

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 1.0
			FECHA: 25/09/2026

CONTENIDO

CAPÍTULO I. Datos generales de AEROTRAVESIA AGENCIA DE VIAJES S.A. AERTRAVIAJ como responsable del tratamiento.....	2
CAPÍTULO II. Objetivo	3
CAPÍTULO III. Alcance	3
CAPÍTULO IV. Marco normativo	4
CAPÍTULO V. Definiciones	4
CAPÍTULO VI. Principios que orientan el tratamiento	5
CAPÍTULO VII. Finalidades del tratamiento.....	6
CAPÍTULO VIII. Licitud del tratamiento y consentimiento del titular	8
CAPÍTULO IX. Tratamiento de datos personales	10
CAPÍTULO X. Revocatoria del consentimiento y supresión de datos.....	11
CAPÍTULO XI. Derechos de los titulares	11
CAPÍTULO XII. Procedimiento para consultas y reclamos	13
CAPÍTULO XIII. Deberes del responsable del tratamiento	14
CAPÍTULO XIV. Uso de cookies y medios digitales	15
CAPÍTULO XV. Transferencia y flujo transfronterizo de datos personales	16
CAPÍTULO XVI. Delegado de Protección de Datos	16
CAPÍTULO XVII. Registro Nacional de Protección de Datos Personales	17
CAPÍTULO XVIII. Protocolo ante vulneración de datos personales	18
CAPÍTULO XIX. Evaluación de impacto relativa a la protección de datos	18
CAPÍTULO XX. Tratamiento de datos personales mediante sistemas y agentes de inteligencia artificial	19
CAPÍTULO XXI. Régimen sancionatorio y responsabilidad	20
CAPÍTULO XXII. Modificación de la política	20
CAPÍTULO XXIII. Control de cambios	21

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 1.0
			FECHA: 25/09/2026

CAPÍTULO I

DATOS GENERALES DE AEROTRAVESIA AGENCIA DE VIAJES S.A. AERTRAVIAJ COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social: AEROTRAVESIA AGENCIA DE VIAJES S.A. AERTRAVIAJ

RUC: 0990940010001

Domicilio principal: Av. La Coruña, Local 3, Quito, Ecuador

Teléfono: (02) 3829560

Correo electrónico: notificaciones@linextravel.com

Sitio web: <https://ecuador.linexgo.com/es/>

AEROTRAVESIA AGENCIA DE VIAJES S.A. AERTRAVIAJ es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Ecuador, que forma parte del grupo empresarial al que pertenece STRATEGIC POINTS S.A.S. y que opera bajo las marcas Linex Travel, Linex Loyalty, Linex Trip y Linex GO. Para efectos de la presente política actúa como responsable del tratamiento de los datos personales que recolecta en el desarrollo de su objeto social en territorio ecuatoriano.

Cuando el titular acceda a los portales o canales digitales de cualquiera de las marcas del grupo y contrate servicios con AERTRAVIAJ, el responsable del tratamiento de sus datos personales es AEROTRAVESIA AGENCIA DE VIAJES S.A. AERTRAVIAJ, y no las demás sociedades del grupo, sin perjuicio de que estas puedan actuar como encargadas del tratamiento en los términos del Capítulo correspondiente de esta política.

CAPÍTULO II

OBJETIVO

La presente política tiene como objetivo establecer los principios, directrices, responsabilidades y mecanismos mediante los cuales AEROTRAVESIA AGENCIA DE VIAJES S.A. AERTRAVIAJ garantiza una gestión adecuada, segura, transparente y lícita de los datos personales que trata en el ejercicio de sus actividades, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD), publicada en el Registro Oficial Suplemento 459 del 26 de mayo de 2021 y a su reglamento.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 1.0
			FECHA: 25/09/2026

Adicionalmente, AERTRAVIAJ, como entidad que interviene en la administración de datos financieros y en el procesamiento de pagos, se compromete a cumplir con los estándares de seguridad definidos por el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS), integrándolos como parte de este marco de tratamiento y protección de datos personales.

Este objetivo abarca tres líneas estratégicas:

1. Garantizar los derechos de los titulares y el cumplimiento estricto de la normativa ecuatoriana sobre protección de datos personales.
2. Integrar estándares internacionales de seguridad, en especial PCI DSS, en la administración de datos personales y financieros.
3. Promover una cultura de seguridad y privacidad, asegurando que colaboradores, proveedores y terceros que intervienen en el tratamiento cumplan los controles y obligaciones aquí descritos.

