

MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

HOTEL RIO PIEDRAS

TABLA DE CONTENIDO

I. DISPOSICIONES GENERALES.

- I.1.** Objetivo.
- I.2.** Definiciones Legales
- I.3.** Principios

II. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.

III. DEBERES Y OBLIGACIONES A CARGO DE HOTEL RIO PIEDRAS

- 3.1.** Deberes como Responsable.
- 3.2.** Deberes como Encargado.

IV. ÁREAS QUE IMPLICAN TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL.

4.1 Gerencia comercial, Administrativa y Ventas.

- 4.1.1. Funciones al interior de la compañía.
- 4.1.2. Canales de captura de la información.
- 4.1.3. Tipo de información capturada.
- 4.1.4. Finalidades o uso de la información.

4.2 Gerencia de Operaciones

- 4.2.1. Funciones al interior de la compañía.
- 4.2.2. Canales de captura de la información.
- 4.2.3. Tipo de información capturada.
- 4.2.4. Finalidades o uso de la información.

V. AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS PERSONALES.

- 5.1.** Autorización.
- 5.2.** Datos recolectados antes de la vigencia de este Manual.
- 5.3.** Situaciones que no exigen autorización del titular.

VI. ATENCIÓN DE CORRECCIÓN, ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DATOS PERSONALES.

- 6.1** Responsable de la atención a la corrección, actualización, rectificación o eliminación de datos personales.
- 6.2** Canales para la corrección, actualización, rectificación o eliminación de datos personales.

VII. RIESGOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

- 7.1.** Riesgos tentativos.
 - VII.1.1.** Pérdida o desaparecimiento de la información.
- 7.2.** Sistemas de seguridad de la información y comportamientos tendientes a disminuir el riesgo.

VIII. VIGENCIA DE LA POLÍTICA.

I. DISPOSICIONES GENERALES

1.1. Objetivo

JUAN SEBASTIAN PELAEZ URIBE, cuyo establecimiento comercial es HOTEL RIO PIEDRAS, ubicado en la ciudad de Jerico - Antioquia en la carrera 5 # 6 - 51, es un establecimiento de comercio cuyo objeto principal es la prestación de servicios de alojamiento y hospedaje, entre otros.

Para el desarrollo del mencionado objeto social, la recolección, almacenamiento y tratamiento de información general de datos personales, es necesaria para garantizar la adecuada prestación de los servicios ofrecidos.

Por lo anterior, dando cumplimiento a lo consagrado en la Ley 1581 de 2012, a su Decreto Reglamentario 1373 de 2013 y lo consignado en la Constitución Política de Colombia, adopta el presente Manual de Políticas de Tratamiento y Protección de Datos Personales, recolectados con anterioridad a la entrada en vigencia de las mismas y los que se obtengan con posterioridad.

Dicho manual será expuesto entre los empleados y contratistas del establecimiento, para garantizar una adecuada implementación de este.

1.2. Definiciones Legales

Conforme a lo establecido en el Artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y el Artículo 3 del Decreto 1337 de 2013, se tendrán como términos definidos a lo largo del presente Manual los siguientes:

- a) **Dato personal:** Información vinculada a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- b) **Dato público:** Información calificada como de acuerdo con la ley o la Constitución Política y que no sea semiprivado, privado o sensible. Por ejemplo, los datos relativos al estado civil, profesión u oficio de las personas. Pueden estar contenidos, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales.
- c) **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.

- d) **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- e) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Por ejemplo, los 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.
- f) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- g) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- h) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- i) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- j) **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.
- k) **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.

1.3. Principios

- a) **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento de información personal es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley que lo regule.
- b) **Principio de finalidad:** El tratamiento de la información personal debe responder a una finalidad específica y legal, la cual debe ser siempre informada al titular.
- c) **Principio de libertad:** El tratamiento de información sólo puede ejercerse una vez se cuente con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular.
- d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

- e) **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular de la información. Los datos personales privados, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable.
- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales privados están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada la relación que sustentaba el tratamiento.

II. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

De conformidad con lo establecido en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 todo titular tendrá y podrá hacer exigibles los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del tratamiento o Encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, o aquellos cuyo tratamiento no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del tratamiento salvo cuando dicha autorización no sea necesaria para el tratamiento.
- c) Ser informado por el Responsable del tratamiento o el Encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quejas por infracciones a lo dispuesto en Ley 1581 de 2012 y las demás normas relacionadas.
- 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 sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

La lista anterior debe entenderse de manera enunciativa y no limitativa, pues se entienden por Derechos del Titular, todos aquellos conferidos por la legislación Colombiana y las normas internacionales de aplicación en el País.

III. DEBERES Y OBLIGACIONES A CARGO DE HOTEL RIO PIEDRAS

De conformidad con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, el establecimiento tiene a su cargo, como deberes y obligaciones los siguientes:

3.1. Deberes en su calidad de Responsable del tratamiento.

- a) Garantizar al titular, de manera permanente, el ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c) Informar al titular acerca de la finalidad de la recolección de su información y los derechos que le asisten.
- 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 y rectificar la información, comunicando al Encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado.
- g) Suministrar al Encargado del tratamiento sólo datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- H Exigir al Encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular
- i) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- j) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- k) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- l) 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.
- m) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

3.2. Deberes en su calidad de Encargado.

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos establecidos por la ley.
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la ley.
- f) Registrar en la base de datos las leyendas "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
- g) 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.
- h) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- i) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- j) 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.
- k) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

IV. ÁREAS QUE IMPLICAN TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL

4.1. GERENCIA COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y VENTAS

4.1.1. Funciones

Esta Gerencia, es la más determinante en términos de tratamiento de información personal, ya que a través de la misma se captan clientes para efectos de la promoción de los servicios prestados por el establecimiento.

4.1.2. Canales de captura de la información

La captación de información personal se realiza, generalmente, a través de contacto directo con el cliente, campañas de redes sociales, o a través de búsquedas de información general y pública en sitios web.

4.1.3. Tipo de información capturada

La información capturada es por lo general de identificación, correo electrónico y en el caso de los proveedores, datos financieros suministrados por ellos.

4.1.4. Finalidades o uso de la información

Se captura para fines comerciales (el envío de información comercial relacionada con campañas o proyectos y otros) y con el fin de facturar sus servicios prestados.

4.2. GERENCIA DE OPERACIONES

4.2.1. Funciones

La Gerencia de Operaciones es la que se encarga de llevar a cabo todo lo relacionado con el soporte y la gestión de proyectos. Aquí reciben la información recolectada por la Gerencia Comercial, y, dependiendo del servicio que el cliente (titular de la información) requiera, el profesional designado evalúa la necesidad de solicitar información adicional necesaria para la prestación del servicio.

4.2.2. Canales de captura de la información

Por lo general, esta gerencia no recolecta nueva información. Sin embargo, cuando se requiere información adicional para efectos de prestar el servicio solicitado, la recolección se hace a través de correo electrónico. De igual forma, en el caso de que la información se solicite y suministre vía telefónica o de manera personal, se da igual cumplimiento a los requisitos necesarios y legales para la obtención de dicha información.

4.2.3. Tipo de información capturada

La información adicional solicitada por la Gerencia de Operaciones consiste en información general, de identificación, de ubicación y datos con contenido financiero o económico.

4.2.4. Finalidades o uso de la información

La Información relacionada con datos personales capturada adicionalmente por esta Gerencia, es con la finalidad de adelantar operaciones o gestiones asignadas a ésta.

V. AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS PERSONALES

5.1. Autorización

Cualquier gestión o procedimiento al interior del establecimiento que involucre algún tipo de tratamiento de información personal de clientes, proveedores o trabajadores, independientemente de la forma como la misma sea obtenida o recolectada, cumple cabalmente lo dispuesto para el efecto por la ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

Por lo anterior, el establecimiento para el tratamiento de datos personales solicitará su autorización libre, clara, previa, expresa e informada mediante cualquier medio idóneo que permita el almacenamiento de la misma para los efectos legales informando a su vez, cuáles son los usos que se le darán a los datos suministrados.

