



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La SOCIEDAD CONCESIONARIA OPERADORA AEROPORTUARIA INTERNACIONAL S.A. – OPAIN S.A., sociedad a cargo de la Administración, Modernización y Expansión, Operación, Explotación Comercial y Mantenimiento del Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento de la ciudad de Bogotá D.C., en su condición de Responsable, Encargado, Mandante y eventualmente Mandataria sobre el Tratamiento de los Datos Personales, ha adoptado la siguiente **“POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN”** que se expone a continuación:

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Que conforme con el artículo 15 de la Constitución de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar los Datos Personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen Datos Personales de terceros respetar los derechos y garantía previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

Que el artículo 20 de la Constitución de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona, Responsable, Encargado, Mandante o Mandatario, de recibir información veraz e imparcial.

Que en el ejercicio de la actividad de la empresa, resulta indispensable entre otros, recolectar, almacenar, usar, transferir, transmitir, entregar a terceros y, demás personas vinculadas o relacionadas con el objeto de la empresa y actos contractuales en los que se ve involucrado.

Que los Datos Personales e información son propiedad de los Titulares de la información personal, la cual se define como, aquella Información que identifica a la persona natural que posee vínculos de carácter legal o contractual con OPAIN, se



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

relaciona con ella o con otras personas (como, por ejemplo, las personas a su cargo que directamente, o por intermedio de ella, han entregado su información).

Que en virtud de lo anterior, dentro del compromiso legal y corporativo de OPAIN de proteger el derecho a la privacidad de las personas, así como la facultad de ellas de conocer, actualizar o solicitar la información que sobre ellas se archive en bancos de datos, OPAIN ha diseñado esta Política de Tratamiento de Datos Personales respecto de la recolección de los mismos por los diferentes medios físicos o electrónicos,

II. CUMPLIMIENTO

Que esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de los colaboradores en Colombia, los contratistas y terceros que obran en nombre de OPAIN.

III. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Que OPAIN en desarrollo de su actividad comercial, recoge, almacena y utiliza información personal de sus clientes, empleados, proveedores, y personas naturales que podrían llegar a tener una relación contractual o legal con la sociedad.

Que en cumplimiento de la obligación que tiene de proteger sus sistemas de información, se implementó la "Política y estándares de seguridad de Opain S.A." a través de la cual se establecieron las medidas de seguridad de la información que está bajo custodia de la compañía. No obstante y respetuoso del cumplimiento de las nuevas disposiciones legales que se han expedido en materia de protección de datos de carácter personal, OPAIN se permite formular los presentes principios de interpretación de la Política de Tratamiento de Datos Personales, que recogen de manera integral tanto las políticas existentes en seguridad de la información, como lo



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

pertinente a las inclusiones particulares de protección de datos personales, propendiendo por garantizar los derechos de los titulares de datos personales a quienes en ejercicio de sus funciones OPAIN realiza tratamiento.

Con miras a proteger y asegurar a los titulares de datos personales un debido tratamiento de su información, OPAIN expide la presente Política de Tratamiento de Datos Personales en cumplimiento de la normativa pertinente y los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad de que trata la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Que para la correcta interpretación de la presente política, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios:

- 
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.

- 
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. Se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin una finalidad específica.

- 
Principio de libertad: Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del Titular, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

consentimiento.

Se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin la clara especificación acerca de la finalidad del Tratamiento de los mismos.



Principio de acceso restringido: Sólo se permitirá acceso a los Datos Personales a las siguientes personas:

- Al Titular del dato.
- A las personas autorizadas por el Titular del dato.
- A las personas que por contrato, mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del Titular del dato.



Principio de limitación de la recolección: Sólo deben recolectarse los Datos Personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del Tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de Datos Personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (a) adecuados, (b) pertinentes y (c) acordes con las finalidades para las cuales fue previsto su Tratamiento.