CAPÍTULO III

ALCANCE

Esta política aplica a:

1. Empleados, exempleados y candidatos.
2. Clientes, usuarios y titulares de información financiera.
3. Proveedores, contratistas, aliados estratégicos y terceros.
4. Visitantes y cualquier persona natural cuyos datos sean tratados.
5. Todas las sedes físicas, sistemas tecnológicos, procesos, canales y soportes utilizados para el tratamiento de datos personales.

Comprende todas las bases de datos y tratamientos administrados por AERTRAVIAJ, así como aquellos gestionados por encargados del tratamiento bajo relación contractual.

Esta política se aplica a los tratamientos de datos personales sujetos a la legislación de Ecuador. Los tratamientos realizados por otras sociedades del grupo se rigen por la política correspondiente a su propia jurisdicción.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 25/09/2026

CAPÍTULO IV

MARCO NORMATIVO

Esta política se fundamenta en:

1. Constitución de la República del Ecuador, artículo 66 numeral 19 derecho a la protección de datos de carácter personal.
2. Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD), Registro Oficial Suplemento 459 del 26 de mayo de 2021. Su régimen sancionatorio es exigible desde el 26 de mayo de 2023.
3. Reglamento General a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Decreto Ejecutivo 904 de 2023.
4. Resoluciones, guías y lineamientos que expida la Superintendencia de Protección de Datos Personales.
5. Normativa de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) aplicable a la notificación de vulneraciones de seguridad.
6. PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), aplicable a las organizaciones que procesan, transmiten o almacenan datos de tarjetas de pago.

CAPÍTULO V

DEFINICIONES

Se adoptan las definiciones de la LOPDP y de su reglamento, entre ellas:

1. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
2. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural identificada o identificable.
3. **Datos sensibles:** Datos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación: origen étnico o racial, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación sindical, opiniones políticas, datos relativos a la salud, la vida u orientación sexual, datos genéticos y datos biométricos.
4. **Dato financiero o transaccional:** Información relacionada con métodos de pago, tarjetas, historiales de compra o transacciones electrónicas, protegida mediante los estándares PCI DSS.
5. **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica que decide sobre la finalidad y el contenido del tratamiento.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 25/09/2026

6. **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica que trata datos personales por cuenta y bajo instrucciones del responsable.
7. **Consentimiento:** Manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca del titular que autoriza el tratamiento de sus datos.
8. **Tratamiento:** Cualquier operación sobre datos personales: recolección, registro, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o supresión.
9. **Base de datos o banco de datos:** Conjunto organizado de datos personales sometidos a tratamiento.
10. **Vulneración de seguridad:** Incidente que ocasione la destrucción, pérdida, alteración, comunicación o acceso no autorizado a datos personales.
11. **Elaboración de perfiles:** Tratamiento automatizado destinado a evaluar aspectos personales del titular, en particular para analizar o predecir su comportamiento.
12. **Autoridad de control:** Superintendencia de Protección de Datos Personales.

CAPÍTULO VI

PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO

Los principios que se enuncian a continuación constituyen el marco fundamental bajo el cual AERTRAVIAJ realiza el tratamiento de datos personales:

1. **Juridicidad:** El tratamiento se realiza conforme a la Constitución, la LOPDP y el ordenamiento jurídico ecuatoriano.
2. **Lealtad:** El tratamiento no se efectúa por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.
3. **Transparencia:** El titular recibe información clara, accesible y comprensible sobre el tratamiento de sus datos, en todo momento y sin restricciones.
4. **Finalidad:** Los datos se recogen para finalidades determinadas, explícitas y legítimas, y no se tratan de manera incompatible con ellas.
5. **Pertinencia y minimización:** Solo se tratan los datos adecuados, pertinentes y limitados a lo estrictamente necesario para la finalidad informada.
6. **Proporcionalidad:** El tratamiento es adecuado, necesario y proporcional a la finalidad perseguida.
7. **Confidencialidad:** Quien interviene en cualquier fase del tratamiento guarda reserva sobre los datos, obligación que subsiste después de terminada la relación laboral o contractual.