5.2. Datos recolectados antes de la vigencia de este Manual

Para los datos personales recolectados antes de la vigencia de esta Manual, **HOTEL RIO PIEDRAS** , solicitará, en los casos en que sea necesario, la autorización de los titulares de la información para efectos de continuar realizando tratamiento de sus datos, lo cual podrá hacerse mediante uso de los medios de comunicación idóneos, donde además de su consentimiento o autorización, se pondrá en conocimiento los derechos que como titulares tienen respecto frente al manejo y conservación de sus datos, y la existencia e implementación del presente Manual de Políticas de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

Si en el término de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la solicitud de autorización para continuar con el tratamiento de la información personal ya recolectada, el titular de la misma no ha contactado a HOTEL RIO PIEDRAS, para solicitar la supresión de su información, el establecimiento podrá continuar realizando el tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para las finalidades determinadas en cada Área y en los términos del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.

5.3. Situaciones que no exigen autorización del titular

En términos del artículo 10 de la ley 1581 de 2012, no es necesario contar con la autorización del titular de la información para su tratamiento, en los siguientes casos:

- 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.

VI. ATENCIÓN DE CORRECCIÓN, ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DATOS PERSONALES

6.1. Responsable de la atención

La Gerencia Comercial es la encargada de la atención de peticiones, reclamos y consultas de los titulares de la información, pues es ésta en la que se realiza la recolección y el tratamiento de la mayor parte de información personal de clientes o proveedores de el establecimiento. La persona encargada es el Gerente Comercial quien a la fecha de publicación del presente reglamento es Juan Sebastián Peláez Uribe.

6.2. Canales para la corrección, actualización, rectificación o eliminación de datos personales

HOTEL RIO PIEDRAS pone a disposición de los titulares de los datos, el correo electrónico reservas@hotelriopiedras.com para elevar sus consultas, así mismo recibe solicitudes en el teléfono celular 3006416340, en el cual será atendido por el personal del establecimiento.

Si la solicitud resulta incompleta el establecimiento requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, para que subsane las fallas. La Información requerida debe ser presentada por el solicitante dentro de los dos (2) meses siguientes al requerimiento. De lo contrario, se entenderá que ha desistido.

El término máximo que tiene el establecimiento para atender la solicitud es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la solicitud dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la tardanza y la fecha en que se atenderá su solicitud, lo cual no podrá superar ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

VII. RIESGOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

7.1. Riesgos tentativos

El riesgo identificado respecto al tratamiento de la información general de los titulares es decir de los clientes o proveedores, es el siguiente: **Pérdida o desaparecimiento de la información:** Este riesgo puede presentarse, aunque es difícil que se dé, por daños o fallas del sistema o equipos utilizados por los trabajadores o prestadores del servicio o por situaciones de *hackeo*, que no permitan la recuperación de la información.

7.2. Sistemas de seguridad de la información y comportamientos tendientes a disminuir el riesgo

Para evitar el riesgo mencionado anteriormente, **HOTEL RIO PIEDRAS** ha implementado una serie de medidas de seguridad, que favorecen la seguridad de la información general que son las siguientes:

- a) Los computadores del establecimiento cuentan con contraseña de ingreso de conocimiento y uso exclusivo del profesional que trabaja con la herramienta.
- b) Los computadores del establecimiento cuentan con sistema antivirus.
- c) El sistema de información del establecimiento es en nube y cuenta con medidas de seguridad y de back – up constante de la información.

VIII. VIGENCIA DE LA POLÍTICA.

La presente Política rige a partir de la fecha de su publicación lo cual se realizará a través del envío de comunicaciones masivas y publicación en la página web del establecimiento.

JUAN SEBASTIÁN PELÁEZ URIBE
C.C. 1.039.022.203
HOTEL RIO PIEDRAS