

# **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**CONTINENTAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.**  
**Bogotá - Colombia**  
**2023**  
**Versión 4**

**TABLA DE CONTENIDO**

ASPECTOS GENERALES .....	3
1.1. JUSTIFICACIÓN .....	3
1.2. REGULACIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA .....	3
1.3. GLOSARIO .....	4
TÍTULO II .....	6
PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	6
TÍTULO III .....	7
BASES DE DATOS .....	7
3.1. CLASES DE BASES DE DATOS .....	7
3.2. CLASES DE TRATAMIENTO .....	7
3.3. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO .....	7
3.4. AUTORIZACIÓN DE LOS TITULARES .....	11
3.5. CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES .....	12
3.6. CATEGORIAS ESPECIALES DE DATOS PERSONALES .....	12
TÍTULO IV .....	13
DEBERES Y DERECHOS .....	13
4.1. DEBERES DE CONTINENTAL ASSIST EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO .....	13
4.2. DEBERES DE CONTINENTAL ASSIST EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO .....	14
4.3. DERECHOS DE LOS TITULARES .....	15
TÍTULO V .....	16
PROCEDIMIENTOS .....	16
5.1. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CONSULTAS .....	16
5.2. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS .....	18
5.3. TRASLADO DE CONSULTAS O RECLAMOS POR FALTA DE COMPETENCIA .....	18
5.4. ACTUACIONES DE CAUSAHABIENTES, REPRESENTANTES LEGALES Y APODERADOS .....	18
TÍTULO VI .....	20
TRANSFERENCIA Y TRASMISIÓN DE DATOS PERSONALES .....	20
6.1. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES HACIA TERCEROS PAÍSES .....	20
6.2. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES DESDE TERCEROS PAÍSES .....	20
6.3. TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES .....	21
6.4. NORMAS CORPORATIVAS VINCULANTES .....	21
TÍTULO VII .....	22
REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS .....	22
7.1. REGISTRO DE BASES DE DATOS .....	22
7.2. REPORTE DE INCIDENTES DE SEGURIDAD .....	22
7.3. REPORTE DE RECLAMOS POR LOS TITULARES .....	22
TÍTULO VIII .....	23
DISPOSICIONES FINALES .....	23
8.1. LEY APLICABLE .....	23
8.2. DERECHOS RESERVADOS .....	23
8.5. CANALES DE ATENCIÓN .....	30
8.6. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO .....	30
8.7. ROL DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO .....	30
8.8. ALCANCE .....	31
8.9. DISPONIBILIDAD .....	31
8.10. VIGENCIA Y MODIFICACIONES .....	32

## **TÍTULO I**

### **ASPECTOS GENERALES**

#### **1.1. JUSTIFICACIÓN**

**CONTINENTAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.**, en adelante CONTINENTAL ASSIST, es una sociedad colombiana cuyo objeto social principal consiste en la prestación de todo tipo de servicios de asistencia en cualquier lugar del mundo, en nombre propio o de terceros

Mediante el presente documento, CONTINENTAL ASSIST implementa la **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las demás normas legales vigentes que resulten aplicables.

#### **1.2. REGULACIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA**

El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia establece que el derecho de habeas data consiste en la facultad que tienen las personas para **conocer, actualizar y rectificar** su información personal, que repose en bases de datos o archivos de entidades públicas y privadas.

En el año 2008, el Congreso de la República, expidió la Ley 1266, mediante la cual **reguló parcialmente** el derecho de hábeas data, ya que solamente hizo referencia a la información financiera, crediticia, comercial y de servicios de las personas.

Cuatro años después, mediante la expedición de la Ley 1581 de 2012, la cual, **reguló integralmente** el derecho de hábeas data, se logró superar el vacío normativo que existía en la materia.

El artículo 1º de la Ley 1581 establece lo siguiente: “(...) *La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a **conocer, actualizar y rectificar** las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.*”

La Ley 1581 de 2012 establece que cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, que realice Tratamiento de Datos Personales mediante la gestión de bases de datos, siempre que no tenga un fin exclusivamente doméstico, **tienen la obligación de dar estricto cumplimiento a las normas legales vigentes sobre Protección de Datos Personales.**

El **Tratamiento** de Datos Personales tiene cinco modalidades, que son: i) recolección, ii) almacenamiento, iii) uso, iv) transmisión y, v) supresión.

Por ejemplo, una entidad como un banco, una aseguradora, un almacén de cadena, una universidad, un fondo de empleados, una cooperativa, y en general, **cualquier persona natural o jurídica**, que tenga datos personales en bases de datos (almacenamiento), contacte a las personas a su número de teléfono o correo electrónico (uso), recoja información en formularios o

encuestas, (recolección), **realiza tratamiento de Datos Personales**, y como tal, debe dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

La Circular Externa No. 006 de 2022 de la Superintendencia de Industria y Comercio, establece la obligación existente en el tratamiento de datos desde el ámbito del marketing y la publicidad que se implementa en una compañía, pese a que muchas de las campañas relacionadas con estas gestiones se realicen mediante inteligencia artificial u otras herramientas técnicas, aún así prima el derecho de toda persona natural o jurídica de habeas data.

### 1.3. GLOSARIO

Los términos que se utilizan con mayúscula inicial en el presente documento tendrán el significado que se indica a continuación. Serán aplicables tanto para el singular como el plural.

Los términos definidos en masculino, femenino o neutro, incluirán todos los géneros.

- a) **AUTORIZACIÓN:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- b) **AVISO DE PRIVACIDAD:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales.
- c) **BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- d) **DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Por ejemplo, los nombres y apellidos, el número de teléfono, la dirección de residencia, el grado de escolaridad, el número de hijos, etc.
- e) **DATO PRIVADO.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- f) **DATO PÚBLICO.** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la presente ley. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
- g) **DATO SEMIPRIVADO.** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto

sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.