Principio de temporalidad: Los Datos Personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del Tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

determinar el término del Tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

- 
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. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando OPAIN lo determine, serán actualizados, rectificados o suprimidos cuando sea procedente.
- 
Principio de seguridad: Cada persona vinculada con OPAIN deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la empresa para otorgar seguridad a los Datos Personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 
Principio de transparencia: en el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- 
Principio de circulación restringida: Sólo se puede enviar o suministrar los Datos Personales a las siguientes personas:
 - Al Titular del dato;
 - A las personas autorizadas por el Titular del dato;
 - A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- 

Principio de limitación de la recolección: Sólo deben recolectarse los Datos Personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del Tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de Datos Personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (a) adecuados, (b) pertinentes y (c) acordes con las finalidades para las cuales fue previsto su Tratamiento.
- 

Principio de temporalidad: Los Datos Personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del Tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del Tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.
- 

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. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando OPAIN lo determine, serán actualizados, rectificados o suprimidos cuando sea procedente.
- 

Principio de seguridad: Cada persona vinculada con OPAIN deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la empresa para



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

otorgar seguridad a los Datos Personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- ✓ **Principio de transparencia:** en el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- ✓ **Principio de circulación restringida:** Sólo se puede enviar o suministrar los Datos Personales a las siguientes personas:
 - Al Titular del dato;
 - A las personas autorizadas por el Titular del dato;
 - A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- ✓ **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de Datos Personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley aplicable, en las demás disposiciones que la desarrollen y la presente Política.

OPAIN es consciente de las implicaciones del Tratamiento de Datos Personales, por ello efectúa dicha actividad conforme los principios y directrices contenidas en el Estatuto para la de Protección de Datos Personales - Ley 1581 de 2012, los Decretos que lo reglamentan y la guía para la implementación del principio de responsabilidad demostrada de la Superintendencia de Industria y Comercio.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

IV. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

OPAIN S.A., como responsable del tratamiento de datos personales, es una sociedad constituida mediante escritura pública No. 0002335 del 1 de septiembre del año 2006, escritura inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá el 8 de septiembre del mismo año, bajo el número 01077530 del Libro IX, sociedad identificada con Nit. 900105860-4 y Matrícula Mercantil No. 01633083.

OPAIN ha designado dentro de su estructura un Oficial de Protección de Datos Personales según disposición de la Guía para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada de la Superintendencia de Industria y Comercio. El Oficial de Protección de Datos Personales asume la función de proteger los datos personales dentro de la compañía, en cumplimiento de la normativa que rige la materia, así como de las políticas establecidas para tal fin dentro de OPAIN.

V. ALCANCE DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, se entiende por titulares de datos personales, la "Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento", por lo que la política de OPAIN se centra en datos personales provenientes de personas naturales.

La cobertura de estas políticas cubija a todos los colaboradores, clientes, proveedores de OPAIN, así como a los potenciales clientes, proveedores y terceros interesados con quienes la sociedad mantiene comunicación.

VI. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

Dependiendo de su relación con OPAIN, sean estos empleados, usuarios, clientes, proveedores, contratistas, agente, intermediario o representante o apoderado, o bien



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

otra persona que posea relaciones con OPAIN con ocasión del ejercicio de su actividad, la información personal recopilada puede incluir:

- ✓ **1. Identificación general e información de contacto:** La información de contacto incluye nombre, dirección, número ip, correo electrónico, mensaje de datos, teléfono, sexo, estado civil, fecha de nacimiento, datos relacionados con el dispositivo electrónico utilizado, información de uso del dispositivo móvil inteligente, datos de geolocalización, nivel educativo, atributos físicos, registros de actividad, historial laboral, información financiera, habilidades y experiencia, actividad académica y afiliaciones.
- ✓ **2. Números de identificación expedidos por organismos o agencias gubernamentales:** Número de Cédula de Ciudadanía, Número de Pasaporte, Número de Cédula de Extranjería, Número de Identificación Tributaria, Número de Libreta Militar u otro número de identificación que se considere como público o esté disponible al público mediante mecanismos de consulta físicos o electrónicos.
- ✓ **3. Condición médica y estado de salud:** Con el fin de cumplir con los protocolos de bioseguridad de la Resolución 666 de 2020 del Ministerio de Salud y de la normativa que se expida en adelante al respecto, es posible que sea necesario conocer datos sobre enfermedad física o mental, o condición médica (actual o anterior), estado de salud, información sobre lesiones o discapacidades, procedimientos médicos realizados, hábitos personales (por ejemplo, tabaquismo o consumo de alcohol), información sobre medicamentos recetados e historia clínica. De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, esta información se considera como datos sensibles y el Titular de los mismos podrá suministrarla o no, de acuerdo con el artículo 12 de la misma.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- ✓ 4. **Otra información sensible:** En ciertos casos, OPAIN puede recibir información sensible acerca de la afiliación sindical, información biométrica o historia familiar. Además, OPAIN puede obtener información de registros de antecedentes fiscales, disciplinarios, penales o historial de litigios civiles durante el proceso de prevención, detección e investigación de fraudes. También se puede obtener información sensible si voluntariamente se proporciona por el Titular del dato (por ejemplo, si expresa sus preferencias con respecto al Tratamiento médico con base en sus creencias religiosas).