 Formerly  UltraGroup	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 25/09/2026

8. **Calidad y exactitud:** Los datos son exactos, completos y se mantienen actualizados; los inexactos se rectifican o eliminan sin dilación.
9. **Conservación:** Los datos se conservan únicamente durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad del tratamiento o las obligaciones legales aplicables.
10. **Seguridad de datos personales:** Se aplican medidas técnicas, organizativas y jurídicas apropiadas al riesgo, incluidas las exigidas por PCI DSS cuando se tratan datos de tarjetas de pago.
11. **Responsabilidad proactiva (accountability):** El responsable demuestra, mediante evidencia documental, que cumple la LOPDP y su Reglamento.
12. **Aplicación favorable al titular:** En caso de duda sobre el alcance de una disposición, prevalece la interpretación más favorable al titular.

CAPÍTULO VII

FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Tipo de titular	Finalidades del tratamiento
Clientes y usuarios	• Gestionar solicitudes, requerimientos, servicios y transacciones de viaje. • Procesar pagos, facturación, recaudo y operaciones asociadas. • Verificar identidad, realizar autenticación y prevenir fraude. • Garantizar el cumplimiento de obligaciones contractuales. • Gestionar garantías, devoluciones, soporte y posventa. • Realizar encuestas de satisfacción y calidad del servicio. • Enviar comunicaciones informativas y operativas relacionadas con el servicio. • Cumplir requisitos legales, regulatorios, tributarios y de protección al consumidor. • Aplicar controles de seguridad bajo la normativa de protección de datos y PCI DSS.
Empleados (actuales y antiguos)	• Gestionar procesos de selección, contratación, nómina y beneficios. • Cumplir obligaciones laborales, legales, fiscales y de seguridad social. • Realizar evaluaciones de desempeño y planes de formación. • Garantizar la seguridad física y digital en instalaciones y sistemas. • Administrar accesos físicos y lógicos según roles. • Gestionar historial laboral y certificaciones.
Candidatos	• Gestionar procesos de selección, entrevistas y evaluaciones.

 Formerly 	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 1.0
			FECHA: 25/09/2026

	• Verificar información y referencias laborales permitidas por la ley. • Mantener bases de talento para futuras oportunidades, previa autorización.
Proveedores y contratistas	• Verificar requisitos legales, fiscales y laborales. • Gestionar relaciones contractuales, pagos, órdenes de compra y entregas. • Administrar accesos físicos y lógicos cuando aplique. • Realizar auditorías y evaluaciones de cumplimiento y riesgos.
Aliados comerciales y socios de negocio	• Gestionar acuerdos comerciales y actividades de cooperación. • Realizar evaluaciones de riesgo y cumplimiento. • Administrar accesos, integraciones y uso compartido de información bajo acuerdos.
Visitantes y público general	• Controlar el acceso a instalaciones mediante registro y verificación de identidad. • Mantener trazabilidad en accesos físicos. • Atender solicitudes, quejas y requerimientos de contacto.
Titulares con datos financieros o transaccionales (PCI DSS)	• Efectuar procesos de autorización y validación de transacciones. • Procesar pagos seguros bajo estándares PCI DSS. • Prevenir fraude, suplantación y actividades inusuales. • Implementar controles reforzados: cifrado, tokenización, monitoreo y restricciones de almacenamiento.
Usuarios de canales digitales (web, apps, chat, redes)	• Habilitar autenticación y acceso a plataformas. • Analizar comportamiento para seguridad, antifraude y optimización de servicios. • Implementar cookies para funcionamiento, estadísticas o experiencia del usuario, según el aviso de cookies. • Garantizar trazabilidad de operaciones digitales.

AERTRAVIAJ no almacena datos prohibidos por PCI DSS, tales como el contenido completo de la banda magnética, el código de verificación (CVV2/CVC2/CID) o el bloque de PIN, después de la autorización de la transacción.

CAPÍTULO VIII

LICITUD DEL TRATAMIENTO Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

AERTRAVIAJ trata datos personales únicamente cuando concurre alguna de las siguientes bases de licitud previstas en la LOPDP:

1. Consentimiento libre, específico, informado e inequívoco del titular.

 Formerly UltraGroup	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 25/09/2026

2. Ejecución de un contrato del que el titular es parte, o medidas precontractuales solicitadas por él.
3. Cumplimiento de una obligación legal del responsable.
4. Protección de intereses vitales del titular o de otra persona natural.
5. Cumplimiento de una misión de interés público o ejercicio de poderes públicos.
6. Interés legítimo del responsable, previa ponderación documentada frente a los derechos y libertades del titular.
7. Tratamiento de datos provenientes de fuentes accesibles al público, cuando la nueva finalidad sea compatible con la que justificó su publicación.

