto entre el Oficial de seguridad de la información y la gerencia general. La comunicación con dichas autoridades será realizada por ellos mismos.
- d) Contención, Investigación y Diagnostico: El Oficial de Seguridad de la Información debe garantizar que se tomen acciones para investigar y diagnosticar las causas que generaron el incidente, así como también debe garantizar que todo el proceso de gestión del incidente sea debidamente documentado, apoyado con Oficina de Tecnologías e Informática. En caso de que se identifique un delito informático, en los términos establecidos en la Ley 1273 de 2009, el Oficial de seguridad de la información y la gerencia general reportará tal información a las autoridades de investigaciones judiciales respectivas. Durante los procesos de investigación se deberá garantizar la “Cadena de Custodia” con el fin de preservarla en caso de requerirse establecer una acción legal.

### Área responsable de la atención a peticiones, consultas y reclamos:

El cargo responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos de World Travel Assist será el Oficial de Seguridad de la información, por intermedio del correo electrónico oficial\_informacion@wtabyhas.com, así como el buzón ético disponible en Has somos todos.

### Control de acceso y video vigilancia

Las áreas donde se ejecutan procesos relacionados con información confidencial o restringida deben contar con controles de acceso que sólo permitan el ingreso a los colaboradores autorizados y que permita guardar la trazabilidad de los ingresos y salidas.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código:	DC-MPR-022
Versión:	1
Fecha:	11/12/2023
Página:	Página 11 de 12



### Video vigilancia

La organización cuenta con cámaras de video vigilancia que tienen como finalidad dar cumplimiento a las políticas de seguridad física. Las imágenes deberán ser conservadas por un tiempo máximo de 10 días. En caso que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.

### Divulgación y capacitación

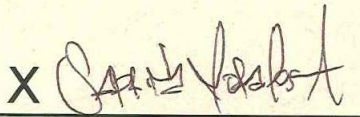
La gerencia definirá los procesos de divulgación y capacitación del contenido de esta política tanto para directivos, colaboradores, proveedores y terceros que laboren o tengan relación directa con la misma, como para los titulares de los datos.

### Vigencia y actualización

La Política de tratamiento de datos personales estará en revisión y actualización anual o de acuerdo a las necesidades corporativas.

## Aprobación del documento

La política de tratamiento de datos se establece y se aprueba por Gerencia el día 11 de diciembre del 2023:



X Sabrina Morales Arbelaez  
Sabrina Morales Arbelaez  
Gerente general