Por la naturaleza de esta información, al igual que la relacionada con el estado de salud, expresamente entiende y acepta de forma expresa, libre y voluntaria, que al momento de aceptar esta Política, está dando autorización y consentimiento a efectos que OPAIN pueda recolectar y usar cierta información personal que se califique de sensible dentro de los parámetros y criterios fijados en esta Política. Lo anterior sin perjuicio que cuando resulte necesario de conformidad con el régimen legal aplicable, OPAIN solicite su consentimiento expreso para tratar otra información calificada legalmente como sensible.

- ✓ 5. **Tratamiento de datos de salud:** Por virtud de la Resolución 666 de 2020 del Ministerio de Salud y de la normativa que se expida en adelante al respecto, en la interacción de los Usuarios y/o Titulares con OPAIN y sus diferentes herramientas, éstos podrán gestionar sus datos de salud e historia clínica que sean necesarios para realizar trámites o acceder a servicios que presta OPAIN en el marco de su objeto social. El Usuario de la aplicación ostenta el control sobre el tratamiento de dichos datos, y en cualquier momento podrá solicitar su corrección, actualización o supresión.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- ✓ **6. Tratamiento de Datos Biométricos:** En el ejercicio de su actividad, y con el fin de cumplir con la Resolución 666 de 2020 del Ministerio de Salud y de la normativa que se expida en adelante al respecto, OPAIN podrá recolectar información personal biométrica como iris, cadencias, voz, firma, huellas, fotografías del rostro (selfie), reconocimiento facial, rasgos morfológicos, entre otros con el fin de facilitar la identificación de los Usuarios y/o Titulares, al interior de la terminal aeroportuaria, conforme a los parámetros de seguridad establecidos en la Legislación.

En aquellos casos en que los Usuarios y/o Titulares opten por no autorizar el uso y tratamiento sus Datos Biométricos a OPAIN conforme la presente Política de Privacidad, OPAIN no podrá permitir el acceso y uso de ciertos servicios de aplicación a las personas que se nieguen a proveer sus Datos Biométricos.

- ✓ **7. Derechos de los titulares de los datos personales:** OPAIN S.A., les informa a los titulares del tratamiento de datos personales que los derechos que pueden ejercer de acuerdo con la Ley 1581 de 2012, son los siguientes:
- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
 - Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a los datos personales del Titular.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

✓ **8. Finalidad del tratamiento de datos personales:** OPAIN utilizará la información personal prevista en esta política de privacidad para cumplir con las obligaciones contractuales y legales, y para desarrollar las actividades propias de su objeto social. OPAIN también podrá tratar los Datos Personales, entre otros, para los siguientes fines:

- Evaluación, mantenimiento y mejora de las características y funcionalidades de la Aplicación y la experiencia del Usuario.
- Conocimiento de las necesidades, gustos y preferencias del Usuario con el único propósito de ofrecer beneficios e información sobre trámites y novedades que puedan ser de su interés y que pueda realizar mediante la Aplicación.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Envío de información comercial y publicitaria de carácter general sobre los productos y servicios de OPAIN, así como de la de terceros que sean afines con las necesidades, gustos y preferencias del Usuario de la carpeta ciudadana.
- Análisis de datos personales recolectados para el continuo desarrollo de algoritmos de seguridad en la identificación de los Usuarios y/o Titulares.
- Dar a conocer, transferir y/o transmitir Datos Personales dentro y/o fuera del país a las compañías matrices, filiales o subsidiarias de OPAIN o a terceros, aliado estratégico, como consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera, o para implementar servicios de computación en la nube.
- Efectuar las gestiones pertinentes en la etapa precontractual, contractual y post contractual con OPAIN, respecto de cualquiera de los productos o servicios ofrecidos por OPAIN, que el Titular haya o no adquirido, o respecto de cualquier relación comercial subyacente que tenga con ella, así como para dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas;
- Realizar actividades de mercadeo, ventas y promocionales, telemarketing (mercadeo telefónico), servicio al cliente, actividades de activación de marca, premios y promociones, directamente o a través de terceros derivados de alianzas comerciales o de cualquier vínculo.
- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), y efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios de OPAIN o empresas vinculadas y los aliados comerciales de OPAIN;



