	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

1 Introducción

Avia Marketing S.A.S., sociedad legalmente constituida en Colombia, identificada con NIT 830.114.005-8, con domicilio principal en la Carrera 11 82 01 Piso 4, Bogotá D.C., Colombia. Para efectos de contacto, la empresa pone a disposición de los titulares el número telefónico (601) 5936850, el correo electrónico privacidad@aviamarketing.com y su sitio web oficial: <https://www.aviamarketing.com/> y www.antojese.travel/es-es/, como empresa responsable del tratamiento de datos personales en el desarrollo de sus actividades, se compromete a garantizar la protección y el manejo adecuado de la información personal de clientes, proveedores, colaboradores, contratistas, candidatos y demás titulares.

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y demás normativas vigentes en materia de protección de datos personales, adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

Esta política establece los principios, lineamientos y compromisos que rigen la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia y supresión de los datos personales por parte de la empresa. Su objetivo es comunicar e informar qué tipo de información se recolecta, con qué fines lo hace, cómo la utiliza, en qué casos la comparte y qué medidas se adoptan para protegerla.

Asimismo, detalla los derechos que asisten a los titulares de la información y los procedimientos establecidos para ejercerlos. El propósito principal de esta política es velar por la protección efectiva de los derechos de los titulares, asegurando que el tratamiento de los datos se realice conforme a la Ley y bajo principios que garanticen su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

2 Objetivo


La Política de Tratamiento de Datos Personales de Avia Marketing S.A.S. tiene como objetivo regular el tratamiento de los datos personales recolectados en el desarrollo de sus actividades, en cumplimiento de la normativa vigente en la materia. Esta política establece los principios, derechos, finalidades y procedimientos aplicables al tratamiento de dichos datos, así como los mecanismos a través de los cuales los titulares podrán ejercer sus derechos.

3 Alcance

Esta política aplica al tratamiento de datos personales que realiza Avia Marketing S.A.S., en el marco de sus relaciones con clientes, usuarios y pasajeros, proveedores, empleados, candidatos, visitantes y terceros vinculados o cualquier persona que tenga relación comercial y/o contractual con Avia Marketing S.A.S., los requisitos para consultas y reclamos, así como las finalidades, medidas de seguridad, y otros aspectos relacionados para la protección de la información personal.

4 Definiciones

- **Dato personal:** información que permite identificar a una persona natural.
- **Dato sensible:** información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (por ejemplo, salud, orientación sexual, origen étnico).
- **Dato público:** es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible.
- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales a cargo de un tercero.
- **Titular:** persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

- **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento
- **Tratamiento:** cualquier operación sobre datos personales (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión).
- **Responsable del tratamiento:** persona que decide sobre la base de datos y su tratamiento (Avia Marketing S.A.S.)
- **Encargado del tratamiento:** persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable.
- **Transferencia:** la 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:** 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.

5 Principios aplicables al tratamiento de datos

- **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** el tratamiento a que se refiere la Ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **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.
- **Principio de libertad:** el tratamiento sólo poder 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.
- **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.
- **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 conciernen.
- **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 solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o 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 solo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.

- **Principio de seguridad:** la información a tratamiento por el responsable 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.
- **Principio de confidencialidad:** todas las personas 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.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

6 Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales

Avia Marketing S.A.S., informa a los titulares de datos personales que la información recolectada de clientes, usuarios o pasajeros, contratistas y proveedores, empleados y candidatos o cualquier persona que tenga relación comercial y/o contractual con Avia Marketing S.A.S., podrá ser objeto de tratamiento para el cumplimiento de diversas finalidades específicas según su calidad como titular.

El tratamiento podrá ser realizado directamente por Avia Marketing S.A.S. o por terceros autorizados tales como contratistas y proveedores, consultores, asesores o encargados del tratamiento, quienes podrán llevar a cabo operaciones como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, clasificación, transferencia o transmisión, total o parcial, de los datos personales, de acuerdo con las finalidades establecidas para cada categoría de titular.

Tratamiento de datos sensibles y de menores de edad

La empresa se abstendrá, en la medida de lo posible, de recolectar o tratar datos sensibles y aquellos correspondientes a menores de edad. Sin embargo, si llegara a ser indispensable para dar continuidad o iniciar una relación con el titular, se realizará el tratamiento conforme a la legislación aplicable, previa autorización del representante legal en el caso de menores. Asimismo, la empresa garantizará que el titular sea informado de manera clara sobre los datos sensibles a tratar, las finalidades específicas de dicho tratamiento y su derecho a decidir libremente si desea suministrar o no dicha información.

6.1 Clientes

¿Cuándo se recolectan sus datos personales?

- Cuando los titulares proporcionan voluntariamente sus datos personales, por ejemplo, al completar formularios físicos o digitales.
- Cuando los titulares visitan las páginas web y se registran.
- Cuando los titulares utilizan los servicios de Avia Marketing S.A.S. a través de cualquiera de sus canales de venta.
- Cuando los titulares acceden, reservan o adquieren productos y servicios turísticos ofrecidos por Avia Marketing S.A.S. a través de cualquiera de sus canales de atención o venta.
- Cuando los titulares hacen uso del asistente virtual para realizar consultas o gestionar servicios.

Datos tratados clientes

Entre otros, la Entidad podrá recolectar, información referente a:

Datos generales de identificación de la persona: título, nombres, apellidos, tipo de identificación como son cedula ciudadanía, pasaporte, licencia de conducción, número de identificación, género y número de viajero.

Datos específicos de la identificación de la persona: firma, nacionalidad, fecha de nacimiento, edad.

Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas: cargo, dirección, teléfono, correo electrónico, datos de familiares.

Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas: dirección, barrio, teléfono y/o celular, correo electrónico.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

Datos personales de acceso a sistemas de información: usuarios, IP, claves, perfiles, huella de dispositivo.

Datos sensibles

Datos biométricos de la persona: voz, huellas dactilares, fotografía, imágenes de documentos de identificación, pasaportes, cédulas, visa, licencia de conducción.

Datos relacionados con el estado de salud de la persona que incluyen resultado de pruebas: médicos, generales o especializados.

Datos de carácter económico de las personas: crediticios como números de tarjeta débito o crédito, fecha de vencimiento, nombre del titular de la tarjeta, código de verificación CVV o CVC, tipo de tarjeta.

Fuentes de recolección


Los diferentes mecanismos de recolección dispuestos por Avia Marketing S.A.S. son: llamadas telefónicas, encuestas, aplicaciones de mensajería WhatsApp o cualquier otro medio similar, página web Antójese Travel y Avia Marketing, formularios digitales, Chat Bot, correo electrónico de la empresa y redes sociales (Instagram, Facebook entre otras).

