

Política de tratamiento de la información personal



Hotel Palmera Real



PRESENTACIÓN:

El presente documento representa la política de tratamiento de la información de la **ORGANIZACIÓN HOTEL PALMERA REAL**, la cual es exigida por el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013.

De ahí que el contenido de este documento, el cual **EL HOTEL PALMERA REAL**, pone a disposición de la comunidad en general, corresponde a las obligaciones exigidas por el Estado Colombiano en materia de protección de datos personales, especialmente las contenidas en la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

¿QUIÉNES SOMOS?

Razón social: HOTEL PALMERA REAL BUCARAMANGA.

Nit/cc/No de Identificación:

Teléfono: (57) 6378000

Domicilio: Transversal Metropolitana Modulo 1 - Junto al Terminal de Transportes, Bucaramanga.

Correo de contacto: administracion@hotelpalmerareal.com

Sitio web: www.hotelpalmerareal.com

¿PORQUE NOS PREOCUPA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACION PERSONAL?

Es de suma importancia conocer que nuestra Constitución Política de Colombia en su artículo 15, protege los derechos fundamentales a la intimidad, buen nombre y habeas data. De esta disposición constitucional, se desprenden las demás normas que reglamentan la protección de datos en Colombia la cual se desarrolla en el marco de la normatividad ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y la ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar tratamiento legítimo de los datos personales de cualquier persona natural que entregue su información a personas naturales o jurídicas que en el ejercicio de sus actividades económicas los requieran, como es el caso de la actividad económica que realiza el Hotel Palmera Real.

La citada norma se acompaña de sus decretos reglamentarios (1377 de 2013 y 886 de 2014) los cuales integran el sistema jurídico, e imponen diversas obligaciones a



personas naturales y jurídicas que como nosotros, tratamos datos personales y que en virtud a esto adquirimos la calidad de **responsables del tratamiento**.

Tanto **El Hotel Palmera Real** en su calidad de responsable, como los encargados del tratamiento de datos -entiéndase proveedores y terceros que prestan servicios a la organización- cumpliremos las normas citadas, y estaremos en proceso de mejora continua para que las operaciones internas que se ejecutan respeten la privacidad de las personas y en caso de los menores de edad velar por el interés superior del menor.

DEFINICIONES

- 1. Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- 2. Base de Datos:** Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- 3. Consentimiento del interesado:** Toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen.
- 4. Dato personal:** cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.
- 5. Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- 6. Dato privado:** Están relacionados con el ámbito privado de las personas: Libros de los comerciantes, documentos privados, datos de contacto.



- 7. Dato semiprivado:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios y educativos, así como los datos de contactos (*teléfono/ e mail/ dirección de residencia, entre otros*) de menores, padres y representantes legales del menor y en general de titulares los cuales el hotel Palmera Real realiza tratamiento.
- 8. Datos sensibles:** 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.
- 9. Encargado del tratamiento:** La persona física o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta **Hotel Palmera Real**, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que le vincula con la institución y delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio.
- 10. Menores de edad:** Hace referencia a los menores de 18 años, corresponden a ellos los niños, niñas y adolescentes, que por sí solos se encuentran sin capacidad de dar autorización para que el Hotel Palmera Real, realice tratamiento de sus datos personales.
- 11. Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona física no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados. Tratamiento de datos: cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recogida, grabación, conservación, elaboración, consulta, utilización, modificación, cancelación, bloqueo o supresión,



así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.

- 12. Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- 13. Representante o responsable del menor:** Persona encargada de velar y ejercer los derechos del menor a cargo, que acredite una relación filial con el menor, o en caso de ser acudiente una autorización por quien tenga la patria potestad del niño, niña o adolescente.
- 14. Titular del dato:** Persona física titular de los datos que sean objeto de tratamiento.
- 15. Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o el encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- 16. Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- 17. Responsable de la gestión de la información:** Persona o personas a las que el responsable interno de las bases de datos les ha asignado formalmente la función de coordinar y controlar las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares efectúen.



PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

Como un compromiso con la protección de los datos personales en el Hotel Palmera Real, vela por el cumplimiento de los principios rectores de la norma y con el trato responsable con la información, las actuaciones y decisiones adoptadas para alcanzar los objetivos comunes se direccionan bajo los siguientes principios:

- **Principio de finalidad:** El tratamiento de la información que el Hotel Palmera Real obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual es informada al Titular.
- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de la información es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- **Principio de libertad:** El tratamiento se ejerce de acuerdo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de los datos. Los datos personales de los titulares no son obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. Lo anterior se interpreta de manera integral con el principio de libertad en administración de datos.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte del Hotel Palmera Real es veraz, completa, y exacta. En este aspecto el titular juega un papel clave: se entiende que la información es veraz, si el mismo la suministra atendiendo al principio de buena fe.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento se garantiza el derecho del titular a obtener del Hotel Palmera Real, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento que realiza El Hotel Palmera Real, se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento se realiza por personas autorizadas por el titular.
- **Principio de seguridad:** La información que trata la Hotel Palmera Real sus encargados del tratamiento a que se refiere la presente Política de Tratamiento de la Información, se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- **Principio de confidencialidad:** Todo el talento humano del Hotel Palmera Real que interviene en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos está obligado a garantizar la reserva de la información, inclusive después



de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente Política de Tratamiento de Información o en la ley 1581 de 2012.