Características del consentimiento

Cuando la base del tratamiento sea el consentimiento, este se obtiene de forma previa, libre, específica, informada e inequívoca, mediante mecanismos que permitan acreditar su otorgamiento y conservar evidencia de la fecha, el medio y el contenido de la información entregada al titular. El consentimiento para el tratamiento de datos sensibles es explícito y el titular es informado de que no está obligado a autorizarlo.

El consentimiento puede ser revocado en cualquier momento, por el mismo canal en que fue otorgado o por los canales de atención dispuestos en esta política, sin efecto retroactivo sobre los tratamientos realizados con anterioridad y sin perjuicio de la conservación de los datos que deban mantenerse por obligación legal, contractual o por la existencia de una relación vigente.

Negativa a proveer datos e información errónea o inexacta

El titular puede negarse a entregar sus datos personales. En tal caso, AERTRAVIAJ le informa que, por la naturaleza de los servicios de intermediación de viajes, sin esos datos no es posible perfeccionar la reserva, emitir el documento de viaje ni sostener la relación jurídica o comercial. La entrega de información errónea, incompleta o inexacta puede impedir la prestación del servicio y afecta la responsabilidad del titular sobre la veracidad de los datos suministrados.

Datos de niñas, niños y adolescentes

El tratamiento de datos de niñas, niños y adolescentes se realiza atendiendo a su interés superior y con la autorización del padre, madre, tutor o representante legal, en los términos y con las particularidades que establece la normativa de Ecuador.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 1.0
			FECHA: 25/09/2026

Los servicios dirigidos a personas menores de edad incorporan información redactada en lenguaje claro y accesible.

CAPÍTULO IX

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Categorías de datos tratados

En el desarrollo de su objeto social, AERTRAVIAJ trata datos de identificación y contacto, datos de documentos de viaje, datos de facturación y financieros, datos de navegación y uso de canales digitales, datos laborales y de selección, y datos de acceso físico y videovigilancia. El tratamiento de datos sensibles se limita a los supuestos estrictamente necesarios y se sujeta a consentimiento explícito o a una habilitación legal.

Calidad y actualización

Los datos se mantienen exactos, completos y actualizados. El titular es responsable de informar cualquier cambio en la información suministrada, y AERTRAVIAJ habilita canales para su actualización.

Conservación

Los datos personales se conservan únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas o las obligaciones legales, contables, tributarias, contractuales o regulatorias aplicables. Vencido ese término, los datos se suprimen o anonimizan de forma segura e irreversible. Los plazos de conservación por categoría de dato se documentan en el registro de actividades de tratamiento.

Medidas de seguridad

AERTRAVIAJ implementa medidas técnicas, organizativas y jurídicas apropiadas al riesgo, entre ellas control de acceso basado en roles y mínimo privilegio, autenticación multifactor, cifrado de datos en tránsito y en reposo, segmentación de red, gestión de vulnerabilidades, registro y monitoreo de eventos, respaldo y recuperación, gestión de proveedores y concienciación continua del personal. Cuando se tratan datos de tarjetas de pago, estas medidas se refuerzan con los controles exigidos por PCI DSS.

 Formerly  UltraGroup	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 25/09/2026

Encargados del tratamiento

Cuando AERTRAVIAJ recurra a terceros para el tratamiento de datos personales por su cuenta incluidas otras sociedades del grupo empresarial y los proveedores de plataformas tecnológicas, pasarelas de pago, alojamiento en la nube y servicios de atención celebra con ellos un contrato o cláusula de tratamiento que define el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, las categorías de datos y de titulares, las obligaciones de seguridad y confidencialidad, la prohibición de usar los datos para fines propios, el deber de notificar vulneraciones de seguridad y el destino de los datos a la terminación del contrato.

En particular, cuando la operación se soporte en plataformas administradas por STRATEGIC POINTS S.A.S. u otra sociedad del grupo, esta actúa como encargada del tratamiento por cuenta de AERTRAVIAJ, quien conserva la condición de responsable frente al titular y frente a la Superintendencia.

CAPÍTULO X

REVOCATORIA DEL CONSENTIMIENTO Y SUPRESIÓN DE DATOS

El titular puede, en cualquier momento, revocar el consentimiento otorgado y solicitar la supresión de sus datos personales, total o parcialmente, por los canales previstos en esta política. La solicitud se atiende dentro de los plazos establecidos en el capítulo de procedimiento para consultas y reclamos.