Finalidades clientes

Prestación y gestión de servicios

- Procesar, confirmar, cumplir y prestar los servicios adquiridos, incluyendo entrega de bonos y productos, reservas, emisión de tiquetes, hospedaje, organización de itinerarios, alquiler de vehículos y demás servicios turísticos, directamente o a través de aliados comerciales como aerolíneas, hoteles, operadores, transportadores, entre otros, en calidad de intermediarios.
- Enviar confirmaciones, recordatorios, notificaciones, actualizaciones o modificaciones sobre los servicios contratados, así como informar sobre cambios en condiciones o novedades mediante medios autorizados como correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros.
- Enviar confirmaciones, recordatorios, notificaciones, actualizaciones o modificaciones relacionadas con los servicios contratados, incluyendo el estado del pedido, despacho, entrega o novedades logísticas asociadas, así como informar sobre cambios en condiciones o novedades mediante medios autorizados como correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros.
- Contactar al titular con el fin de recopilar, actualizar, conservar, procesar y utilizar su información personal o documentación, a través de los medios habilitados, para garantizar una comunicación efectiva y asegurar la adecuada prestación de los servicios ofrecidos o envío del producto redimido.
- Transmitir o Transferir la información estrictamente necesaria a los proveedores involucrados (como proveedores de productos y aerolíneas, hoteles u operadores turísticos) para la correcta ejecución de los servicios contratados por la empresa. Esta transmisión o transferencia se realiza exclusivamente con el propósito de gestionar las entregas y/o reservas, facilitar procesos de registro, embarque, alojamiento y demás procedimientos requeridos para el servicio prestado.

Base legal: ejecución de la relación contractual.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

Mercadeo y marketing

- Diseñar estrategias de mercadeo personalizadas, mediante el registro y análisis de información de los clientes, con el fin de mejorar la promoción de productos y servicios.
- Proveer información comercial sobre los productos y servicios de Avia Marketing S.A.S. y sus aliados estratégicos, con quienes se celebren acuerdos comerciales.
- Evaluar y segmentar clientes con base en su comportamiento de compra, preferencias y necesidades, con el propósito de optimizar las estrategias comerciales.
- Registrar y gestionar encuestas dirigidas a clientes, con el fin de evaluar la percepción sobre los productos y servicios ofrecidos por Avia Marketing S.A.S.
- Recolectar y analizar información de clientes potenciales, con el objetivo de desarrollar estrategias de venta cruzada y aumentar el ticket promedio de conversión.
- Realizar campañas publicitarias dirigidas a clientes actuales, a través de diversos canales de comunicación como correo electrónico y WhatsApp entre otros.
- Organizar y clasificar a los clientes conforme a criterios comerciales, para optimizar las estrategias de mercadeo y ventas.

Base legal: interés legítimo, consentimiento del titular.

Análisis y mejora del servicio

- Analizar tendencias de viaje y comportamiento de consumo a partir de los datos de reservas, con el fin de optimizar procesos internos y mejorar la calidad y oferta de los servicios turísticos.
- Analizar tendencias y comportamiento de consumo a partir de los datos de redenciones, con el fin de optimizar procesos internos y mejorar la calidad y oferta de productos y servicios de fidelización.
- Realizar estudios estadísticos y operativos para fortalecer la experiencia del cliente con el propósito de mejorar la calidad de los productos y servicios.

Base legal: interés legítimo, consentimiento del titular, cumplimiento de una relación contractual.


Gestión financiera y contable

- Elaborar y ejecutar contratos, emitir facturas, administrar cobros, realizar pagos, y cumplir con obligaciones contables y financieras asociadas a los servicios contratados.
- Registrar y gestionar las transacciones comerciales, pagos y cobros asociados.
- Gestionar la información financiera relacionada con las reservas, incluyendo pagos, reembolsos, notas de abono, conciliaciones entre otros.
- Generar, almacenar y gestionar facturas, reportes y demás documentos contables, tributarios y fiscales con el propósito de cumplir con las obligaciones establecidas en las normativas vigentes y atender los requerimientos de las autoridades.

Base legal: obligación legal.

Atención al usuario y seguimiento

- Atender, registrar y hacer seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, devoluciones y solicitudes relacionadas con los servicios y productos adquiridos.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

- Dar respuesta a requerimientos, consultas, quejas o reclamos de entidades judiciales, administrativas, migratorias, aduaneras, de seguridad, bancarias u otras autoridades competentes, nacionales o internacionales.

Base legal: obligación legal, ejecución de la relación contractual.

Cumplimiento legal y seguridad

- Reportar información requerida por autoridades migratorias, fiscales y de seguridad; dar cumplimiento a obligaciones legales contenidas en los RAC y/o en la normatividad internacional, tal y como la resolución 830 de IATA.
- Verificar la información en listas restrictivas (como OFAC, ONU, entre otras), como parte de las políticas de prevención del fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo (SAGRILAF - PTEE).
- El afinamiento de los filtros de seguridad y las reglas de negocio en las transacciones comerciales; confirmar, procesar dichas transacciones, con su entidad financiera, con los proveedores de servicios y con usted mismo.

Base legal: obligación legal, interés legítimo.

Archivo y conservación

- Conservar registros históricos de interacciones comerciales, transacciones, y comunicaciones con clientes, asegurando su trazabilidad y disponibilidad.

Base legal: obligación legal, interés legítimo.

Transmitir y/o transferir datos a terceros

- Realizar la transmisión y/o transferencia de datos personales a empresas del Grupo Empresarial Aviatour, aliados comerciales o terceros, incluso en el exterior, cuando sea necesario para la ejecución de los servicios contratados, bajo las condiciones permitidas por la Ley.
- Transmitir o transferir datos personales a terceros, dentro o fuera del país, cuando sea necesario para prestar el servicio, cumplir obligaciones legales o ejecutar un contrato.

Base legal: consentimiento del titular, cumplimiento de una relación contractual.

Realizar actividades complementarias relacionadas con el objeto social

- Ejecutar actividades adicionales que resulten necesarias para cumplir el objeto social de Avia Marketing S.A.S., siempre que estén relacionadas con las finalidades descritas anteriormente.

Base legal: cumplimiento de una relación contractual.

Finalidades datos sensibles clientes

- Grabar y monitorear las comunicaciones telefónicas con el fin de evaluar, supervisar y mejorar la calidad del servicio prestado.
- Consultar y utilizar imágenes o copias de documentos de identificación personal, tales como cédulas de ciudadanía, pasaportes, visas y licencias de conducción con el fin de gestionar

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

reservas nacionales e internacionales, emitir tiquetes, realizar trámites migratorios, coordinar servicios turísticos contratados, entrega de productos y cumplir con los requisitos legales o contractuales exigidos por las autoridades nacionales o extranjeras y los proveedores de servicios turísticos.

- Gestionar requerimientos especiales durante la prestación de servicios, tales como informar a proveedores sobre condiciones médicas o discapacidades que requieran una atención diferencial para el Titular.
- Soportar formalmente procesos de cancelación o modificación de servicios cuando medie una situación de salud, como la devolución de dinero por la cancelación de un tiquete aéreo a causa de una incapacidad médica certificada.