SOBRE QUIENES TRATAMOS LA INFORMACIÓN

La operación diaria del Hotel Palmera Real, genera tratamiento continuo de datos personales que pertenecen a las siguientes categorías: públicas- semiprivados-privados y sensibles sobre los siguientes titulares, los cuales son:

- Aspirante a trabajador.
- Trabajador.
- Ex trabajador.
- Practicante.
- Huésped.
- Potencial Huésped.
- Proveedor.
- Proveedor inactivo.
- Accionistas.
- Miembro de la Junta Directiva.
- Clientes.
- Peticionario.
- Acompañantes.



¿PARA QUE RECOLETAMOS SU INFORMACION PERSONAL?

Los datos personales tratados sobre los distintos titulares de la información son utilizados conforme a las siguientes finalidades:

- Proporcionar servicio al cliente con los Huespedes en el hotel Palmera real; tales como la Gestion relacionada a la reservacion, prestacion de servicio y alojamiento en las instalaciones del hotel.
- Asegurar que se satisface la necesidad de Huesped o cliente mientras de Hospeda en el Hotel.
- Permitir el contacto con el Cliente o huésped, antes, durante y posterior a su estancia.
- A conservar en nuestros archivos cierta Información personal relacionada con su estadía, como la información sobre el historial y los gastos detallados del huésped, los Huéspedes.
- Consultar y verificar la información suministrada por los clientes y huéspedes.
- Realizar control y selección de proveedores del Hotel Palmera Real.
- Recibir mensajes o contacto de cualquier tipo relacionados con la gestión de cobro y recuperación de cartera.
- Enviar Información comercial de Hotel y sus empresas aliadas, como ofertas, nuevos servicios, eventos, e información de interés para el huésped.
- Realizar estudios de mercado, como en encuestas o grupos de discusión para poder generar calificaciones y/o promedios de los servicios prestados por el hotel.
- Compartir información de los titulares, conforme a previa autorización dada por el mismo y bajo el marco de los principios emanados por la normatividad.
- Iniciar por cuenta propia o de un tercero las acciones jurídicas necesarias para el cobro de las obligaciones dejados de pagar oportunamente.
- Controlar el cumplimiento de requisitos para acceder al Sistema General de Seguridad Social Integral.
- Recibir mensajes relacionados con la gestión interna para la solución de Preguntas, Quejas y Reclamos.
- Recibir información del Hotel Palmera Real como envíos de campañas comerciales, oferta, nuevos servicios y demás comunicaciones necesarias por cualquiera de los siguientes medios: correo electrónico, llamada telefónica, mensajes de texto, entre otros.



- Iniciar el proceso de selección de personal junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevistas, aplicación de pruebas de ingreso, entre otros.
- Efectuar contratación del talento humano que supere satisfactoriamente el proceso de selección.
- Desarrollar los programas y planes de talento humano, salud ocupacional y seguridad y salud en el trabajo.
- Dar trámite a incapacidades, permisos o licencias no remuneradas del trabajador.
- Efectuar liquidación y retiro del trabajador.
- Informar a los miembros de la junta, accionistas y empleados sobre los cambios reglamentarios y citaciones a los eventos que se organicen.
- Capturar imágenes de los visitantes en general que se encuentren en locaciones del Hotel Palmera Real con fines de seguridad y control de acceso.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

El **Hotel Palmera Real** se compromete a respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- ✓ Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos a que no tienen lugar.
- ✓ Obtener copia de la autorización otorgada por estos en calidad de titulares de los datos.
- ✓ Conocer el uso que **el Hotel Palmera Real** ha dado a los datos personales del titular.
- ✓ Consultar sus datos personales y hacer reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de sus datos personales siguiendo las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política.
- ✓ Suprimir los datos personales cuando en el marco de un proceso judicial o administrativo (SIC) se haya declarado que el tratamiento de la información se realizó sin respeto a la constitución o a la ley.



- ✓ Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser conocerla, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular suministrada por cualquier medio que le permita.

RESTRICCIONES DE LOS DERECHOS DEL TITULAR:

LA REVOCATORIA de la autorización y/o solicitud de supresión de datos personales no será procedente cuando el titular tenga una obligación legal o contractual que exija su permanencia en la base de datos del Hotel Palmera Real, como sucede con los trabajadores y ex trabajadores, referidos entre otros que se encuentren activos¹.