- h) **DATO SENSIBLE:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- i) **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.
- j) **POLÍTICA:** Es la política de tratamiento de Datos Personales de CONTINENTAL ASSIST.
- k) **POLÍTICA DE TRATAMIENTO:** Es el documento mediante el cual el Responsable del Tratamiento, establece los principios, derechos, obligaciones y procedimientos mediante los cuales protegerá los Datos Personales de sus clientes, usuarios, asociados, afiliados y en general, de las personas naturales que hagan parte de una Base de Datos bajo su gestión o administración.
- l) **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.
- m) **TITULAR:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento. Por ejemplo, los clientes, los clientes de Clientes Corporativos, los trabajadores y los proveedores de CONTINENTAL ASSIST, cuyos Datos Personales reposen en las Bases de Datos gestionadas o administradas por CONTINENTAL ASSIST, son considerados Titulares.
- n) **TRANSFERENCIA:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, ubicado en Colombia, envía la información o los Datos Personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- o) **TRANSMISIÓN:** Tratamiento de Datos Personales 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.
- p) **TRATAMIENTO:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## **TÍTULO II**

### **PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La Ley 1581 de 2012 establece los principios del Tratamiento de Datos Personales. CONTINENTAL ASSIST ha decidido acoger en su integridad los principios establecidos en la Ley y adicionar uno, denominado, Interpretación Integral.

Los principios para la interpretación y aplicación de la presente Política son los siguientes:

- 2.1. LEGALIDAD:** El Tratamiento de Datos Personales es una actividad regulada por la Ley.
- 2.2. FINALIDAD:** La finalidad del Tratamiento de Datos Personales debe ser legítima, es decir, única y exclusivamente para prestar los servicios ofrecidos por CONTINENTAL ASSIST o por los terceros que entreguen Bases de Datos para la gestión y administración de CONTINENTAL ASSIST.
- 2.3. LIBERTAD:** Los Titulares son libres para decidir si autorizan el Tratamiento de sus Datos Personales. El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- 2.4. VERACIDAD:** 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.
- 2.5. TRANSPARENCIA:** El Titular tendrá el derecho de acceder a sus Datos Personales en cualquier momento y sin restricciones.
- 2.6. ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA:** Solamente personal autorizado de CONTINENTAL ASSIST podrá realizar el Tratamiento de Datos Personales.
- 2.7. SEGURIDAD:** CONTINENTAL ASSIST garantiza que ha tomado las medidas administrativas, técnicas y humanas necesarias para evitar que los Datos Personales sobre los que realiza Tratamiento, sea objeto de adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 2.8. CONFIDENCIALIDAD:** Por regla general, todos los Datos Personales sobre los que CONTINENTAL ASSIST realice Tratamiento son confidenciales, y únicamente revelará la información en los casos expresamente señalados en la Ley, como por ejemplo, por orden de autoridad judicial o administrativa, por emergencia médica o sanitaria, por razones históricas o estadísticas.
- 2.9. INTERPRETACIÓN INTEGRAL:** El Tratamiento de Datos que realice CONTINENTAL ASSIST, tendrá en cuenta las disposiciones legales vigentes, los pronunciamientos de las altas cortes y

las instrucciones y conceptos de las autoridades administrativas, como la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **TÍTULO III** **BASES DE DATOS**

#### **3.1. CLASES DE BASES DE DATOS**

La Ley 1581 de 2012 establece que los Responsables del Tratamiento, como es el caso de CONTINENTAL ASSIST, deben identificar en su Política de Tratamiento de Datos Personales, las bases de datos de **personas naturales** que gestionen o administren en desarrollo de su objeto social.

CONTINENTAL ASSIST, luego de revisar su información financiera, administrativa y comercial, ha identificado que gestiona y administra bases de datos de **CLIENTES, BASES DE DATOS PROPIAS DE CLIENTES, PROVEEDORES, TRABAJADORES y CANDIDATOS.**

#### **3.2. CLASES DE TRATAMIENTO**

La Ley 1581 de 2012 establece que son modalidades del Tratamiento, i) la recolección, ii) el almacenamiento, iii) el uso, iv) la transmisión y v) la supresión de Datos Personales.

CONTINENTAL ASSIST realiza Tratamiento de Datos Personales en todas las modalidades descritas anteriormente en la medida que recolecta, almacena, usa, transmite y suprime Datos Personales de, i) sus Clientes, ii) de los Clientes de sus Clientes Corporativos, iii) de sus trabajadores y, iv) de sus proveedores.

#### **3.3. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO**

La Ley 1581 de 2012, artículo 4, literal b), establece como uno de los principios del Tratamiento de Datos Personales el de finalidad, en los siguientes términos:

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

La finalidad del Tratamiento de Datos Personales no es otra cosa que el uso que el Responsable del Tratamiento le da a la información de sus clientes, usuarios, trabajadores, proveedores, etc.

Dicho uso debe ser legítimo. La información que los empleadores tienen de sus trabajadores debe ser utilizada para los fines de la relación de trabajo, por ejemplo, para liquidar las prestaciones sociales, pagar el salario, realizar promociones y ascensos, llamados de atención, etc.

A continuación se establecen cada una de las Bases de Datos que gestiona y administra CONTINENTAL ASSIST y los fines del Tratamiento de los Datos Personales contenidas en ellas.

**3.3.1. Bases de Datos de Clientes. Finalidad:**

- a) Prestar servicios de asistencia en las modalidades vial, hogar, en viajes, legal, entre otras.
- b) Coordinar la prestación de servicios de asistencia.
- c) Monitorear la calidad de los servicios de asistencia que se presten.
- d) Realizar encuestas de calidad frente a la calidad y oportunidad de los servicios de asistencia que se presten.
- e) Ofrecer planes, servicios y programas de asistencia.
- f) Actualizar los datos de los clientes.
- g) Verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por los clientes y con los clientes.
- h) Mantener una relación comercial estable y duradera con los clientes.
- i) Enviar información con fines comerciales o de atención al cliente.
- j) Cumplir con las obligaciones contractuales.
- k) Enviar información sobre actualizaciones o modificaciones al contrato.
- l) Enviar información relacionada con novedades en productos o servicios ofrecidos por CONTINENTAL.
- m) Efectuar estudios en relación con los intereses de los Clientes para crear y/o mejorar productos y servicios con base en dichos intereses.
- n) Consultar en listas restrictivas y bases de datos públicas de carácter nacional e internacional, que incluyen, pero no se limitan, a las siguientes: i) OFAC, ii) Comité de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, iii) más buscados del FBI, iv) Interpol, v) DEA, vi) Policía Nacional de Colombia, vii) Contraloría General de la República, viii) Procuraduría General de la Nación y, ix) todas aquellas que sean requeridas para la prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y soborno transnacional.

### **3.3.2. Base de datos propias de clientes**

Corresponden a las bases de datos de las que los Clientes de CONTINENTAL son Responsables del Tratamiento y que son compartidas con CONTINENTAL para la prestación de los servicios que sean contratados.