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Los datos que se recolecten o almacenen sobre los colaboradores de OPAIN mediante el diligenciamiento de formatos, vía telefónica, o con la entrega de documentos (hojas de vida, anexos) serán tratados para todo lo relacionado con cuestiones laborales de orden legal o contractual. En virtud de lo anterior, OPAIN utilizará los Datos Personales para los siguientes fines: (a) dar cumplimiento a las leyes, entre otras, de derecho laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos; (b) cumplir las instrucciones de las autoridades judiciales y administrativas competentes; (c) implementar las políticas y estrategias laborales y organizacionales. Estas finalidades aplicarán para los datos que se recolecten o almacenen sobre los colaboradores de OPAIN mediante el diligenciamiento de formatos, vía telefónica, o con la entrega de documentos (hojas de vida, anexos) serán tratados para todo lo relacionado con cuestiones laborales de orden legal o contractual.
- Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada por los Titulares de datos.
- Verificar, corroborar, comprobar, validar, investigar o comparar la información suministrada por los Titulares de datos, con cualquier información de que disponga legítimamente, como relaciones comerciales.
- Tratar la información personal suministrada con fines de estadística y analítica.
- Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por los Titulares de datos en una o varias bases de datos, en el formato que estime más conveniente.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Realizar todas las gestiones de orden tributario, contable, fiscal y de facturación.
- Enviar información importante acerca de cambios en las políticas, otros términos y condiciones, modificaciones en el Sitio web y otra información de carácter administrativo o comercial.
- Brindar una mejor calidad, capacitación y seguridad a los colaboradores para el correcto manejo de los Datos Personales adquiridos por cumplimiento de las obligaciones pactadas.
- De acuerdo con las obligaciones legales y corporativas de OPAIN, para prevenir, detectar e investigar delitos, incluidos fraude y lavado de dinero, y analizar y gestionar otros riesgos comerciales.
- Identificar ante las personas a quien envíe mensajes a través del Sitio Web.
- Administrar la infraestructura y las operaciones comerciales; y cumplir con las políticas y procedimientos internos, incluidos aquellos relacionados con auditorías, finanzas, contabilidad, facturación, cobro, sistemas de Tecnología de la Información, alojamiento de datos, sitios web, continuidad del negocio; y gestión de registros, documentos e impresión.
- Resolver quejas y tramitar solicitudes de acceso a datos o corrección de los mismos.
- Cumplir con las leyes y las obligaciones regulatorias aplicables, tales como las relativas a la lucha contra el lavado de dinero y el terrorismo; cumplir con procesos legales, y responder a las peticiones de las autoridades públicas y gubernamentales.
- Establecer y defender los derechos a los que hubiere lugar, proteger las



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

operaciones de OPAIN o de sus socios dentro del negocio, así como los derechos, privacidad, seguridad y/o propiedad de OPAIN, los clientes, proveedores o contratistas; obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que puedan afectar a OPAIN.

- Entregar, transferir o transmitir Información Personal dentro y fuera del territorio colombiano a empresas del cual OPAIN hace parte y/o a Aliados Estratégicos, para efectos de, entre otros, salvaguardar mejor la información, llevar un control de calidad de los servicios prestados y unificar corporativamente el manejo de la información.