Base legal: consentimiento explícito del titular, cumplimiento de una relación contractual.

6.2 Usuarios y pasajeros

¿Cuándo se recolectan sus datos personales?

- Cuando los clientes, empresas aliadas, clientes corporativos comparten los datos personales de los titulares.
- Cuando los representantes legales de menores de edad o personas consideradas en condición de incapacidad comparten los datos personales de los titulares.
- Cuando los titulares proporcionan voluntariamente sus datos personales, por ejemplo, al completar formularios físicos o digitales.
- Cuando los titulares visitan la página web y se registran.
- Cuando los titulares acceden, reservan o adquieren productos y servicios turísticos ofrecidos por Avia Marketing S.A.S. a través de cualquiera de sus canales de atención o venta.
- Cuando los titulares hacen uso del asistente virtual para realizar consultas o gestionar servicios.

Datos tratados usuarios o pasajeros

Datos generales de identificación de la persona: título, nombres, apellidos, tipo de identificación como son cedula de ciudadanía, pasaporte, licencia de conducción, número de identificación, género y número de viajero.

Datos específicos de la identificación de la persona: firma, nacionalidad, fecha de nacimiento, edad.

Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas: cargo, dirección, teléfono, correo electrónico.


Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas: dirección, barrio, teléfono, correo electrónico.

Datos personales de acceso a sistemas de información: usuarios, IP, claves, perfiles, huella de dispositivo.

Datos sensibles

Datos biométricos de la persona: voz, imágenes de documentos de identificación pasaportes, cédulas, visa, licencia de conducción.

Datos relacionados con el estado de salud de la persona que incluyen resultado de pruebas médicas, generales o especializados.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

Datos de menores de edad.

Fuentes de recolección

Los diferentes mecanismos de recolección dispuestos por Avia Marketing S.A.S. son: llamadas telefónicas, encuestas, aplicaciones de mensajería WhatsApp o cualquier otro medio similar, página web Antójese Travel y Avia Marketing, formularios digitales, Chat Bot, correo electrónico de la empresa y redes sociales (Instagram, Facebook, entre otras).

Finalidades para usuarios y pasajeros

Prestación y gestión de servicios

- Procesar, confirmar, cumplir y prestar los servicios adquiridos, incluyendo reservas, realizar emisión de tiquetes, hospedaje, organización de itinerarios, alquiler de vehículos y demás productos turísticos, directamente o a través de aliados comerciales como aerolíneas, hoteles, operadores, transportadores, entre otros, en calidad de intermediarios.
- Contactar al titular con el fin de recopilar, actualizar, conservar, procesar y utilizar su información personal o documentación, a través de los medios habilitados, para garantizar una comunicación efectiva y asegurar la adecuada prestación de los servicios ofrecidos.
- Transmitir o transferir la información estrictamente necesaria a los proveedores involucrados (como aerolíneas, hoteles u operadores turísticos) para la correcta ejecución de los servicios contratados por la empresa. Esta transmisión o transferencia se realiza exclusivamente con el propósito de gestionar las reservas, facilitar procesos de registro, embarque, alojamiento y demás procedimientos requeridos por el servicio prestado.
- Gestionar la solicitud, procesamiento y cumplimiento de redención de puntos por parte del titular.

Base legal: interés legítimo, consentimiento del titular.


Mercadeo y marketing

- Enviar información sobre novedades, beneficios, promociones u ofertas disponibles.
- Realizar campañas de fidelización, análisis de consumo, perfilamiento y segmentación de clientes beneficiarios.
- Formalizar relaciones comerciales, incluyendo cotizaciones, propuestas y contratos.
- Ofrecer productos y servicios asociados a las campañas de fidelización con aliados comerciales.

Base legal: interés legítimo, consentimiento del titular, cumplimiento de una relación contractual.

Análisis y mejora del servicio

- Analizar comportamientos de redención para mejorar los procesos internos y la experiencia del usuario.
- Realizar el análisis del historial de redenciones y preferencias de viaje de los titulares, así como evaluaciones periódicas con el propósito de mejorar la calidad de los productos y servicios.
- Efectuar análisis estadísticos y reportes de desempeño comercial relacionados con el uso del programa de puntos.
- Analizar intereses y comportamientos para personalizar contenido publicitario.
- Optimizar el rendimiento de campañas digitales.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

- Analizar tendencias de viaje y comportamiento de consumo a partir de los datos de reservas, con el fin de optimizar procesos internos y mejorar la calidad y oferta de los servicios turísticos.
- Realizar estudios estadísticos y operativos para fortalecer la experiencia del usuario con el propósito de mejorar la calidad de los productos y servicios.

Base legal: interés legítimo, consentimiento del titular, cumplimiento de una relación contractual.

Atención al usuario y seguimiento

- Atender, registrar y hacer seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, devoluciones y solicitudes relacionadas con los servicios adquiridos.
- Dar respuesta a requerimientos, consultas, quejas o reclamos de entidades judiciales, administrativas, migratorias, aduaneras, de seguridad, bancarias u otras autoridades competentes, nacionales o internacionales.

Base legal: obligación legal, ejecución de la relación contractual.

Cumplimiento legal y seguridad

- Reportar información requerida por autoridades migratorias, fiscales y de seguridad; dar cumplimiento a obligaciones legales contenidas en los RAC y/o en la normatividad internacional, como la Resolución 830 de IATA.
- Verificar la información en listas restrictivas (como OFAC, ONU, entre otras), como parte de las políticas de prevención del fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo (SAGRILAF - PTEE).

Base legal: obligación Legal, Interés legítimo.

Archivo y conservación

- Conservar registros históricos de interacciones comerciales, transacciones, y comunicaciones con clientes, asegurando su trazabilidad y disponibilidad.

Base legal: obligación legal, interés legítimo.


Transmitir y/o transferir datos a terceros

- Realizar la transmisión y/o transferencia de datos personales a empresas del Grupo Empresarial Aviatour, aliados comerciales o terceros, incluso en el exterior, cuando sea necesario para la ejecución de los servicios contratados, bajo las condiciones permitidas por la Ley.
- Transmitir o transferir datos personales a terceros, dentro o fuera del país, cuando sea necesario para prestar el servicio, cumplir obligaciones legales o ejecutar un contrato.

Base legal: consentimiento del titular, cumplimiento de una relación contractual.

Realizar actividades complementarias relacionadas con el objeto social

- Ejecutar actividades adicionales que resulten necesarias para cumplir el objeto social de Avia Marketing S.A.S., siempre que estén relacionadas con las finalidades descritas anteriormente.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

Base legal: cumplimiento de una relación contractual.