La supresión no procede cuando exista un deber legal o contractual que obligue a conservar la información, cuando los datos sean necesarios para la defensa de reclamaciones o cuando lo impida una orden de autoridad competente. En tales casos, AERTRAVIAJ informa al titular la razón y el fundamento de la negativa, y limita el tratamiento a la finalidad que justifica la conservación.

CAPÍTULO XI

DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con la LOPDP, el titular tiene los siguientes derechos:

- 1. Derecho a la información:** Conocer, de forma previa y detallada, quién trata sus datos, con qué finalidad, bajo qué base legal, por cuánto tiempo y a quién se comunican.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 1.0
			FECHA: 25/09/2026

2. **Derecho de acceso:** Obtener del responsable la confirmación de si trata o no sus datos y, en tal caso, acceder a ellos y a la información sobre el tratamiento.
3. **Derecho de rectificación y actualización:** Obtener la corrección de datos inexactos y la actualización de los incompletos.
4. **Derecho de eliminación:** Obtener la supresión de sus datos cuando ya no sean necesarios, se retire el consentimiento, el tratamiento sea ilícito o deba suprimirse por obligación legal.
5. **Derecho de oposición:** Oponerse al tratamiento, incluida la elaboración de perfiles y la mercadotecnia directa.
6. **Derecho a la portabilidad:** Recibir sus datos en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y transmitirlos a otro responsable.
7. **Derecho a la suspensión del tratamiento:** Solicitar que el tratamiento se suspenda mientras se verifica la exactitud de los datos o se resuelve una oposición.
8. **Derecho a no ser objeto de decisiones automatizadas:** No ser sometido a decisiones basadas únicamente en tratamientos automatizados, incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos o le afecten significativamente; y a obtener intervención humana.
9. **Derecho de consulta:** Consultar de forma gratuita el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.
10. **Derecho a la educación digital:** Recibir formación sobre el uso adecuado, responsable y seguro del entorno digital.
11. **Derecho a presentar reclamo:** Acudir ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales cuando considere vulnerados sus derechos.

El ejercicio de estos derechos es gratuito y no puede condicionarse a la renuncia de ningún otro derecho. AERTRAVIAJ no puede negar la prestación del servicio por el solo hecho de que el titular ejerza sus derechos.

CAPÍTULO XII

PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

Canales de atención

El titular, sus causahabientes o su representante debidamente acreditado pueden presentar consultas, solicitudes y reclamos por los siguientes canales:

1. Correo electrónico: notificaciones@linextravel.com

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 1.0
			FECHA: 25/09/2026

2. Sitio web: <https://ecuador.linexgo.com/es/>
3. Teléfono: (02) 3829560
4. Domicilio: Av. La Coruña, Local 3, Quito, Ecuador

Requisitos de la solicitud

La solicitud debe contener, como mínimo, la identificación del titular y la acreditación de su identidad, la descripción clara del derecho que se ejerce y de los hechos que lo motivan, la dirección o canal para recibir la respuesta y los documentos que se quieran hacer valer. Cuando la solicitud la presente un representante, debe acreditarse la representación.

Plazos de atención

AERTRAVIAJ atiende las solicitudes de acceso, rectificación y actualización, eliminación y oposición dentro del plazo de quince (15) días contados desde su recepción, conforme a los artículos 13 a 16 de la LOPDP. Cuando la solicitud no reúna la información necesaria, se requerirá su aclaración por una sola vez dentro del término de cinco (5) días; el titular dispone de diez (10) días para atender el requerimiento y, si no lo hace, la solicitud se archiva, sin perjuicio de que pueda presentarla nuevamente.

Respuesta y recursos

La respuesta se comunica por el canal indicado por el titular y contiene el pronunciamiento sobre lo solicitado y su fundamento. Si el titular no está conforme con la respuesta, o si esta no se produce dentro del plazo, puede acudir ante la Superintendencia mediante el procedimiento de tutela o reclamación previsto en la normativa aplicable.

