



MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE OZTRIP SERVICES COLOMBIA S.A.S.

INTRODUCCIÓN

El presente manual pretende orientar al lector en las políticas y procedimientos implementados por OZTRIP SERVICES COLOMBIA S.A.S. (en adelante LA COMPAÑÍA) frente a la protección de Datos Personales, en cumplimiento a lo reglamentado por la Ley 1581 de 2012, por medio del cual se establecieron las disposiciones generales para la Protección de Datos Personales; y el Decreto único 1074 de 2015 (que incorpora los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014); asimismo, tiene como finalidad garantizar el correcto cumplimiento de La Política de Manejo, Tratamiento y Protección de Datos Personales; y la Política de Tratamiento de Datos Captados por Sistemas de Videovigilancia implementados por LA COMPAÑÍA, y en especial, para la atención de consultas y reclamos presentadas por los titulares de la información.

En ese sentido, se desarrolla en cinco etapas a saber, I) Aspectos generales, II) Cómo se recolectan los datos, III) Cómo se guarda la información, IV) Cómo se desarrollan las solicitudes presentadas por los titulares, o en su defecto por la persona autorizada para tal fin y, por último, V) Actualización y vigencia del Manual.

I. ASPECTOS GENERALES

a. DATOS GENERALES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

- Razón social: OZTRIP SERVICES COLOMBIA S.A.S.
- Número de Identificación Tributaria (NIT): 901.628.568-6
- Matrícula No.: 3576753
- Domicilio: CRA 16 No. 93 78 Of 907, Bogotá D.C
- Teléfono(s): +57 3104863423
- E-mail: gerencia@ortizgabogados.com
- Página web: <https://oztripservices.com/home-espanol/>

b. ÁREA RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA BASE DE DATOS PERSONALES:

LA COMPAÑÍA cuenta con un departamento interno de Gerencia encargado de la protección de datos, quienes son responsables y encargados de recibir las consultas, peticiones, quejas o reclamos de los Titulares de los Datos Personales, a través de los canales indicados en el numeral anterior a efectos de garantizar una respuesta clara, eficiente, comprensible y oportuna al Titular del Dato, la atención a cada PQRS y su respuesta o solución podrá ser generada por la firma de servicios jurídicos ORTIZ ABOGADOS & CÍA. S.A.S. y/o sus abogados internos o externos con poder especial o general otorgado por el representante legal de LA COMPAÑÍA.

c. OBJETIVO Y ALCANCE.

LA COMPAÑÍA con la finalidad de dar estricto cumplimiento a la normatividad legal vigente sobre la protección de Datos Personales, especialmente los deberes que le asisten a los Responsables del Tratamiento de Datos Personales, dentro de los cuales se encuentra adoptar un Manual de Políticas y Procedimientos (en adelante el Manual), para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley y en especial, la atención de consultas y reclamos presentadas por los Titulares de la información.



Este Manual, aplica para todos los clientes, prospectos de clientes, trabajadores, contratistas, y en general a quienes hagan uso de la información de datos personales, datos sensibles, o quienes hagan uso de los servicios de LA COMPAÑÍA y le suministre datos personales.

d. APLICABILIDAD

Los términos y condiciones establecidas en el presente Manual, así como sus políticas, aplican para los registros de datos personales realizados en cualquier forma, teniendo presente cualquier tipo de vinculación derivada de cualquier producto o servicio a cargo de LA COMPAÑÍA. En ese sentido, LA COMPAÑÍA se encarga directamente del tratamiento, en cuyo caso exigirá al Encargado, la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

e. DEFINICIONES

Se tendrán en cuenta las definiciones a continuación:

- *Autorización:* Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- *Base de datos:* Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- *Dato personal:* Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- *Dato Sensible:* Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
- *Encargado del Tratamiento:* Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.
- *Responsable del Tratamiento:* Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- *Políticas de Manejo, Tratamiento y Protección de Datos Personales:* se refiere al presente documento.
- *Titular:* Persona natural o jurídica cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- *Transferencia de Datos:* Tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- *Transmisión de Datos:* Es un tratamiento de datos que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.
- *Tratamiento:* Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.