Finalidades datos sensibles usuarios y pasajeros

Información relacionada con la salud:

- Gestionar requerimientos especiales durante la prestación de servicios, tales como informar a proveedores sobre condiciones médicas o discapacidades que requieran una atención diferencial para el titular.
- Soportar formalmente procesos de cancelación o modificación de servicios cuando medie una situación de salud, como la devolución de dinero por la cancelación de un ticket aéreo a causa de una incapacidad médica certificada.
- Recaudar, consultar y utilizar imágenes o copias de documentos de identificación personal tales como cédulas de ciudadanía, pasaportes, visas y licencias de conducción con el fin de gestionar reservas nacionales e internacionales, emitir tickets, realizar trámites migratorios, coordinar servicios turísticos contratados y cumplir con los requisitos legales o contractuales exigidos por las autoridades nacionales o extranjeras y los proveedores de servicios turísticos.

Datos de menores de edad:


- Gestionar, confirmar, cumplir y suministrar los servicios y/o productos adquiridos, ya sea directamente por Avia Marketing S.A.S. o con el apoyo de terceros que colaboren en su prestación.
- Realizar reservas, así como gestionar solicitudes de cambios, cancelaciones o ajustes en el itinerario del servicio contratado.
- En todos los casos en los que se trate información personal de menores de edad, Avia Marketing S.A.S. solicitará la autorización expresa de los padres, representantes legales o quienes tengan la patria potestad, conforme a lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012.

Base legal: consentimiento explícito del titular, cumplimiento de una relación contractual.

6.3 Proveedores

¿Cuándo se recolectan sus datos personales?

- Cuando los proveedores proporcionan voluntariamente sus datos personales, por ejemplo, al diligenciar formularios de vinculación, encuestas de cumplimiento, registros en sistemas internos o plataformas habilitadas para la gestión de proveedores.
- Cuando se recibe documentación o información personal durante procesos de selección, evaluación, contratación y ejecución de acuerdos comerciales, tales como certificados, referencias, RUT, documentos de identidad, entre otros.
- Cuando se establecen relaciones contractuales, y se requiere recolectar y almacenar datos personales para la gestión de órdenes de compra, pagos, cumplimiento de obligaciones tributarias, legales o contractuales.
- Cuando aliados, subcontratistas o terceros autorizados comparten datos personales de sus representantes, empleados o colaboradores en el marco de una relación de prestación de servicios conjunta con Avia Marketing S.A.S.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

- Cuando proveedores utilizan los canales digitales, físicos o telefónicos de Avia Marketing S.A.S. para registrar, actualizar o gestionar su información, o como parte del cumplimiento de procesos administrativos, logísticos o financieros.

Datos tratados proveedores

Datos generales de identificación de la persona: nombres, apellidos, tipo de identificación como son cedula ciudadanía, pasaporte, Rut, cedula de extranjería, número de identificación, fecha y lugar de expedición, genero.

Datos específicos de la identificación de la persona: firma, nacionalidad, firma electrónica, otros documentos de identificación, lugar y fecha de nacimiento, edad.

Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas: dirección, teléfono, correo electrónico.

Datos patrimoniales de la persona: bienes muebles e inmuebles, ingresos, egresos, inversiones

Datos relacionados con la actividad económica de la persona: comerciante, inversionista, rentista.

Datos de carácter económico de las personas:

- Datos financieros como número de cuenta ahorros, nombre entidad financiera.
- Información de activos, historial de pagos con otros proveedores.

Aportes al sistema integral de seguridad social: planilla de pago de seguridad social

Datos sensibles

Datos biométricos de la persona como imágenes de documentos de identificación pasaportes, cedula.

Fuentes de recolección

La información que se obtiene de terceros autorizados (como representantes legales, personal administrativo, técnico u operativo entre otros), los cuales son suministrados por el proveedor con el fin de gestionar la relación comercial, mediante el instrumento de recolección utilizados por Avia Marketing S.A.S. son: correo electrónico de la empresa, contratos.

Finalidades para proveedores


Selección y vinculación de proveedores

- Gestionar la selección, contacto y contratación de proveedores, contratistas o aliados estratégicos necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa.

Base legal: cumplimiento de una relación precontractual o contractual.

Ejecución y gestión contractual

- Administrar y ejecutar los contratos y convenios suscritos, así como ejercer los derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones contractuales o comerciales establecidas o en proceso de establecer, incluyendo las de carácter contable, legal, tributario y regulatorio.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

Base legal: cumplimiento de una relación contractual.

Seguimiento a compromisos contractuales

- Monitorear y garantizar el cumplimiento adecuado de los compromisos adquiridos en contratos y convenios celebrados con proveedores, contratistas o aliados.

Base legal: Cumplimiento de una relación contractual.

Cumplimiento normativo y de políticas internas

- Verificar el cumplimiento de políticas internas y de las normativas aplicables durante los procesos de selección, vinculación, evaluación de desempeño y a lo largo de toda la vigencia de la relación contractual.

Base legal: cumplimiento de una relación contractual.

Consulta y tratamiento de información financiera y crediticia

- Consultar, recolectar, almacenar, procesar, actualizar, intercambiar, reportar y conservar la información relacionada con el comportamiento comercial, financiero y crediticio de los titulares, ante operadores de información legalmente habilitados, incluso si se encuentran fuera del territorio nacional.

Base legal: interés legítimo.

Participación en actividades institucionales

- Suscribir alianzas estratégicas con terceros para el desarrollo de actividades de promoción, mercadeo, eventos y programas institucionales, cuando el proveedor o aliado haga parte de estas iniciativas.

Base legal: consentimiento explícito del titular.

Seguimiento al uso de canales de comunicación

- Hacer seguimiento y control sobre el uso y acceso de los canales de comunicación establecidos en el marco de las relaciones contractuales.

Base legal: interés legítimo.

Publicación para fines informativos o de transparencia

- Publicar, cuando sea legal y necesario, la información de contacto del proveedor, contratista o aliado en canales oficiales, con fines informativos, de transparencia o verificación por terceros autorizados.

Base legal: consentimiento explícito del titular.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

Acceso para fines de auditoría

- Permitir el acceso a la información y datos personales a los auditores o terceros contratados para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial que desarrollamos.

Base legal: cumplimiento de una obligación legal o interés legítimo.

Finalidades datos sensibles proveedores

Imágenes documentos de identificación

- Capturar, almacenar y consultar imágenes de documentos de identificación personal tales como cédulas de ciudadanía o pasaportes del representante legal, contador y/o revisor fiscal, con el fin de verificar la identidad del proveedor, validar su idoneidad jurídica y contractual, y dar cumplimiento a los requisitos legales, contables y de seguridad establecidos por Avia Marketing S.A.S. para la formalización de relaciones comerciales.

Base legal: cumplimiento de una relación contractual.

6.4 Trabajadores


¿Cuándo se recolectan sus datos personales?