- a) Establecer contacto con el Afiliado o Usuario del Cliente.
- b) Verificar la identidad del Afiliado o Usuario del Cliente.
- c) Coordinar la prestación de servicios a favor del Afiliado o Usuario según el Contrato suscrito con el Cliente.
- d) Realizar encuestas de satisfacción.
- e) Consultar en listas restrictivas y bases de datos públicas de carácter nacional e internacional, que incluyen, pero no se limitan, a las siguientes: i) OFAC, ii) Comité de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, iii) más buscados del FBI, iv) Interpol, v) DEA, vi) Policía Nacional de Colombia, vii) Contraloría General de la República, viii) Procuraduría General de la Nación y, ix) todas aquellas que sean requeridas para el cumplimiento de las Políticas de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y soborno transnacional.

### **3.3.3. Base de Datos de Proveedores. Finalidad:**

- a) Solicitar el abastecimiento de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las operaciones.
- b) Realizar los pagos por la prestación de los servicios o la venta de bienes.
- c) Gestionar los certificados tributarios por las retenciones tributarias que se practique a los proveedores.
- d) Actualizar los datos de los proveedores.
- e) Mantener una relación comercial estable y duradera con los proveedores.
- f) Consultar en listas restrictivas y bases de datos públicas de carácter nacional e internacional, que incluyen, pero no se limitan, a las siguientes: i) OFAC, ii) Comité de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, iii) más buscados del FBI, iv) Interpol, v) DEA, vi) Policía

Nacional de Colombia, vii) Contraloría General de la República, viii) Procuraduría General de la Nación y, ix) todas aquellas que sean requeridas para el cumplimiento de las Políticas de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y soborno transnacional.

#### **3.3.4. Bases de Datos de Trabajadores. Finalidad:**

- a) Gestionar la información para pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.
- b) Gestionar la información para conceder a los trabajadores las licencias necesarias para el ejercicio del sufragio, para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, grave calamidad doméstica debidamente comprobada
- c) Gestionar la información para expedir certificaciones a los trabajadores.
- d) Gestionar la información para proceder con el pago de prestaciones sociales y aportes al sistema de seguridad social.
- e) Actualizar los datos de los trabajadores.
- f) Conceder vacaciones.
- g) Enviar información sobre actualizaciones o modificaciones al contrato.
- h) Cumplir con las disposiciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
- i) Programar Capacitaciones.
- j) Realización de evaluaciones de desempeño.
- k) Ejecución de procesos disciplinarios.
- l) Contactar a familiares en casos de emergencia.
- m) Consultar en listas restrictivas y bases de datos públicas de carácter nacional e internacional, que incluyen, pero no se limitan, a las siguientes: i) OFAC, ii) Comité de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, iii) más buscados del FBI, iv) Interpol, v) DEA, vi) Policía Nacional de Colombia, vii) Contraloría General de la República, viii) Procuraduría General de la Nación y, ix) todas aquellas que sean requeridas para la prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y soborno transnacional.

### **3.3.5. Base de datos de candidatos. Finalidad:**

- a) Establecer contacto dentro del proceso de selección.
- b) Enviar información de los avances del proceso de selección.
- c) Enviar información sobre la contratación o demás obligaciones a las que haya lugar.
- d) Consultar en listas restrictivas y bases de datos públicas de carácter nacional e internacional, que incluyen, pero no se limitan, a las siguientes: i) OFAC, ii) Comité de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, iii) más buscados del FBI, iv) Interpol, v) DEA, vi) Policía Nacional de Colombia, vii) Contraloría General de la República, viii) Procuraduría General de la Nación y, ix) todas aquellas que sean requeridas para la prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y soborno transnacional.

La vigencia de las bases de datos será indefinida y permanecerá así por el tiempo que razonablemente sea necesaria para realizar el Tratamiento de Datos Personales.

### **3.4. AUTORIZACIÓN DE LOS TITULARES**

CONTINENTAL ASSIST, mediante la presente política, declara que sin excepción, obtendrá la correspondiente Autorización para realizar el Tratamiento de Datos Personales de los Titulares que se encuentren en sus Bases de Datos, para lo cual deberá tener en cuenta:

- ❖ Continental deberá adoptar procedimientos para obtener la autorización del titular, a más tardar en el momento de la recolección de los datos.
- ❖ Debe informarse al Titular los datos que serán recolectados y la finalidad del tratamiento.
- ❖ La autorización podrá otorgarse de manera verbal, escrita o mediante cualquier conducta inequívoca del titular que le permita a Continental concluir, sin duda alguna, que se otorgó la autorización para el tratamiento de datos.
- ❖ El silencio del Titular, **en ningún caso**, podrá tomarse como una conducta inequívoca.
- ❖ Continental deberá conservar la prueba de la autorización otorgada por el Titular.
- ❖ Si se modifica la finalidad del tratamiento, deberá obtener una nueva autorización del titular.

- ❖ En el caso de tratamiento de datos sensibles, deberá informarse al Titular previamente cuáles son, la finalidad del tratamiento y manifestarle que **no está obligado** a brindar autorización para su tratamiento.
- ❖ No puede negarse la prestación del servicio si el Titular no autoriza el tratamiento de datos sensibles.
- ❖ Continental deberá poner a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada.

La Autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

### **3.5. CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES**

La legislación colombiana establece diferentes clases de Datos Personales; por ejemplo, la Ley 1266 de 2008 establece las definiciones de Dato Público, Dato Privado y Dato Semiprivado.

Por otra parte, la Ley 1581 de 2012 establece la definición de Dato Sensible.

CONTINENTAL ASSIST realiza Tratamiento sobre:

- i) Datos Públicos y,
- ii) Datos Semiprivados, conforme las definiciones establecidas en la presente Política.

### **3.6. CATEGORIAS ESPECIALES DE DATOS PERSONALES**

#### **3.6.1. Datos sensibles**

CONTINENTAL ASSIST declara que no realiza tratamiento sobre Datos Sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones

religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

CONTINENTAL ASSIST obtendrá de su cliente, una Autorización especial para realizar el Tratamiento de Datos Sensibles en caso de que llegue a hacerlo.