- ✓ **9. Área responsable de la atención de consultas y reclamos:** En OPAIN S.A., el área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos será el Oficial de Protección de Datos por intermedio de los siguientes canales de atención al titular del dato personal:

ATENCIÓN TELEFÓNICA:

La atención telefónica al titular del dato para consultas o reclamos será al número +57 (1) 4397070 Extensión 4007 (Bogotá D.C.) en el horario de 8:00 a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm de Lunes a Viernes. La llamada será atendida directamente por el Oficial de Protección de Datos Personales designado dentro de OPAIN S.A.

ATENCIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO:

La recepción de consultas y reclamos será atendida a través del correo electrónico habeasdataoficial@eldorado.aero.

ATENCIÓN EN LA OFICINA PRINCIPAL:

También podrá radicar el documento físico directamente en las oficinas de Opain S.A. ubicadas en la Calle 26 No. 103 – 09 Edificio CISA, primer piso. El horario para



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

radicar es 8:00 a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm de Lunes a Viernes.

PROCEDIMIENTO DE CONSULTA.

Los titulares de datos personales o sus causahabientes, podrán solicitar la consulta de sus datos personales en los canales descritos en el capítulo anterior.

Las consultas por correo electrónico, deberán contener como mínimo: i) la identificación completa del titular, ii) los datos personales que quieren ser consultados, iii) dirección, iv) correo electrónico, y; v) en caso de ser causahabientes, anexar el respectivo documento que lo demuestre. La consulta será atendida por OPAIN, en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo del correo electrónico o del documento físico. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término OPAIN informará al interesado expresando los motivos de la demora y señalará la fecha en que se atenderá su solicitud en un tiempo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Cuando la consulta no sea clara, no se entienda, o no cumpla los requisitos necesarios para desarrollar una respuesta por parte de OPAIN, ésta le informará al titular o al causahabiente para que nuevamente presente la consulta a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al requerimiento por parte de la sociedad. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, OPAIN entenderá, que el titular o el causahabiente ha desistido de la consulta.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de (dos) 2 días hábiles e informará de la situación al interesado.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Así entonces el término máximo para atender la consulta será de quince (15) días hábiles, siempre y cuando dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la consulta por cualquier medio dispuesto para ello se le informe al titular el motivo de la demora, de lo contrario el término máximo será de diez (10) días hábiles.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO.

✓ Cuando el titular o el causahabiente consideren que la información contenida en nuestra base de datos deba ser objeto de corrección, autorización, supresión o revocación de autorización, podrá presentar reclamo a los canales de atención dispuesto para tal fin en el capítulo anterior.

Este reclamo deberá contener como mínimo: i) la identificación completa del titular, ii) descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, iii) dirección del domicilio, iv) correo electrónico, y; v) acompañamiento de los documentos que el titular o el causahabiente quiere hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, OPAIN S.A. requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles 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, OPAIN entenderá, que el titular o el causahabiente han desistido del reclamo.

OPAIN, dará respuesta al reclamo en un término máximo 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 los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo sin que sobrepase ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SE LE INFORMA A LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES QUE LA SUPRESIÓN O REVOCATORIA DE AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS NO PROCEDERÁN CUANDO EL TITULAR TENGA UN DEBER LEGAL O CONTRACTUAL DE PERMANECER EN LA BASE DE DATOS DE OPAIN S.A.

- ✓ **10 Limitaciones temporales al tratamiento de los datos personales:** De acuerdo con el Decreto 1377 de 2013, OPAIN S.A., sólo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales de una persona, durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate ya los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Una vez cumplidas las finalidades del Tratamiento y sin perjuicio de las normas legales que dispongan lo contrario, OPAIN deberá proceder a la supresión de los datos personales en su posesión.

Como excepción a lo anterior OPAIN S.A. podrá conservar los datos personales cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

- ✓ **11. Tratamiento de datos sensibles:** En los casos excepcionales en que OPAIN trate datos sensibles, éstos serán protegidos conforme al marco y limitaciones establecidas por la Ley. OPAIN propenderá por establecer las medidas de seguridad digitales y físicas adecuadas para velar por la seguridad de los datos sensibles. Lo anterior se hace con base y apoyo en el proyecto integral de datos personales que se establece al interior de la compañía.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