- *Cliente o Estudiante:* Cualquier persona que haya contratado los servicios de LA COMPAÑÍA, y/o que se encuentre como Titular o beneficiario del mismo, mediante la suscripción del contrato de prestación de servicios denominado “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE ESTUDIOS EN EL EXTERIOR DE OZTRIP SERVICES COLOMBIA S.A.S.”.
- *Prospecto de cliente:* Cualquier persona que se encuentre interesado(a) en contratar los servicios ofrecidos o requeridos de LA COMPAÑÍA, y que se encuentre en una etapa pre-contractual, o simplemente se encuentre recibiendo información de LA COMPAÑÍA acerca de sus servicios, promociones, beneficios, entre otros, y que aún no tenga ningún vínculo contractual o de consumo con LA COMPAÑÍA.
- *Trabajador:* persona que ejecuta toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.
- *Contratista:* Son contratistas independientes y, por tanto, verdaderos patronos de sus trabajadores y no representantes ni simples intermediarios, las personas que contraten la ejecución de una o varias obras o labores en beneficio ajeno por un precio determinado, asumiendo todos los riesgos, para realizarlos con sus propios medios y con libertad y autonomía técnica y directiva. Pero el beneficiario del trabajo, dueño de la obra o base industrial a menos que se trate de labores extrañas a las actividades normales de su empresa o negocio, será solidariamente responsable con el contratista por el valor de los salarios y de las prestaciones e indemnizaciones a que tengan derecho los trabajadores, solidaridad que no obsta para que el beneficiario estipule con el contratista las garantías del caso o para que repita contra él lo pagado a esos trabajadores.
- *Proveedor de servicio:* Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre o comercialice servicios con o sin ánimo de lucro.

f. PRINCIPIOS

De conformidad con el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, los principios que rigen el Tratamiento de los Datos Personales son:

- Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento 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 solo 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.
- 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 o del Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales. En este sentido, el Tratamiento solo 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 pueden estar disponibles en medios de divulgación o comunicación masiva, salvo con acceso restringido sólo a los titulares o terceros autorizados.
- 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.
- 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 solo 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.

g. CONSIDERACIONES GENERALES

En los términos del artículo 6 de la ley 1581 de 2015 y demás normas que traten sobre la materia, está prohibido el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando se cumpla con los siguientes requisitos: (i) que, por tratarse de este tipo de datos, no estén obligados a autorizar su tratamiento, ii) que debe existir autorización explícita del Titular y (iii) se informe de forma explícita y previa cuáles datos sensibles y la finalidad del tratamiento de acuerdo con las finalidades descritas en el numeral sexto del presente documento.

De igual forma, se podrá hacer tratamiento de estos datos cuando:

1. 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;
2. 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;
3. El Tratamiento se refiere a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
4. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de la identidad del Titular.

Para efectos del tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, LA COMPAÑÍA responderá y respetará el interés superior de éstos y asegurará el respeto de sus derechos fundamentales. Adicionalmente, solicitará autorización del representante del niño, niña o adolescente previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto, a efectos de efectuar el tratamiento de sus Datos Personales para fines comerciales, de mercadeo y ventas.



II. CÓMO SE RECOLECTAN LOS DATOS:

LA COMPAÑÍA realiza la recolección de los datos previa autorización de los Titulares de acuerdo con su actividad económica y las finalidades contenidas tanto en la Política de Manejo, Tratamiento y Protección de Datos Personales; como en la Política de Tratamiento de Datos Captados por Sistemas de Videovigilancia. Es ese sentido, la autorización del Titular será obtenida por LA COMPAÑÍA por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, que puede ser pero no se limita a: Escrita, telefónica, video-digital, virtual, aplicaciones móviles de redes sociales (Facebook, Instagram, etc.), cualquier otra manifestación inequívoca.

En los casos en los cuales se implemente el Sistema de Videovigilancia, debido a que los mismos pueden implementarse en lugares como establecimientos de comercio, copropiedades, edificios, hoteles, stands, centros comerciales, entre otros, en todos los casos se informará a los Titulares de Datos Personales que se encuentran en una zona de videovigilancia y obtener su autorización para el Tratamiento de los mismos. Para ello, se pueden utilizar señales o avisos distintivos en las zonas de videovigilancia, principalmente en las zonas de ingreso a los lugares que están siendo vigilados y monitoreados y al interior de estos. Incluso se pueden emplear anuncios de audio. En los casos en que se realice grabación de audio también se informará sobre dicha situación a los Titulares.

Las señales o avisos de privacidad cuentan con la siguiente información, a saber:

- Información sobre quién es el Responsable del Tratamiento y sus datos de contacto.
- Indicación de los derechos como Titulares.
- Indicación donde está publicada la Política de videovigilancia y política de privacidad y confidencialidad Datos Personales – protección de datos.

LA COMPAÑÍA conservará la prueba de dichas autorizaciones de forma adecuada, respetando los principios de confidencialidad y privacidad de la información. La información suministrada por el Titular sólo será utilizada para los propósitos señalados en cada una de las políticas y podrá ser eliminada a solicitud del Titular siempre y cuando no subsista una relación legal o contractual con el Titular y/o cuando cese la finalidad del tratamiento, el cual procederá conforme la cuarta etapa del presente Manual.