### **3.6.2. Datos de niños, niñas y adolescentes**

CONTINENTAL ASSIST declara que no realiza ni realizará tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes. En caso de hacerlo, obtendrá la Autorización de sus representantes legales (padres, tutores, etc.). Sin perjuicio de lo anterior, CONTINENTAL podrá realizar tratamiento de estos Datos Personales cuando se trate de afiliaciones al sistema de seguridad social del trabajador, en el que sus hijos menores de edad figuren como beneficiarios considerando que se trata del interés superior del menor. En caso de hacerlo, obtendrá la Autorización de sus representantes legales (padres, tutores, etc.).

## **TÍTULO IV** **DEBERES Y DERECHOS**

### **4.1. DEBERES DE CONTINENTAL ASSIST EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

Cuando CONTINENTAL ASSIST tenga la calidad de **Responsable del Tratamiento**, dará estricto cumplimiento a las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las demás establecidas en la Ley o en la presente Política:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, copia de la Autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la Autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Atender y tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares.
- k) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- l) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- m) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **4.2. DEBERES DE CONTINENTAL ASSIST EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**

Cuando CONTINENTAL ASSIST tenga la calidad de **Encargo del Tratamiento**, dará estricto cumplimiento a las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las demás establecidas en la Ley o en la presente Política:

- ✓ Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- ✓ Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- ✓ Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- ✓ Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- ✓ Atender y tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares.
- ✓ Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite", cuando el Titular haya presentado reclamos.

- ✓ Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- ✓ Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- ✓ Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- ✓ Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- ✓ Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- ✓ En el evento en que concurran las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en CONTINENTAL ASSIST, dará estricto cumplimiento a los deberes previstos para cada uno.

#### **4.3. DERECHOS DE LOS TITULARES**

Son derechos de los Titulares de los Datos Personales sobre los cuales CONTINENTAL ASSIST realice Tratamiento los siguientes:

- a) Solicitar prueba de la autorización otorgada a CONTINENTAL ASSIST salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el Tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- b) Dirigirse a CONTINENTAL ASSIST, a través de los canales establecidos por ésta, los cuales se indican en el Aviso de Privacidad, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- c) Ser informado por CONTINENTAL ASSIST, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por CONTINENTAL ASSIST, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios.
- e) Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

- f) Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por CONTINENTAL ASSIST, a sus Datos Personales que hayan sido objeto de tratamiento.

## **TÍTULO V**

### **PROCEDIMIENTOS**

En el presente capítulo se establece el procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos de los Titulares.

#### **5.1. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CONSULTAS**

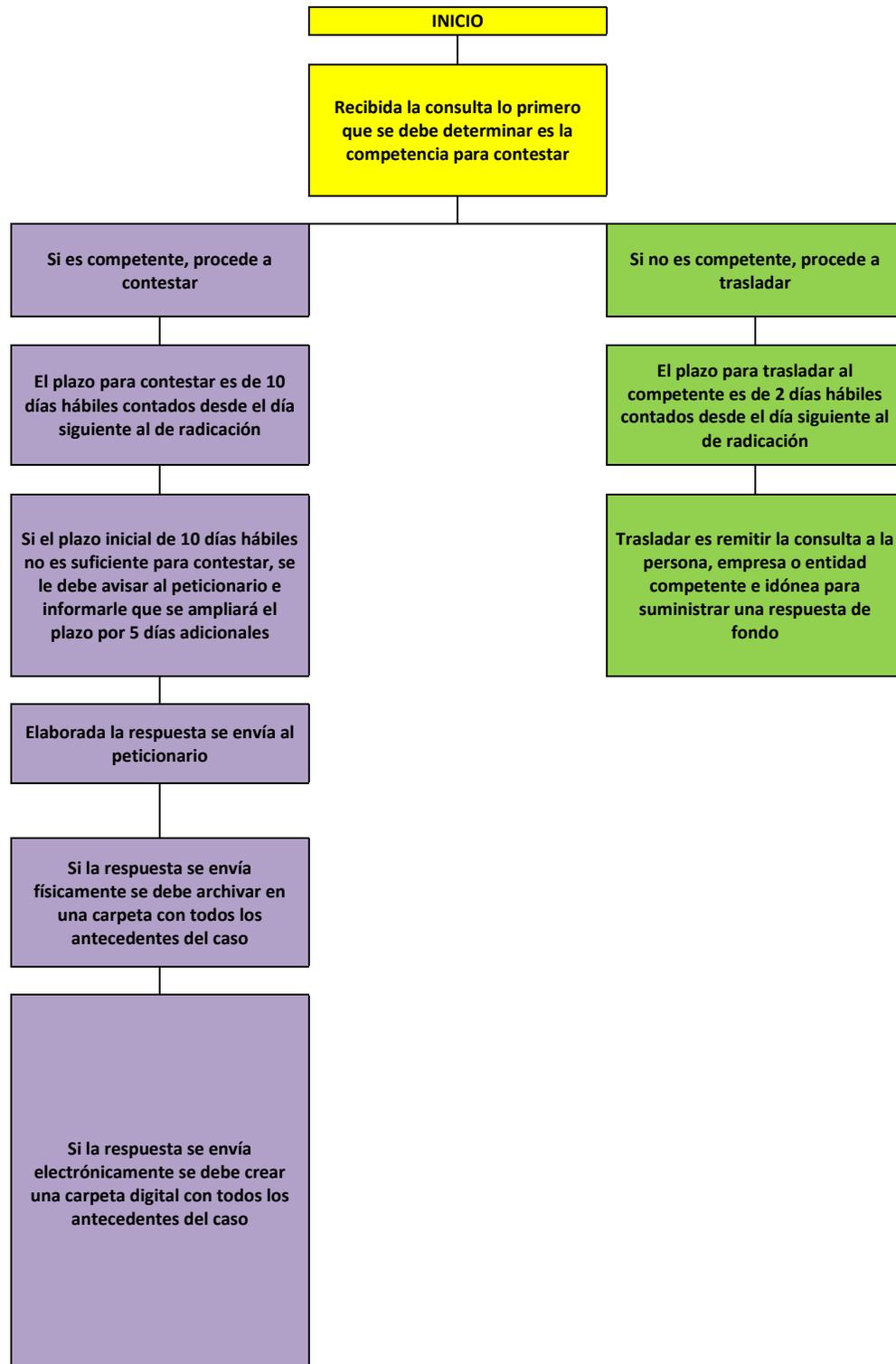
Cualquier Titular podrá consultar la información que se encuentre en las Bases de Datos administradas por CONTINENTAL ASSIST.