✓ 12. **Transferencia y/o transmisión nacional y/o internacional de la información personal:** OPAIN puede tratar, compartir, transmitir, entregar, suministrar, transferir o divulgar la información personal, dentro y fuera del territorio colombiano de acuerdo con las finalidades legales, contractuales con el Titular, así como con las enunciadas en el Numeral 6 de la presente Política, siempre y cuando cuente con la autorización del Titular o cuando sin contar con la autorización existan contratos y/o cláusulas de transmisión y/o transferencia de datos, a:

- Otras firmas o empresas. En el desarrollo de la comercialización, mercadeo, cumplimiento de los contratos, OPAIN puede poner la información personal a disposición de terceros, como otras firmas, abogados o empresas que ayuden al desarrollo misional de la firma y a otros agentes, representantes designados, socios comerciales e instituciones financieras, sociedades de valores y otros socios comerciales. En cualquiera de esos casos, OPAIN tomará las medidas necesarias para que esas otras aseguradoras y distribuidores conozcan y se comprometan a observar esta Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente concernientes a la relación comercial con OPAIN (y solamente mientras ésta dure) y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente, a menos que la autorización conferida por el Titular del dato sea lo suficientemente amplia como para que abarque un Tratamiento con finalidades diferentes.
- Proveedores de servicios. Terceros externos proveedores de servicios, tales como profesionales médicos, contadores, auditores, expertos, otros abogados y otros asesores externos profesionales; proveedores de viajes y asistencia médica; compañías de asistencia, proveedores de servicios de



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

centros de llamadas; proveedores de servicios de sistemas de tecnología de la información, apoyo, almacenamiento y alojamiento de la información; proveedores de servicios de impresión, publicidad, comercialización e investigación de mercado, y análisis; bancos e instituciones financieras que atiendan las cuentas de OPAIN terceros administradores de reclamaciones; proveedores de gestión de documentos y registros; ingenieros, inspectores, asesores legales, traductores, y otros vendedores y proveedores de servicios externos que presten su colaboración para llevar a cabo las actividades comerciales. En cualquiera de esos casos y sin perjuicio de la obligación de observar el secreto profesional en los casos que así corresponda, OPAIN tomará las medidas necesarias para que esos proveedores de servicios conozcan y se comprometan a observar esta Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente concernientes a la relación comercial con OPAIN (y solamente mientras ésta dure) y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente, a menos que la autorización conferida por el Titular del dato sea lo suficientemente amplia como para que abarque un Tratamiento con finalidades diferentes.

- Autoridades gubernamentales y terceros implicados en acciones judiciales. OPAIN también puede intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, otros abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado: (a) para cumplir con las leyes vigentes; (b) para cumplir con procesos jurídicos; (c) para responder las



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

solicitudes de las autoridades públicas; (d) para hacer cumplir nuestros términos y condiciones; (e) para proteger nuestras operaciones; (f) para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad o los de terceros aliados; y (g) obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

- Aliados Estratégicos. OPAIN también podrá compartir información personal con los aliados estratégicos del negocio de acuerdo con lo que se establezca en los contratos o acuerdos celebrados con dichos Aliados.
- Otros terceros. Se podrá compartir información personal con beneficiarios, proveedores de emergencia (bomberos, policía y servicios médicos de emergencia), minoristas, redes de médicos, organizaciones y proveedores, operadores de viaje, centrales de riesgo, las agencias de informes de crédito, y otras personas involucradas en un incidente que sea objeto de una reclamación, así como compradores y potenciales compradores u otras partes de una reorganización, fusión, venta, empresa conjunta, cesión, transferencia, o cualquier otra transacción, real o propuesta, en relación con la totalidad o parte de nuestro negocio, activos o acciones.

La información personal también puede ser compartida por los Titulares de la información, en muros de mensajes, grupos de debate, páginas de perfiles y blogs, y en otros servicios del Sitio Web en los cuales puede publicarse información y materiales. Debe tenerse en cuenta que la información que sea publicada o revelada a través de estos servicios se convertirá en información pública y podría estar disponible para los visitantes del Sitio Web y para el público en general.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

13. Vigencia de la política de tratamiento de información: Esta política de tratamiento desarrollada por la sociedad OPAIN S.A. inicia su vigencia desde el 17 de julio de 2020.