Registro de solicitudes

Todas las solicitudes se registran con fecha de recepción, canal, tipo de derecho ejercido, responsable de la atención, fecha de respuesta y resultado. Este registro constituye evidencia de cumplimiento y es insumo de los informes de la responsabilidad demostrada.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 25/09/2026

CAPÍTULO XIII

DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

1. Garantizar al titular el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos.
2. Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el titular, cuando el tratamiento se base en el consentimiento.
3. Informar de manera clara, suficiente y previa al titular sobre la finalidad del tratamiento, la base de licitud y los derechos que le asisten.
4. Conservar la información bajo condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
5. Actualizar la información cuando sea necesario y comunicar oportunamente a los encargados del tratamiento las novedades que se presenten.
6. Rectificar la información incorrecta y atender oportunamente las solicitudes y reclamos dentro de los plazos legales.
7. Exigir a los encargados del tratamiento el cumplimiento de las condiciones de seguridad y privacidad, incluidas las obligaciones contractuales y de notificación de incidentes.
8. Informar al titular, a su solicitud, sobre el uso dado a sus datos personales.
9. Notificar a la autoridad de control y a los titulares las vulneraciones de seguridad en los términos y plazos previstos en esta política.
10. Cumplir las instrucciones y requerimientos que emita la Superintendencia en su calidad de autoridad de control.
11. Adoptar y mantener actualizada esta política, y garantizar su disponibilidad permanente a los titulares por los canales institucionales.
12. Mantener el registro de tratamientos y la evidencia que soporta la responsabilidad demostrada.
13. Capacitar al personal que interviene en el tratamiento de datos personales.

CAPÍTULO XIV

USO DE COOKIES Y MEDIOS DIGITALES

1. **Finalidad del uso de cookies:** AERTRAVIAJ utiliza cookies y tecnologías similares en sus sitios web, aplicaciones y plataformas digitales con el fin de mejorar la experiencia del usuario, permitir el funcionamiento adecuado del sitio, analizar patrones de uso y ofrecer contenidos relevantes.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 1.0
			FECHA: 25/09/2026

2. **Tipos de cookies utilizadas:** Cookies esenciales para el funcionamiento técnico del sitio; cookies funcionales que facilitan la navegación; cookies de rendimiento para analizar el comportamiento y uso del sitio; y cookies de marketing destinadas a personalizar contenidos. Cada categoría responde a una finalidad específica y respeta los principios de necesidad y proporcionalidad.
3. **Autorización y configuración por parte del titular:** Al acceder a los medios digitales, el usuario es informado sobre el uso de cookies mediante un aviso visible que le permite aceptar, rechazar o configurar los tipos de cookies que autoriza, salvo aquellas estrictamente necesarias para el funcionamiento del sitio.
4. **Tratamiento de datos recolectados mediante cookies:** Los datos recolectados a través de cookies se tratan de acuerdo con las finalidades descritas en esta política, aplicando medidas de seguridad para impedir accesos no autorizados, adulteración o pérdida.
5. **Uso de medios digitales, analítica y terceros proveedores:** Cuando se utilicen herramientas de analítica web, plataformas de gestión de contenido o servicios de terceros que implementen sus propias cookies, AERTRAVIAJ verifica que dichos proveedores actúen como encargados del tratamiento y cumplan las medidas de protección previstas en la normativa y en los contratos suscritos.
6. **Derechos del titular frente al uso de cookies:** Los titulares pueden solicitar información sobre el uso de tecnologías de seguimiento, modificar su configuración en cualquier momento y ejercer sus derechos por los canales oficiales de la organización.
7. **Actualizaciones del aviso de cookies:** El aviso de cookies se actualiza cuando se modifiquen las categorías utilizadas, las finalidades o los proveedores tecnológicos involucrados, y los cambios se informan por los medios digitales institucionales.

CAPÍTULO XV

TRANSFERENCIA Y FLUJO TRANSFRONTERIZO DE DATOS PERSONALES

Las transferencias o comunicaciones internacionales de datos personales solo se efectúan cuando el país de destino haya sido declarado por la Superintendencia como país con nivel adecuado de protección, o cuando se acrediten garantías adecuadas tales como normas corporativas vinculantes, cláusulas contractuales tipo, códigos de conducta o mecanismos de certificación, o cuando concurra

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 1.0
			FECHA: 25/09/2026

alguna de las excepciones previstas en la LOPDP, entre ellas el consentimiento explícito e informado del titular. En todos los casos, la transferencia se limita a las finalidades informadas y el destinatario asume por contrato las obligaciones de seguridad, confidencialidad y limitación de uso.

Las comunicaciones de datos personales a otras sociedades del grupo empresarial, incluidas las que se realizan hacia la República de Colombia para el soporte de plataformas tecnológicas, servicios compartidos y atención al cliente, se sustentan en un contrato de tratamiento que define el rol de cada parte, las finalidades autorizadas, las medidas de seguridad y las obligaciones de confidencialidad, y se limitan estrictamente a las finalidades informadas al titular.