- Cuando los empleados proporcionan voluntariamente sus datos personales, ya sea al diligenciar formularios de hoja de vida, entregar documentos físicos o digitales, participar en procesos de selección o durante la ejecución de la relación laboral.
- Cuando los empleados utilizan los canales corporativos de comunicación o gestión administrativa, como sistemas internos de recursos humanos, correo institucional, aplicaciones para gestión de nómina, bienestar, seguridad social, entre otros.
- Cuando Avia Marketing S.A.S. recopila información derivada del cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, tales como reportes a entidades del sistema de seguridad social, administradoras de riesgos laborales (ARL), fondos de pensiones, cajas de compensación, entidades financieras, autoridades laborales o fiscales.
- Cuando Avia Marketing S.A.S. obtiene referencias personales, laborales o resultados de evaluaciones psicotécnicas o médicas, como parte del proceso de selección, ingreso, permanencia o retiro del empleado, siempre dentro del marco legal aplicable.
- Cuando se recolecta información relacionada con el bienestar, salud, desempeño o desarrollo profesional del empleado, en el marco de programas institucionales de talento humano, bienestar laboral, salud ocupacional o seguridad y salud en el trabajo.

Datos tratados trabajadores

Datos generales de identificación de la persona: nombres, apellidos, tipo de identificación como son cedula ciudadanía, pasaporte, Rut, tarjeta de identidad (NUIP), licencia de conducción, cedula de extranjería, registro civil, número de identificación, fecha y lugar de expedición, estado civil, género, parentesco.

Datos específicos de la identificación de la persona: firma, nacionalidad, datos de familiares, firma electrónica, otros documentos de identificación, lugar y fecha de nacimiento, edad.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
	AVIA MARKETING	

Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas: dirección, barrio, teléfono, correo electrónico.

Datos relacionados con el estado de salud de la persona que incluyen resultados de pruebas: de laboratorio, estudios, diagnósticos médicos generales o especializados, psicológicos o psiquiátricos, pruebas psicotécnicas, medicamentos, y/o tratamientos médicos o terapéuticos de cualquier tipo.

Datos relacionados con la historia laboral de la persona: experiencia laboral, cargo, fechas de ingreso y retiro, anotaciones, llamados de atención.

Datos relacionados con el nivel educativo: certificaciones de estudio, capacitación y/o historial académico de la persona.

Datos generales relacionados con afiliación y aportes al sistema integral de seguridad social: EPS, IPS, ARL, fechas ingreso/retiro EPS, AFP, cajas de compensación.

Datos de carácter económico de las personas: datos financieros como número de cuenta ahorros, nombre entidad financiera, salario.

Datos de antecedentes judiciales y/o disciplinarios de las personas

Datos personales de acceso a sistemas de información: usuarios, IP, claves, perfiles.

Datos sensibles

Datos sobre personas en situación de discapacidad

Datos biométricos de la persona: geometría corporal, fotografía, videos, fórmula dactiloscópica y voz.

Datos relacionados con la pertenencia: sindicatos

Datos sobre gustos e intereses particulares: deportivos, ocio, gastronómicos, turismo, moda.

Datos de menores de edad.


Fuentes de recolección

Los datos pueden ser suministrados directamente por el titular, mediante los diferentes mecanismos de recolección dispuestos por Avia Marketing S.A.S.: correo electrónico de la empresa, entrevistas, formularios físicos o digitales, contrato laboral, encuestas internas físicas o digitales, hojas de vida físicas o a través de plataformas de empleo y redes sociales como LinkedIn o similares y formularios de afiliación a seguridad social.

Finalidades para trabajadores

- Dar cumplimiento de las obligaciones contraídas en los contratos laborales con los trabajadores titulares de la información, con relación a pago de salarios, prestaciones sociales, y demás consagradas en el contrato de trabajo y normatividad laboral vigente.

Base legal: relación laboral, cumplimiento normativo y consentimiento expreso en caso de datos sensibles.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

- Informar a cada trabajador las novedades que se presenten en desarrollo del contrato de trabajo y hasta después de su finalización.

Base legal: relación laboral, cumplimiento normativo.

- Realizar estudios sobre hábitos de cada trabajador para el desarrollo de programas o sistemas de gestión.

Base legal: relación laboral, interés legítimo, consentimiento expreso.

- Realizar controles de entrada y salida de trabajadores de las instalaciones de las empresas del Grupo Empresarial Aviatu.

Base legal: relación laboral, interés legítimo.

- Realizar los descuentos de nómina autorizados por cada trabajador.

Base legal: relación laboral, cumplimiento normativo.

- Gestionar sus solicitudes, administración de actividades, aclaraciones e investigaciones.

Base legal: relación laboral, cumplimiento normativo.

- Mercadeo y venta de productos y servicios del Grupo Empresarial Aviatu.

Base legal: consentimiento del titular.

- El envío, por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial de productos y servicios ofrecidos por asociados o proveedores, actualmente y en el futuro.


Base legal: consentimiento del titular.

- Realizar la transmisión o transferencia de datos a otras empresas del Grupo Empresarial Aviatu, aliados comerciales o terceros con el fin de cumplir las obligaciones legales y contractuales. La transmisión y transferencia podrá efectuarse incluso a terceros países, cuando sea necesario para el cumplimiento de las obligaciones del Grupo Empresarial Aviatu garantizando que la exportación de datos se realice con las medidas de seguridad adecuadas.

Base legal: relación laboral, cumplimiento normativo/ interés legítimo.

- Encuestas que los trabajadores no tienen obligación de contestar.

Base legal: interés legítimo, consentimiento del titular.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

- Trasladar bien a título de transmisión o de transferencia, la información recibida a todas las entidades judiciales o administrativas cuando ello sea necesario para el cumplimiento de los deberes como empleador para cumplir las obligaciones propias de orden laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos.

Base legal: cumplimiento normativo.

- Trasladar la información personal del trabajador a los terceros que legítimamente tengan la facultad de acceder a dicha información, lo cual incluye, pero no se restringe a las empresas del Grupo Empresarial Aviatour.

Base legal: relación laboral, cumplimiento normativo, interés legítimo.

- Uso de imágenes y videos dentro del desarrollo de actividades de recreación y bienestar en las empresas del Grupo Empresarial Aviatour.
- La grabación por cámaras ubicadas en las oficinas y cámaras de video vigilancia instaladas en la empresa bajo las siguientes finalidades legítimas: 1) Seguridad y prevención de delitos: las cámaras de videovigilancia se pueden utilizar para garantizar la seguridad de los trabajadores, visitantes y clientes en las instalaciones de la empresa. Esto incluye la prevención de robos, hurtos, vandalismos u otros delitos que puedan afectar la integridad de las personas o los bienes de la empresa. 2) Control de acceso y seguridad: el monitoreo de los trabajadores a través de cámaras de videovigilancia ayuda a garantizar el cumplimiento de los protocolos de seguridad, así como el control de acceso a áreas restringidas o sensibles por los documentos y demás objetos tanto personales como de la empresa que se encuentran dentro de las instalaciones. 3) Verificación del servicio al cliente: las cámaras se pueden utilizar para monitorear la interacción entre el personal de la empresa y los clientes con el fin de verificar la calidad del servicio que se presta. Esto puede incluir la evaluación de la atención al cliente a través del programa "cliente oculto", la resolución de quejas o reclamaciones, y el cumplimiento de los estándares de servicio establecidos por la empresa. 4) Gestión de actos administrativos.