Los Titulares podrán realizar sus consultas mediante comunicación telefónica o correo electrónico, los cuales, se detallan en la presente Política.

CONTINENTAL ASSIST procederá a dar respuesta en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente al de recepción de la consulta.

En caso de que el plazo inicial no sea suficiente para dar respuesta a la consulta, CONTINENTAL ASSIST podrá ampliar el plazo por cinco (5) días adicionales, para lo cual, le informará al Titular, además de explicarle los motivos de la demora.

**DIAGRAMA DE FLUJO No. 1**  
**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS**



## **5.2. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS**

Cualquier Titular podrá presentar reclamos relacionados con la información que se encuentre en las Bases de Datos administradas por CONTINENTAL ASSIST.

Los Titulares podrán realizar sus reclamos mediante comunicación telefónica o correo electrónico.

CONTINENTAL ASSIST procederá a dar respuesta en un término máximo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente al de recepción del reclamo.

En caso de que el plazo inicial no sea suficiente para dar respuesta a la consulta, CONTINENTAL ASSIST podrá ampliar el plazo por ocho (8) días adicionales, para lo cual, le informará al Titular, además de explicarle los motivos de la demora.

El reclamo se formulará, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

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

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El Titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante CONTINENTAL ASSIST, conforme lo establece la Ley 1581 de 2012.

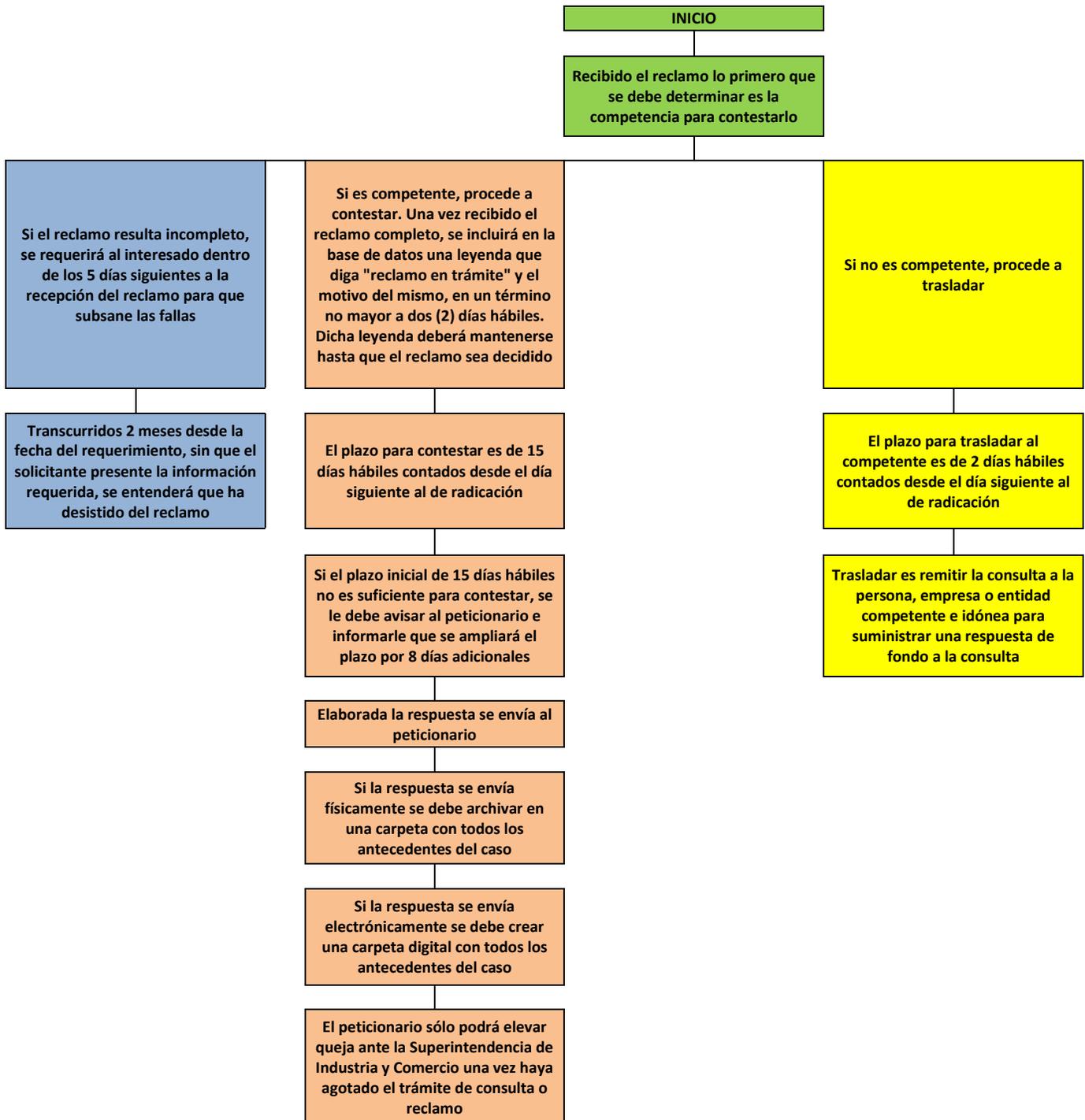
## **5.3. TRASLADO DE CONSULTAS O RECLAMOS POR FALTA DE COMPETENCIA**

En caso de que CONTINENTAL ASSIST no sea competente para dar respuesta a la consulta o reclamo presentado por el Titular, trasladará la consulta o reclamo a quien sea competente, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción, de lo cual, le dará aviso al Titular.

## **5.4. ACTUACIONES DE CAUSAHABIENTES, REPRESENTANTES LEGALES Y APODERADOS**

También podrán en nombre del Titular, sus apoderados, representantes o causahabientes, quienes deberán acreditar su condición, mediante registro civil de nacimiento, poder general o especial debidamente otorgado, documento que acredite la apertura de la sucesión y, en general, mediante el documento que cumpla con los requisitos legales para demostrar que actúa en nombre del Titular.

DIAGRAMA DE FLUJO No. 2  
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS



**TÍTULO VI**  
**TRANSFERENCIA Y TRASMISIÓN DE DATOS PERSONALES**

**6.1. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES HACIA TERCEROS PAÍSES**

CONTINENTAL ASSIST se abstendrá de realizar la Transferencia de Datos Personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos.

Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio de la República de Colombia sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los exigidos por la Ley 1581 de 2012.

Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- a) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- b) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- c) Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la Transferencia.
- d) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- e) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- f) Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

**6.2. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES DESDE TERCEROS PAÍSES**

CONTINENTAL ASSIST declara que sin importar la nacionalidad de los Titulares, dará estricto cumplimiento a las normas legales colombianas que regulan la Protección de Datos Personales en la gestión y administración de las Bases de Datos que reciba de terceros países, así como de personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que no tengan su domicilio en la República de Colombia.

### **6.3. TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES**

Las Transmisiones internacionales de Datos Personales que se efectúen entre CONTINENTAL ASSIST y un Encargado del Tratamiento para permitir que el Encargado realice el Tratamiento por cuenta de CONTINENTAL ASSIST, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando exista un contrato suscrito en los términos establecidos en la Ley 1581 de 2012.

El contrato que suscriba CONTINENTAL ASSIST con el Encargado del Tratamiento de Datos Personales señalará:

- a) Los alcances del Tratamiento,
- b) Las actividades que el Encargado realizará por cuenta de CONTINENTAL ASSIST y,
- c) Las obligaciones del Encargado para con el Titular y con CONTINENTAL ASSIST.

El Encargado del Tratamiento, de manera particular se obliga a lo siguiente:

- a) Dar estricto cumplimiento a la presente Política.
- b) Realizar el Tratamiento de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado.
- c) Dar Tratamiento, a nombre del Responsable, a los Datos Personales conforme a los principios establecidos en esta Política.
- d) Salvaguardar la seguridad de las Bases de Datos en los que se contengan Datos Personales.
- e) Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los Datos Personales.

### **6.4. NORMAS CORPORATIVAS VINCULANTES**

CONTINENTAL ASSIST declara que dará estricto cumplimiento a la reglamentación que realice el Gobierno Nacional sobre normas corporativas vinculantes para la certificación de buenas prácticas en protección de datos, la cuales, pueden llegar a ser aplicables en caso de presentarte Transferencia de Bases de Datos de CONTINENTAL ASSIST a terceros países, o personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que tengan su domicilio fuera de la República de Colombia.

## **TÍTULO VII**

### **REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS**

#### **7.1. REGISTRO DE BASES DE DATOS**

En cuanto le resulte aplicable a CONTINENTAL ASSIST conforme a los requisitos establecidos por la Ley, realizará la correspondiente inscripción en el Registro Nacional de Bases de Datos que administra la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio o la dependencia que para tal efecto sea designada, diligenciando la información correspondiente a la identificación de las Bases de Datos y Políticas de Tratamiento de Datos Personales requerida.

Adicionalmente, dará cumplimiento a las siguientes obligaciones en lo que le resulten aplicables:

- a) Actualizar la información registrada en el Registro Nacional de Bases de Datos de forma anual conforme los términos dispuestos por la Superintendencia de Industria y Comercio, es decir, entre el 2 de enero y el 31 de marzo de cada año o dentro de sus prórrogas.
- b) Cuando se realicen cambios sustanciales en la información registrada, actualizar la información sujeta a cambio dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente al que se efectuó el cambio.
- c) Cuando se creen nuevas Bases de Datos, inscribirlas dentro de los dos (2) meses siguientes a su creación.

#### **7.2. REPORTE DE INCIDENTES DE SEGURIDAD**

En caso de presentarse Incidentes de Seguridad, es decir, la violación de los códigos de seguridad o la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de información de una Base de Datos, serán reportados a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su conocimiento por parte de CONTINENTAL ASSIST.

#### **7.3. REPORTE DE RECLAMOS POR LOS TITULARES**

En caso de presentarse a CONTINENTAL ASSIST reclamos por parte de los Titulares de la información registrada en las Bases de Datos, se actualizará dicha información dentro de los quince (15) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año.

## TÍTULO VIII DISPOSICIONES FINALES

### 8.1. LEY APLICABLE

CONTINENTAL ASSIST ha dado estricto cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios para la elaboración de la presente Política. Así mismo, revisó y tuvo en cuenta los siguientes fundamentos legales y jurisprudenciales:

- a) Ley 1266 de 2008
- b) Ley 1273 de 2009
- c) Ley 1581 de 2012
- d) Decreto 1727 de 2009
- e) Resolución 76434 de 2012 de la SIC.
- f) Decreto 1074 de 2015.
- g) Título V Protección de Datos Personales de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- h) Sentencia C-1011 de 2008. Corte Constitucional.
- i) Sentencia C-748 de 2011. Corte Constitucional.
- j) Circular Externa 006 de 2022 de la SIC.
- k) Las demás que resulten concordantes y aplicables.

### 8.2. DERECHOS RESERVADOS

Este documento es de propiedad exclusiva de CONTINENTAL ASSIST, por lo que su uso, copia, distribución, reproducción, comercialización, explotación o adopción por parte de cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera está **absolutamente prohibida**, por lo que CONTINENTAL ASSIST se reserva el derecho de iniciar las acciones legales a que haya lugar.

### 8.3. AVISO DE PRIVACIDAD

CONTINENTAL ASSIST creará un acceso, enlace o hipervínculo en su página en Internet en donde incorporará el siguiente texto o:

**\*\*INICIO DEL TEXTO\*\***

*AVISO DE PRIVACIDAD*

*¿Qué es un AVISO DE PRIVACIDAD?*

*Un aviso de privacidad es una comunicación expedida por una persona o empresa en donde se le informa a sus diferentes grupos de interés, como*

*trabajadores, proveedores, clientes, socios, asociados, usuarios, abonados, afiliados, que sean personas naturales, que existe una Política de Tratamiento de Datos Personales, es decir, un manual en donde se establecen derechos, obligaciones y procedimientos para proteger los Datos Personales de las personas mencionadas anteriormente (trabajadores, asociados, socios, proveedores, etc.).*

*El responsable del tratamiento de los datos personales de nuestros grupos de interés será la sociedad comercial colombiana denominada Continental Assist Colombia S.A.S, que cuenta con los siguientes datos de identificación y contacto:*

*Nombre: Continental Assist Colombia S.A.S.  
NIT: 900.808.800-1  
Persona: Jurídica  
Clase: Sociedad por acciones simplificada  
Domicilio: Bogotá  
Dirección: Autopista Norte No. 114 – 44 Oficina 504  
Teléfono: 5086267  
Correo e: [smartinez@continentalassist.com](mailto:smartinez@continentalassist.com)*