CAPÍTULO XVI

DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS

La LOPDP y su Reglamento General obligan a designar un Delegado de Protección de Datos Personales (DPD) cuando las actividades de tratamiento requieran un control permanente y sistematizado de titulares o cuando se traten a gran escala categorías especiales de datos. AERTRAVIAJ evalúa y documenta la configuración de esos supuestos y conserva el análisis que sustenta su determinación como evidencia de responsabilidad proactiva. La evaluación se revisa al menos una vez al año y ante cualquier cambio en el volumen o la naturaleza de los tratamientos.

Cuando corresponda la designación, el DPD informa y asesora a AERTRAVIAJ y a sus colaboradores sobre las obligaciones que les impone la normativa de protección de datos, supervisa su cumplimiento, coopera con la Superintendencia de Protección de Datos Personales y actúa como punto de contacto de los titulares y de la autoridad de control. Ejerce su función con independencia, no recibe instrucciones sobre el modo de ejercerla y reporta directamente al más alto nivel de dirección.

La persona designada acredita los requisitos de formación, experiencia e idoneidad exigidos por la normativa vigente y no incurre en las causales de impedimento e incompatibilidad allí previstas, entre ellas formar parte de la administración o del cuerpo societario de la compañía, ejercer simultáneamente como oficial de seguridad de la información u oficial de cumplimiento, o encontrarse en situación de conflicto de intereses. El DPD no implementa directamente la normativa de

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 1.0
			FECHA: 25/09/2026

protección de datos ni decide sobre las finalidades del tratamiento: su función es de asesoría y supervisión.

La designación se registra ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales dentro del plazo previsto en la normativa, y la identidad y los datos de contacto del DPD se publican de forma permanente en el sitio web y se informan en esta política.

CAPÍTULO XVII

REGISTRO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

AERTRAVIAJ reporta y mantiene actualizada la información de sus tratamientos en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales administrado por la Superintendencia, dentro del término de diez (10) días contados a partir del día siguiente al inicio del tratamiento. Esta obligación no implica el registro de los datos contenidos en las bases de datos. La información reportada incluye las finalidades, las categorías de titulares y de datos, los destinatarios, la existencia de perfiles, las transferencias internacionales, las bases de licitud, los plazos de conservación y las medidas técnicas y organizativas aplicadas.

CAPÍTULO XVIII

PROTOCOLO ANTE VULNERACIÓN DE DATOS PERSONALES

Cuando AERTRAVIAJ tenga constancia de una vulneración de la seguridad de datos personales que entrañe riesgo para los derechos y libertades de los titulares, la notificará a la Superintendencia de Protección de Datos Personales y a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) en el término máximo de cinco (5) días contados desde que tuvo constancia del hecho. Cuando la vulneración entrañe un riesgo alto, se comunicará también al titular afectado, en lenguaje claro y sencillo. Los contratos con encargados del tratamiento estipulan la obligación de notificar a AERTRAVIAJ dentro de los dos (2) días siguientes a que tengan constancia de la vulneración, de modo que el responsable pueda cumplir su propio plazo.

La notificación contiene, como mínimo:

1. Naturaleza y tipo de la vulneración.

 Formerly  UltraGroup	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 25/09/2026

2. Categorías y número aproximado de titulares afectados.
3. Detalle de los sistemas y bases de datos comprometidos y causa presunta.
4. Volumen y tipo de datos personales expuestos.
5. Medidas adoptadas para contener, mitigar y remediar la vulneración.
6. Evaluación del riesgo para los derechos y libertades de los titulares.
7. Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos.

La gestión interna del incidente se realiza conforme al procedimiento corporativo de gestión de incidentes de seguridad de la información, que define la detección, clasificación, contención, erradicación, recuperación, comunicación y lecciones aprendidas. Todo incidente que afecte datos personales se documenta en el registro de incidentes, con independencia de que haya sido o no notificable.

CAPÍTULO XIX

EVALUACIÓN DE IMPACTO RELATIVA A LA PROTECCIÓN DE DATOS

AERTRAVIAJ realiza, de forma previa al inicio del tratamiento, una evaluación de impacto relativa a la protección de datos personales en los casos establecidos en la LOPDP y su Reglamento, en particular cuando el tratamiento pueda entrañar un riesgo alto para los derechos y libertades de los titulares, cuando implique tratamiento a gran escala de categorías especiales de datos, elaboración de perfiles o decisiones automatizadas. La evaluación contiene la descripción sistemática de las operaciones y sus finalidades, la justificación de su necesidad y proporcionalidad, la evaluación de los riesgos y las medidas previstas para mitigarlos.