Base legal: interés legítimo, cumplimiento administrativo y normativo (prevención de delitos y seguridad).

- Efectuar consultas en distintas bases de datos y fuentes autorizadas (como listas OFAC, ONU, entre otras) necesarias para el control y prevención de fraudes o delitos relacionados con el lavado de activos, de acuerdo con políticas de prevención y gestión de riesgos – SAGRILAF y PTEE.

Base legal: interés legítimo, cumplimiento normativo.

- Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de las empresas del Grupo Empresarial Aviatour y sus obligaciones laborales adquiridas en virtud de la celebración del contrato de trabajo o por ministerio de la Ley.

Base legal: relación laboral, cumplimiento normativo.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

Finalidades datos sensibles trabajadores

Validar la identidad del colaborador, cumplir con obligaciones legales y contractuales, y respaldar los procesos administrativos, laborales y de seguridad de Avia Marketing S.A.S.:

Datos sobre personas en situación de discapacidad

Cumplir con las disposiciones legales vigentes en materia laboral, adoptar ajustes razonables, garantizar la inclusión, y aplicar medidas adecuadas de seguridad y salud en el trabajo en beneficio del colaborador.

Datos biométricos

Registrar, almacenar y procesar datos biométricos como fotografías, videos, huellas dactilares o grabaciones de voz, para fines de identificación, control de acceso físico y lógico, seguridad interna, así como para documentar actividades institucionales y las relacionadas con su labor dentro del empresa Avia Marketing S.A.S. mediante canales oficiales. Asimismo, podrán recolectarse datos de geometría corporal con el fin de realizar la toma de tallas necesarias para el suministro de dotaciones, tales como uniformes u otros elementos requeridos para el desarrollo de las funciones laborales.

Pertenencia a sindicatos u organizaciones similares

Conocer y conservar información relativa a la afiliación sindical del empleado, cuando sea voluntariamente suministrada, con el fin de dar cumplimiento a derechos laborales.

Gustos e intereses personales

Diseñar e implementar programas de bienestar, actividades de integración, incentivos, campañas internas o beneficios personalizados orientados a fortalecer el clima organizacional.

Datos de menores de edad


Tratar datos personales y sensibles de menores de edad relacionados con hijos, dependientes o beneficiarios de empleados, exclusivamente para gestionar beneficios laborales, afiliar a programas de bienestar familiar, salud o educación, y dar cumplimiento a las normativas legales y políticas de recursos humanos.

Base legal: interés legítimo, cumplimiento normativo, consentimiento del titular.

6.5 Candidatos

¿Cuándo se recolectan sus datos personales?

- Al postularse o aplicar a una vacante cuando el candidato envía su hoja de vida, formulario de aplicación o cualquier documentación requerida para participar en el proceso de selección.
- Durante las entrevistas y evaluaciones cuando el candidato suministra información adicional solicitada para evaluar su perfil, experiencia, formación, referencias laborales o cualquier otro dato relevante.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

- Al realizar verificaciones y validaciones datos para validar antecedentes, referencias, certificaciones o cualquier información necesaria para la toma de decisión.
- En la etapa de contratación: cuando se solicitan documentos e información personal necesaria para formalizar el contrato laboral, afiliaciones, y demás trámites relacionados con la vinculación.

Datos tratados candidatos

Datos generales de identificación de la persona: nombres, apellido, tipo de identificación como son cedula ciudadanía, pasaporte, Rut, tarjeta de identidad (NUIP), licencia de conducción, cedula de extranjería, registro civil, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, genero, parentesco.

Datos específicos de la identificación de la persona: firma, nacionalidad, datos de familiares, firma electrónica, otros documentos de identificación, lugar y fecha de nacimiento, edad.

Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas: dirección, barrio, teléfono, correo electrónico.

Datos relacionados con el estado de salud de la persona que incluyen resultado de pruebas: de laboratorio, estudios, diagnósticos, médicos, generales o especializados, psicológicos o psiquiátricos, pruebas psicotécnicas, medicamentos, y/o tratamientos médicos o terapéuticos de cualquier tipo.

Datos relacionados con la historia laboral de la persona: experiencia laboral, cargo, fechas de ingreso y retiro, anotaciones, llamados de atención.

Datos generales relacionados con afiliación y aportes al sistema integral de seguridad social: EPS, ARL.

Datos relacionados con el nivel educativo: certificaciones de estudio, capacitación y/o historial académico de la persona

Datos de antecedentes judiciales y/o disciplinarios de las personas

Datos sensibles

Datos sobre personas en situación de discapacidad.

Datos biométricos de la persona: fotografía, videos.

Datos sobre gustos e intereses particulares: deportivos, ocio, gastronómicos, turismo, moda.


Fuentes de recolección

Los datos pueden ser suministrados directamente por el titular, mediante los diferentes mecanismos de recolección dispuestos por Avia Marketing S.A.S.: correo electrónico de la empresa, entrevistas, formularios físicos o digitales, encuestas internas físicas o digitales, hojas de vida físicas o a través de plataformas de empleo y redes sociales como LinkedIn o similares

Finalidades candidatos

- Gestionar y desarrollar los procesos de reclutamiento, evaluación y selección de personal, necesarios para cubrir vacantes dentro de Avia Marketing S.A.S.

Base legal: interés legítimo.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

- Realizar análisis de seguridad y validación de antecedentes, con el fin de proteger los intereses de la empresa y sus clientes.

Base legal: interés legítimo, cumplimiento administrativo (prevención y seguridad).

- Establecer una comunicación clara y oportuna con el aspirante, relacionada con el avance, resultados o requerimientos del proceso de selección.

Base legal: interés legítimo.

- Revisar y valorar la formación académica, trayectoria laboral y experiencia profesional del candidato, en relación con el perfil del cargo solicitado.

Base legal: interés legítimo.

- Corroborar la autenticidad y veracidad de la información suministrada por el aspirante en su hoja de vida, entrevistas o documentos entregados.

Base legal: interés legítimo.

- Garantizar el cumplimiento de las políticas y lineamientos internos de selección de talento humano.

Base legal: interés legítimo, cumplimiento administrativo y normativo (prevención de delitos y seguridad).

Finalidades datos sensibles candidatos

Datos sobre personas en situación de discapacidad


Evaluar la posibilidad de realizar ajustes razonables durante el proceso de selección y garantizar condiciones de igualdad y no discriminación conforme a la normatividad vigente.