*Los Datos Personales serán sometidos a las cinco modalidades de tratamiento previstas por la Ley, que son, i) recolección, ii) almacenamiento, iii) uso, iv) transmisión y, iv) supresión, respetando las normas legales vigentes y los compromisos comerciales y contractuales que se haya adquirido con cada Titular.*

*La finalidad del Tratamiento de Datos Personales, según la clase de base de datos gestionada y administrada por CONTINENTAL ASSIST, tiene un fin legítimo y se detalla a continuación:*

**Bases de Datos de Clientes. Finalidad:**

- a) Prestar servicios de asistencia en las modalidades vial, hogar, en viajes, legal, entre otras.*
- b) Coordinar la prestación de servicios de asistencia.*
- c) Monitorear la calidad de los servicios de asistencia que se presten.*
- d) Realizar encuestas de calidad frente a la calidad y oportunidad de los servicios de asistencia que se presten.*
- e) Ofrecer planes, servicios y programas de asistencia.*
- f) Actualizar los datos de los clientes.*

- g) *Verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por los clientes y con los clientes.*
- h) *Mantener una relación comercial estable y duradera con los clientes.*
- i) *Enviar información con fines comerciales o de atención al cliente.*
- j) *Cumplir con las obligaciones contractuales.*
- k) *Enviar información sobre actualizaciones o modificaciones al contrato.*
- l) *Enviar información relacionada con novedades en productos o servicios ofrecidos por CONTINENTAL.*
- m) *Efectuar estudios en relación con los intereses de los Clientes para crear y/o mejorar productos y servicios con base en dichos intereses.*
- n) *Consultar en listas restrictivas y bases de datos públicas de carácter nacional e internacional, que incluyen, pero no se limitan, a las siguientes: i) OFAC, ii) Comité de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, iii) más buscados del FBI, iv) Interpol, v) DEA, vi) Policía Nacional de Colombia, vii) Contraloría General de la República, viii) Procuraduría General de la Nación y, ix) todas aquellas que sean requeridas para la prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y soborno trasnacional.*

**Base de datos propias de clientes**

- a) *Establecer contacto con el Afiliado o Usuario del Cliente.*
- b) *Verificar la identidad del Afiliado o Usuario del Cliente.*
- c) *Coordinar la prestación de servicios a favor del Afiliado o Usuario según el Contrato suscrito con el Cliente.*
- d) *Realizar encuestas de satisfacción.*
- e) *Consultar en listas restrictivas y bases de datos públicas de carácter nacional e internacional, que incluyen, pero no se limitan, a las siguientes: i) OFAC, ii) Comité de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, iii) más buscados del FBI, iv) Interpol, v) DEA, vi) Policía Nacional de Colombia, vii) Contraloría General de la República, viii) Procuraduría General de la Nación y, ix) todas aquellas que sean requeridas para el cumplimiento de las Políticas de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y soborno trasnacional.*

**Base de Datos de Proveedores. Finalidad:**

- a) *Solicitar el abastecimiento de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las operaciones.*
- b) *Realizar los pagos por la prestación de los servicios o la venta de bienes.*
- c) *Gestionar los certificados tributarios por las retenciones tributarias que se practique a los proveedores.*
- d) *Actualizar los datos de los proveedores.*
- e) *Mantener una relación comercial estable y duradera con los proveedores.*
- f) *Consultar en listas restrictivas y bases de datos públicas de carácter nacional e internacional, que incluyen, pero no se limitan, a las siguientes: i) OFAC, ii) Comité de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, iii) más buscados del FBI, iv) Interpol, v) DEA, vi) Policía Nacional de Colombia, vii) Contraloría General de la República, viii) Procuraduría General de la Nación y, ix) todas aquellas que sean requeridas para el cumplimiento de las Políticas de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y soborno transnacional.*

**Bases de Datos de Trabajadores. Finalidad:**

- a) *Gestionar la información para pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.*
- b) *Gestionar la información para conceder a los trabajadores las licencias necesarias para el ejercicio del sufragio, para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, grave calamidad doméstica debidamente comprobada*
- c) *Gestionar la información para expedir certificaciones a los trabajadores.*
- d) *Gestionar la información para proceder con el pago de prestaciones sociales y aportes al sistema de seguridad social.*
- e) *Actualizar los datos de los trabajadores.*
- f) *Conceder vacaciones.*
- g) *Enviar información sobre actualizaciones o modificaciones al contrato.*

- h) *Cumplir con las disposiciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).*
- i) *Programar Capacitaciones.*
- j) *Realización de evaluaciones de desempeño.*
- k) *Ejecución de procesos disciplinarios.*
- l) *Contactar a familiares en casos de emergencia.*
- m) *Consultar en listas restrictivas y bases de datos públicas de carácter nacional e internacional, que incluyen, pero no se limitan, a las siguientes: i) OFAC, ii) Comité de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, iii) más buscados del FBI, iv) Interpol, v) DEA, vi) Policía Nacional de Colombia, vii) Contraloría General de la República, viii) Procuraduría General de la Nación y, ix) todas aquellas que sean requeridas para la prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y soborno trasnacional.*

**Base de datos de candidatos. Finalidad:**

- a) *Establecer contacto dentro del proceso de selección.*
- b) *Enviar información de los avances del proceso de selección.*
- c) *Enviar información sobre la contratación o demás obligaciones a las que haya lugar.*
- d) *Consultar en listas restrictivas y bases de datos públicas de carácter nacional e internacional, que incluyen, pero no se limitan, a las siguientes: i) OFAC, ii) Comité de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, iii) más buscados del FBI, iv) Interpol, v) DEA, vi) Policía Nacional de Colombia, vii) Contraloría General de la República, viii) Procuraduría General de la Nación y, ix) todas aquellas que sean requeridas para la prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y soborno trasnacional.*

*La vigencia de las bases de datos será indefinida y permanecerá así por el tiempo que razonablemente sea necesaria para realizar el Tratamiento de Datos Personales.*

**3. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR**

*Son derechos de los Titulares de los Datos Personales sobre los cuales CONTINENTAL ASSIST realice Tratamiento los siguientes:*

- *Dirigirse a CONTINENTAL ASSIST, a través de los canales establecidos por ésta, los cuales se indican en el Aviso de Privacidad, con el fin de conocer, actualizar y*