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

1. Entrega de información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Tratamiento de Datos de naturaleza pública.
3. Casos de urgencia médica o sanitaria.
4. Tratamiento de información para fines históricos, estadísticos o científicos en los cuales no se vincule la información a una persona específica.
5. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

III. CÓMO SE GUARDA LA INFORMACIÓN:

De acuerdo con los deberes que le asisten a LA COMPAÑÍA en calidad de Responsable y Encargado del Tratamiento (según corresponda), le informa a los titulares de los datos personales, que realizará operaciones o conjunto de operaciones que incluyen recolección de datos, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de los mismos. Este tratamiento será efectuado únicamente para las finalidades previstas en las Políticas implementadas, siempre que hayan sido previamente autorizadas por el Titular.



Los Datos Personales recolectados son almacenados a través de un sistema digital y físico bajo impresión en archivo, el cual es suministrado y alimentado por trabajadores de LA COMPAÑÍA o proveedores especializados en la materia, con quienes se suscriben acuerdos de confidencialidad para la adecuada protección de la información que allí se almacena, en caso que así se requiera. Cada persona que tenga con ocasión a la ejecución de los servicios ofrecidos y prestados por LA COMPAÑÍA, contacto directo e indirectos con los Datos Personales, suscriben acuerdos de confidencialidad y de no revelación de la información, siendo usados estos estrictamente para el cabal cumplimiento de sus funciones, a beneficio del Afiliado y/o prospecto de cliente, o simplemente por la debida ejecución del contrato que suscriba de servicios.

Asimismo, en ejecución del objeto social de LA COMPAÑÍA, los datos personales serán tratados de acuerdo con el grupo de interés y de manera proporcional a las finalidades de cada tratamiento. Todos los trabajadores o contratistas de LA COMPAÑÍA, al realizar las actividades propias de su cargo o área, asumirán las responsabilidades y las obligaciones que se tienen en el manejo adecuado de la información personal, desde su recolección, almacenamiento, uso, circulación y hasta su disposición final. La información será usada, almacenada o destruida así:

A. USO DE LA INFORMACIÓN:

Para el uso de la información 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 COMPAÑÍA 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 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.
- 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.



- Cualquier uso de la información diferente al establecido, será previamente consultado con el Oficial de Protección de Datos Personales.

B. ALMACENAMIENTO DE LA 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.

C. DESTRUCCIÓN:

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.

IV. CÓMO SE DESARROLLAN LAS SOLICITUDES.

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, los Titulares pueden ejercer sus derechos para conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información a través de dos procedimientos a saber, y bajo los siguientes lineamientos:

Inicialmente, para LA COMPAÑÍA es indispensable garantizar y proteger la confidencialidad de los Datos Personales de los Titulares, por lo que dispone de los siguientes medios para que sea presentada la consulta o el reclamo según corresponda:

- A través del correo electrónico gerencia@ortizgabogados.com, o a través de la línea de atención al cliente 3104863423.

Estas solicitudes podrán ser presentadas por:

1. El titular o sus causahabientes y previa acreditación de su identidad.
2. Su representante, previa acreditación de la representación.

La solicitud debe ser presentada a través de los canales destinados por LA COMPAÑÍA para la atención de dichos requerimientos arriba informados, y debe contener como mínimo la siguiente información:

1. El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
2. Copia de los documentos que acrediten la identidad del titular, causahabiente y/o su representante.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos de consulta, rectificación, actualización o supresión.

A. Procedimiento para las consultas o reclamos:

Los Titulares de los Datos Personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello deberán seguir el mismo procedimiento estipulado en el numeral anterior, y especificar en su comunicado la pretensión de que sea revocada la autorización de tratamiento de sus datos personales.



La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día en que sea recibo la misma, en horario hábil. En caso de no ser posible atender la consulta en dicho término, se le informará al Titular, expresando los motivos de la demora y en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

En caso de que el Titular de la información considere que su información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de los deberes que establece la ley, se podrá presentar un reclamo (según el procedimiento antes descrito).

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable o encargado del tratamiento; el titular deberá informar su identificación, descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección de notificación (física o correo electrónico) y adjuntar los documentos que soporten el reclamo, cuando aplique.

Si el reclamo resulta incompleto, LA COMPAÑÍA requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que se subsane las fallas. Si 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.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ochos (08) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

V. ACTUALIZACIONES Y VIGENCIA DEL MANUAL:

LA COMPAÑÍA podrá modificar los términos y condiciones del presente Manual, en aras de cumplir con las obligaciones asignadas por la Ley 1581 de 2012 y demás normas que le complementen, modifiquen o deroguen. En el caso en que ocurra, será publicado en la página web de LA COMPAÑÍA: <https://oztripservices.com/home-espanol/>

Las políticas y procedimientos aquí adoptados por parte de LA COMPAÑÍA y demás compañías o entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer al mismo grupo empresarial de turismo, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior, rige a partir de su publicación, realizada el día 8 de marzo de 2023.