Datos biométricos

Capturar y utilizar imágenes fotografías y videos del aspirante exclusivamente para fines de registro interno del proceso de selección, control de ingreso a instalaciones físicas durante entrevistas o pruebas presenciales, y como soporte documental de las actividades relacionadas con la vinculación.

Datos sobre gustos e intereses

Tratar información sobre intereses personales o preferencias del aspirante, cuando esta sea suministrada en el marco de pruebas psicotécnicas, entrevistas o formularios, con el propósito de conocer aspectos del perfil del candidato.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

6.6 Visitantes

¿Cuándo se recolectan sus datos personales?

Cuando usted visita las oficinas o sucursales de Avia Marketing S.A.S., ya sea por motivos personales, comerciales, laborales, contractuales o institucionales, y sin importar la duración o frecuencia de la visita, es posible que debamos recolectar y registrar algunos de sus datos personales.

Datos tratados visitantes

Datos generales de identificación de la persona: nombres, apellidos, tipo de identificación como son cédula ciudadanía, pasaporte, cédula de extranjería.

Datos específicos de la identificación de la persona: firma, otros documentos de identificación como carnet que lo acrediten como cliente, contratista y/o proveedor.

Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas: número de teléfono.

Datos sensibles

Datos biométricos de la persona: video, fotografía.

Fuentes de recolección

Los datos pueden ser suministrados directamente por el titular, mediante los diferentes mecanismos de recolección dispuestos por Avia Marketing S.A.S. como: planillas y cámaras de videovigilancia.

Finalidades visitantes


- Controlar y registrar el ingreso y salida de personas a las instalaciones.

Base legal: interés legítimo.

Finalidades datos sensibles visitantes

Datos biométricos

- Salvaguardar la integridad de las personas y proteger los bienes materiales de la empresa.
- Supervisar y controlar las condiciones de seguridad dentro de las instalaciones de la empresa, con el fin de prevenir situaciones de riesgo.
- Realizar investigaciones internas en caso de presentarse incidentes o eventos que puedan afectar la seguridad de personas, bienes o procesos.
- Disponer de elementos probatorios que respalden la atención de reclamaciones formuladas por los titulares respecto a hechos ocurridos en las instalaciones de la empresa.
- Responder de manera oportuna a requerimientos emitidos por autoridades administrativas y/o judiciales, en marco de sus funciones legales.
- Facilitar el acceso a la información a terceros autorizados, cuando sea necesario para garantizar el cumplimiento adecuado de las finalidades aquí descritas (por ejemplo, empresas de vigilancia o monitoreo).

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

- Detectar, analizar y gestionar riesgos o incidentes que puedan comprometer la seguridad de las personas o el desarrollo normal de las actividades en las instalaciones.

Base legal: interés legítimo, consentimiento del titular.

7 Autorización para la recolección y tratamiento de la información personal

Modo de obtención de la autorización

- Avia Marketing S.A.S. informará al titular sobre las finalidades del tratamiento de sus datos personales y obtendrá su consentimiento previo, expreso e informado.
- Avia Marketing S.A.S. obtendrá la autorización del titular de manera previa al inicio del tratamiento de sus datos personales, y en todo caso, como máximo en el momento de su recolección inicial. Dicha autorización podrá otorgarse por escrito, verbalmente, mediante conductas inequívocas o a través de cualquier medio que garantice su conservación y posibilidad de consulta posterior. Esta exigencia se exceptúa únicamente en los casos previstos por la Ley, en los que no se requiere dicha autorización para el tratamiento.
- Cuando los datos personales sean suministrados por algunas de las empresas del Grupo Empresarial Aviatur, un aliado, proveedor o contratista, Avia Marketing S.A.S. verificará que el tercero cuente con la autorización del titular que le permita compartir la información con Avia Marketing S.A.S., o que dicha transferencia se encuentre amparada en una base legal que lo faculte para ello.


8 Derechos de los titulares

8.1 Derechos que le asiste como titular del dato

Avia Marketing S.A.S. reconoce y garantiza el derecho que tienen todas las personas a ejercer control sobre el tratamiento de sus datos personales. En este sentido, el titular podrá ejercer en cualquier momento, de manera gratuita y a través de los canales dispuestos para ello, los siguientes derechos:

- Solicitar la actualización de su información personal cuando esta resulte incompleta, desactualizada, inexacta o fragmentada.
- Solicitar la rectificación o corrección de sus datos cuando detecte errores, inconsistencias o datos que puedan inducir a interpretaciones equivocadas.
- Solicitar la supresión de sus datos personales de las bases de datos de Avia Marketing S.A.S. cuando considere que no se requiere el tratamiento para las finalidades autorizadas, o cuando haya finalizado la relación que dio origen a dicho tratamiento. Esta solicitud será atendida en la medida en que no exista una obligación legal o contractual que justifique su conservación.
- Revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos, salvo que ello implique el incumplimiento de obligaciones legales o contractuales por parte de Avia Marketing S.A.S.
- Consultar de manera clara y gratuita los datos personales que reposan en las bases de datos de Avia Marketing S.A.S., así como el uso que se les ha dado.
- Presentar reclamos cuando considere que la información está siendo tratada de forma inadecuada o contraria a lo dispuesto en esta política.

Avia Marketing S.A.S. garantiza que todos los derechos aquí descritos serán atendidos de forma oportuna, transparente y sin restricciones indebidas, de conformidad con los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, seguridad, acceso y circulación restringida.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

8.2 Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer sus derechos

Consultas

El titular de los datos personales podrá ejercer su derecho a conocer la información que sobre él se encuentra registrada en las bases de datos administradas por Avia Marketing S.A.S. Para ello, podrá presentar una solicitud formal de consulta, la cual será atendida en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción.

Si por alguna razón no es posible atender la consulta dentro de este período, Avia Marketing S.A.S. informará oportunamente al titular los motivos de la demora y dará respuesta en un término adicional de hasta cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo inicial.

Reclamos


Cuando un titular considere que la información contenida en una base de datos debe ser corregida, actualizada, suprimida o que está siendo tratada de forma indebida, podrá presentar un reclamo ante Avia Marketing S.A.S., el cual será gestionado bajo el siguiente procedimiento:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a Avia Marketing S.A.S. con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, Avia Marketing S.A.S. requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- 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 atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado y se señalará 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.
- En todo caso, el titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante Avia Marketing S.A.S.
- El área responsable para efectuar la recepción y trámite de las reclamaciones es la Gerencia de Seguridad de la Datos del Grupo Empresarial Aviatour.
- La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Documentos e información que debe allegarse junto con la consulta y/o reclamo

La solicitud deberá estar acompañada de los siguientes documentos, según corresponda:

- Titular de la información:** copia del documento de identidad vigente.
- Causahabiente:** copia del documento de identidad, documento que acredite la calidad en la que actúa, registro civil o acta de defunción del titular y número de identificación del mismo.
- Representante legal o apoderado:** copia del documento de identidad, poder o documento que acredite la representación, junto con el número de identificación del titular de la información.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

8.3 Información que debe acreditar el titular del dato

Para efectos de consulta y reclamos, la solicitud debe contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombre completo del titular.
- b. Tipo y número de identificación.
- c. Descripción clara del derecho que desea ejercer.
- d. Medio de contacto para recibir respuesta.