*rectificar sus Datos Personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros 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 a CONTINENTAL ASSIST salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el Tratamiento que se está realizando no lo requiera.*
- *Ser informado por CONTINENTAL ASSIST, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por CONTINENTAL ASSIST, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.*
- *Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios.*
- *Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por CONTINENTAL ASSIST, a sus Datos Personales que hayan sido objeto de tratamiento.*

**4. ACCESO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

*Si desea conocer nuestra política de tratamiento de datos personales, podrá solicitarla a través de cualquiera de los siguientes medios:*

Correo electrónico: [smartinez@continentalassist.com](mailto:smartinez@continentalassist.com)

Teléfono: 5086267

*Atentamente,*

*CONTINENTAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.*

**\*\*FIN DEL TEXTO\*\***

#### **8.4. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

CONTINENTAL ASSIST remitirá a todos Titulares mediante correo electrónico el siguiente texto, solamente en caso de que no se haya autorizado el tratamiento de datos en algún otro documento, como puede ser un contrato o anexo de contrato:

**\*\*INICIO DEL TEXTO\*\***

*Cordial saludo.*

*El 17 de octubre del 2012 fue expedida la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, la cual fue reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013, expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, compilado en el Decreto 1074 de 2015.*

*Las normas legales referidas reglamentaron el derecho de hábeas data, entendido como la facultad que tienen todas las personas para conocer, actualizar y rectificar información personal que se encuentre en bases de datos y archivos de entidades públicas y privadas.*

*En cumplimiento de las mencionadas disposiciones, requerimos de su autorización para realizar el tratamiento de sus datos personales con la finalidad de la prestación del servicio.*

*Es importante anotar que usted podrá, en cualquier momento y sin ninguna restricción, solicitar que sus datos personales sean suprimidos de nuestras bases de datos.*

*Nuestros canales de atención para efectos de recibir su autorización, revocatoria de autorización o resolver cualquier inquietud, son los siguientes:*

*Correo electrónico: [smartinez@continentalassist.com](mailto:smartinez@continentalassist.com)*

*Es importante precisar que la información personal que reposa en nuestras bases de datos y archivos está sometida a reserva y confidencialidad y solamente será utilizada para la adecuada gestión de las actividades desarrolladas por CONTINENTAL ASSIST.*

*De antemano agradecemos la atención prestada.*

CONTINENTAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.

**\*\*FIN DEL TEXTO\*\***

## **8.5. CANALES DE ATENCIÓN**

CONTINENTAL ASSIST ha dispuesto los siguientes canales para la atención de consultas, reclamos y quejas de los Titulares, cuyos Datos Personales hayan sido objeto de Tratamiento por parte de CONTINENTAL ASSIST, mediante la gestión y administración de Bases de Datos:

Correo electrónico: [smartinez@continentalassist.com](mailto:smartinez@continentalassist.com)

Teléfono: 5086267

Así mismo, ha dispuesto dentro de su estructura organizacional de un funcionario responsable para la Protección de Datos Personales y atención de consultas, reclamos y quejas de los de los Titulares, cuyos Datos Personales hayan sido objeto de Tratamiento por parte de CONTINENTAL ASSIST.

El funcionario responsable será el GERENTE ADMINISTRATIVO quien podrá ser contactado en los canales descritos en el presente documento.

## **8.6. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

CONTINENTAL ASSIST realiza Tratamiento de Datos Personales de clientes, trabajadores y proveedores, todos ellos considerados genéricamente como Titulares.

Dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, a continuación se identifica plenamente a CONTINENTAL ASSIST, como Responsable del Tratamiento de Datos Personales.

Nombre: Continental Assist Colombia S.A.S.  
NIT: 900.808.800-1  
Persona: Jurídica  
Clase: Sociedad por acciones simplificada  
Domicilio: Bogotá  
Dirección: Autopista Norte No. 114 – 44  
Teléfono: 5086267  
Correo e: [smartinez@continentalassist.com](mailto:smartinez@continentalassist.com)

## **8.7. ROL DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**

CONTINENTAL ASSIST podrá actuar como **Responsable del Tratamiento** cuando gestione y administre Bases de Datos propias, es decir, cuando decida sobre la Base de Datos.

También podrá también actuar como **Encargado del Tratamiento** cuando gestione o administre Bases de Datos de terceros.

Cuando actúe en calidad de Responsable del Tratamiento, dará cumplimiento a la presente Política; cuando actúe en calidad de Encargado del Tratamiento, dará cumplimiento a la Política de Tratamiento del tercero que le entregó la base de datos para su administración y gestión.

CONTINENTAL ASSIST declara que no administra o gestiona las siguientes clases de bases de datos:

- a) Bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico.
- b) Bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- c) Bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia.
- d) Bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- e) Bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008.
- f) Bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993.

## **8.8. ALCANCE**

Los directivos y trabajadores de CONTINENTAL ASSIST darán cumplimiento a las normas contenidas en la presente Política.

CONTINENTAL ASSIST realizará actividades de capacitación y sensibilización con sus directivos y trabajadores, respecto al Tratamiento de Datos Personales.

Cuando CONTINENTAL ASSIST entregue sus Bases de Datos a un Encargado del Tratamiento para su gestión o administración, exigirá a dicho tercero el estricto cumplimiento de las normas contenidas en la presente Política.

## **8.9. DISPONIBILIDAD**

La presente Política estará disponible físicamente en las oficinas de administración de CONTINENTAL ASSIST y en la página en Internet de CONTINENTAL ASSIST.

#### **8.10. VIGENCIA Y MODIFICACIONES**

La presente Política está vigente desde el primero (1º) de junio de 2016.

<b>Versión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Motivo</b>	<b>Fecha</b>
1	Creación de la política de tratamientos personales		1-06-2016
2	Modificación a las finalidades de las bases de datos. Se adicionan las bases de datos propias de trabajadores y candidatos. En ese mismo sentido se actualiza el aviso de privacidad, así como los datos de contacto. Cambio del logo ya que no se tenía el oficial.	Se requería una política ajustada a las operaciones que actualmente se realizan en la empresa y a las actualizaciones normativas.	27-09-2021
3	Actualización de normatividad de Habeas Data y aplicación del marketing.	Actualización de normatividad	1-08-2022
4	Cambio de marca	Actualización cambio de logo	5-10-2023

**JOHANNA RAMIREZ RESTREPO**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**CONTINENTAL ASSIST COLOMBIA S.A.S**

**\*ORIGINAL FIRMADO\***