La evaluación se realiza de forma previa al inicio del tratamiento y se actualiza cuando cambien la naturaleza, el alcance, el contexto o las finalidades del tratamiento, o cuando se incorporen nuevas tecnologías que modifiquen el nivel de riesgo.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 25/09/2026

CAPÍTULO XX

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES MEDIANTE SISTEMAS Y AGENTES DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

AERTRAVIAJ podrá utilizar sistemas y agentes de inteligencia artificial en el desarrollo de sus actividades. Cuando dichos sistemas traten datos personales, el tratamiento se sujeta íntegramente a esta política y a las siguientes reglas:

1. Todo sistema de inteligencia artificial que trate datos personales debe estar inscrito en el registro corporativo de sistemas de inteligencia artificial antes de entrar en operación, y clasificado según su nivel de riesgo.
2. Los sistemas de inteligencia artificial no tratan el número de tarjeta (PAN), la fecha de vencimiento, el código de verificación ni datos de autenticación sensibles.
3. No se admiten decisiones basadas únicamente en tratamiento automatizado que produzcan efectos jurídicos sobre el titular o le afecten significativamente, sin garantizar intervención humana, el derecho a obtener una explicación y el derecho a impugnar la decisión.
4. El uso de datos personales para el entrenamiento, ajuste o evaluación de modelos requiere una base de licitud propia, la minimización de los datos utilizados y, cuando corresponda, su anonimización previa.
5. Los proveedores de soluciones de inteligencia artificial que traten datos personales por cuenta de AERTRAVIAJ asumen la condición de encargados del tratamiento y las obligaciones contractuales correspondientes, incluida la prohibición de reutilizar los datos para entrenar sus propios modelos sin autorización expresa.
6. Los tratamientos de alto riesgo mediante inteligencia artificial requieren evaluación de impacto previa en los términos del capítulo anterior.

Las disposiciones de gobierno, clasificación de riesgo, registro, autorización y control de los sistemas de inteligencia artificial se desarrollan en la política corporativa de gobierno y uso de inteligencia artificial, que complementa este capítulo.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 1.0
			FECHA: 25/09/2026

CAPÍTULO XXI

RÉGIMEN SANCIONATORIO Y RESPONSABILIDAD

El incumplimiento de la LOPDP da lugar a infracciones leves, sancionadas con multa de entre el 0,1 % y el 0,7 % del volumen de negocio del ejercicio inmediatamente anterior, y a infracciones graves, sancionadas con multa de entre el 0,7 % y el 1 % de dicho volumen, sin perjuicio de las medidas correctivas que disponga la Superintendencia y de la responsabilidad civil o penal a que haya lugar.

El incumplimiento de esta política por parte de los colaboradores da lugar a las medidas disciplinarias previstas en el reglamento interno de trabajo y en los contratos, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan. En el caso de proveedores y contratistas, el incumplimiento constituye causal de terminación del contrato.

CAPÍTULO XXII

MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

AERTRAVIAJ podrá modificar, actualizar o complementar en cualquier momento esta política, con el fin de ajustarla a cambios normativos, regulatorios, tecnológicos o a nuevas prácticas internas relacionadas con el manejo de la información.

Cuando las modificaciones impliquen cambios sustanciales en las finalidades del tratamiento, en los derechos de los titulares o en los mecanismos de atención, se informará oportunamente a los titulares a través de los canales oficiales, incluyendo medios digitales, avisos públicos o comunicaciones directas.

La versión actualizada de la política estará siempre disponible para consulta en los canales institucionales, garantizando su accesibilidad permanente y el ejercicio pleno de los derechos de los titulares.

 Formerly  UltraGroup	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: GSI-PO-004-EC
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 1.0
			FECHA: 25/09/2026

CAPÍTULO XXIII

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	OBJETIVO	VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
25/09/2026	Emisión inicial de la política de protección de datos personales de AEROTRAVESIA AGENCIA DE VIAJES S.A. AERTRAVIAJ, aplicable a los tratamientos sujetos a la legislación de Ecuador.	1.0	Elkin Corredor	Juliana Soto Restrepo	Comité SGSI