8.4 Canales habilitados para el ejercicio de los Derechos de Habeas Data

Para ejercer estos derechos, puede contactarse con Avia Marketing S.A.S., a través de los siguientes canales de atención:

Correo electrónico: privacidad@aviamarketing.com

Dirección: Carrera 11 # 82 – 01 Piso 4, Bogotá, Colombia

Teléfono: (601) 593 6850

Página web: <https://www.aviamarketing.com/> y www.antojese.travel.com


8.5 Responsable de protección de datos

Avia Marketing S.A.S., es el responsable del tratamiento de datos personales; el Representante Legal, es quien ejerce la gestión, supervisión y seguimiento de todas las acciones vinculadas al tratamiento de datos personales, velando por su cumplimiento conforme a los principios y deberes establecidos en la normativa vigente. De forma complementaria, el área de servicio al cliente o quien delegue el representante legal, asume la función de atender consultas, peticiones y reclamos de los titulares de la información.

Para cualquier inquietud, solicitud o ejercicio de derechos, los titulares pueden contactar a al correo electrónico privacidad@aviamarketing.com y teléfono (601) 593 6850

9 Deberes de Avia Marketing S.A.S.

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente política y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

10 Transferencia y transmisión de datos

Avia Marketing S.A.S. podrá compartir información con aliados, proveedores de servicios tecnológicos, agencias de publicidad, entidades gubernamentales u otras personas, siempre que medie el cumplimiento de la legislación vigente y se garantice la protección de los datos compartidos.

Transmitir o transferir la información necesaria a empresas del Grupo Empresarial Aviatour, operadores aliados, aerolíneas, hoteles, empresas de transporte, aseguradoras, operadores turísticos u otros terceros involucrados en la prestación de los servicios contratados y obligaciones adquiridas, con el único propósito de facilitar la correcta ejecución del encargo encomendado por el responsable incluyendo la gestión de reservas, la compra de servicios complementarios (como equipaje adicional o selección de asientos), entrega de productos físicos o virtuales y demás actividades relacionadas, así como tramitar encargos, solicitudes, reclamos o cualquier tipo de petición o consulta realizada por el titular a través de cualquiera de los canales de contacto disponibles.

La transmisión y transferencia podrá efectuarse incluso a terceros países que pueden tener un nivel de protección diferente respecto del colombiano, cuando sea necesario para el cumplimiento de las obligaciones correspondientes.


Avia Marketing S.A.S. podrá transmitir datos personales a encargados, en Colombia o en el exterior, para cumplir las finalidades establecidas en la Política de Tratamiento de Datos. Esto incluye el uso de plataformas y servicios de nubes de almacenamiento, garantizando siempre medidas contractuales, técnicas y organizacionales que protejan la información conforme a la ley.

Transferencias: la transferencia de sus datos con terceros proveedores ubicados dentro y fuera del territorio nacional, se realizará con el único fin de dar trámite al servicio turístico o fidelización que usted ha contratado o es beneficiario, y se procederá según su autorización a dar tratamiento, actualizar y disponer de los datos que han sido suministrados y que se han incorporado en distintas bases de datos, o en repositorios electrónicos con que cuenta Avia Marketing S.A.S. El tratamiento podrá realizarlo Avia Marketing S.A.S. directamente o por intermedio de sus contratistas, consultores, asesores, para que lleven a cabo cualquier operación o conjunto de operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, clasificación, transferencia y transmisión (el "Tratamiento") sobre la totalidad o parte de sus datos personales.

11 Medidas de seguridad

Avia Marketing S.A.S. implementa medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger los datos personales frente a accesos no autorizados, pérdidas o usos indebidos. Se aplican prácticas de seguridad reconocidas en la industria, como el uso de cifrado, protocolos seguros, controles de acceso, respaldos periódicos y desarrollo seguro de software.

La empresa cuenta con políticas y procedimientos destinados a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, sin importar su formato, medio de transmisión o ubicación. Todo tercero que tenga acceso a datos personales debe suscribir acuerdos de confidencialidad que definan sus obligaciones respecto al manejo responsable de dicha información. Además, se llevan a cabo programas permanentes de capacitación dirigidos al personal autorizado, con el fin de fortalecer sus competencias en materia de protección de datos y fomentar una cultura organizacional basada en la responsabilidad y el cumplimiento normativo.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	Macroproceso: ESTRATÉGICO	Proceso: SISTEMAS DE GESTIÓN
	Subproceso: CUMPLIMIENTO	Versión: 1
	Código: AM-SG-CU-DR-1	Vigencia: 1 de diciembre de 2025
AVIA MARKETING		

Si bien se adoptan medidas para minimizar los riesgos, se reconoce que existen vulnerabilidades inherentes al uso de internet que no pueden eliminarse por completo. No obstante, la protección de los datos personales constituye una prioridad para Avia Marketing S.A.S., y en caso de producirse un incidente de seguridad, se adoptarán todas las acciones necesarias para contenerlo, mitigar sus efectos y reducir al mínimo cualquier impacto negativo.

12 Vigencia y actualización de la política

Esta política entra en vigor a partir de su publicación y será revisada anualmente o cuando ocurran cambios significativos en la legislación o en los procesos de la empresa. Las modificaciones serán comunicadas oportunamente y se actualizará los sitios web.

Fecha de entrada en vigor: 1 de diciembre de 2025

Las bases de datos tendrán vigencia indefinida, de conformidad con las finalidades y usos de la información.

Avia Marketing S.A.S. reafirma su compromiso con el cumplimiento de la legislación colombiana y la protección de la privacidad de los titulares de datos personales. Las bases de datos administradas por Avia Marketing S.A.S. han sido registradas ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), conforme a lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio.

13 Notificación de cambios en la política

Cualquier cambio sustancial en la presente política será comunicado a los titulares a través de los sitios web <https://www.aviamarketing.com/> y www.antojese.travel.com, mediante notificación electrónica o por los canales habituales de contacto. Estas modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación.

MARIBEL PEREZ MONTAÑA

Representante Legal

AVIA MARKETING S.A.S.

14 Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción de los cambios	Elabora (Nombre - Cargo)	Verifica (Nombre - Cargo)	Aprueba (Nombre - Cargo)
1	01/12/2025	Creación del documento	Consuelo del Pilar González Gerente de seguridad de datos	Nathalia Jurado Vicepresidente jurídico	Maribel Pérez Montaña Gerente General