No obstante lo anterior, la información referente a los titulares inactivos podrá permanecer en las bases de datos en cumplimiento de las normas Laborales y normas contables, las cuales exigen la conservación de la información histórica y contable por plazos estrictamente legales por lo que la misma no podrá ser suprimida en todas las ocasiones.

Asimismo, el titular de datos personales no puede ejercer derechos propios de otro titular cuando no ha sido autorizado por éste o por la ley.

LOS CANALES DE ATENCION AL TITULAR:

Para consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos del usuario o cliente, podrá comunicarse con **El Hotel Palmera Real**:

- Correo electrónico: administracion@hotelpalmerareal.com
- Directamente a las Instalaciones de Hotel Palmera Real ubicado en la Transversal Metropolitana Modulo 1 - Junto al Terminal de Transportes, Bucaramanga; punto de atención físico.

¹ La información se conserva en razón a que el Hotel Palmera Real debe realizar un control de los procesos de gestión humana y comercial (proveedores). Asimismo como empleador debe guardar soportes de las relaciones laborales. Para los efectos de la conservación, se entiende que también se guarda información de referencias personales, representantes legales y de los trabajadores, proveedores o asociados según corresponda.



Todos los canales anteriores cuentan con personal capacitado para el desempeño de sus funciones, así como los sistemas de control necesarios para que las novedades de información personal que los usuarios soliciten queden documentadas y puedan ser objeto de verificación.

No obstante, debe advertirse que el Hotel Palmera Real sólo enviará datos personales con motivo de la consulta o reclamo a las siguientes personas:

- Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales, siempre y cuando acrediten esta calidad tal como se mencionó en el acápite de definiciones del presente documento.
- A las personas autorizadas por el titular del dato.
- A las personas autorizadas por orden judicial o legal.

En este último supuesto, se debe atender a lo dicho por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011² respecto a las solicitudes de información de entidades públicas o administrativas:

- La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.
- En segundo lugar, con la entrega de la información se le comunicará a la entidad pública o administrativa que en ella recae el deber de cumplir con las obligaciones y exigencias que le impone la ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos. La entidad administrativa receptora debe cumplir todos los mandatos legales que frente al tema existan para la fecha de la recepción de la información, en especial los principios de – finalidad – uso legítimo – circulación restringida – confidencialidad y –seguridad.

²En relación, con las autoridades públicas o administrativas, señaló la Corte Constitucional que tal facultad “no puede convertirse en un escenario proclive al abuso del poder informático, esta vez en cabeza de los funcionarios del Estado. Así, el hecho que el legislador estatutario haya determinado que el dato personal puede ser requerido por toda entidad pública, bajo el condicionamiento que la petición se sustente en la conexidad directa con alguna de sus funciones, de acompañarse con la garantía irrestricta del derecho al hábeas data del titular de la información. En efecto, amén de la infinidad de posibilidades en que bajo este expediente puede accederse al dato personal, la aplicación del precepto bajo análisis debe subordinarse a que la entidad administrativa receptora cumpla con las obligaciones de protección y garantía que se derivan del citado derecho fundamental, en especial la vigencia de los principios de finalidad, utilidad y circulación restringida”.



PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTAS Y RECLAMACIONES:

Los titulares de los datos o sus representantes podrán conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en las bases de datos del Hotel Palmera Real Sin embargo, los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

- **PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS:**

Las consultas serán atendidas en **un término máximo de diez (10) días hábiles** contados a partir de la fecha de recibo de la misma mediante los canales dispuestos para el efecto. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, se informará al interesado la razón del aplazamiento y se señalará la nueva fecha en que será resuelta su consulta, la cual en ningún caso **superará a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.**

- **PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS:**

Los reclamos serán atendidos en un **término máximo de quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha en que la misma haya sido recibida mediante los canales dispuestos para el efecto. Si el reclamo no cumple con los requisitos establecidos en el acápite precedente o se encontrara incompleto, se requerirá al interesado **dentro de los cinco (5) días hábiles** siguientes a la recepción del mismo para que subsane las falencias identificadas. Si transcurridos **dos (2) meses desde la fecha del requerimiento**, el titular o interesado no hubiere corregido la solicitud o aportado la información correspondiente se entenderá abandonado el reclamo y se procederá al archivo definitivo del mismo.

En el caso contrario, cuando el requerimiento hubiese sido atendido por el titular en el término previsto, subsanando los defectos del reclamo y allegando la documentación necesaria, **El Hotel Palmera Real** emitirá la respuesta pertinente, pudiendo prorrogar el término en casos especiales con previa comunicación al interesado. Este nuevo plazo no **será superior a ocho (8) días hábiles.**



Cuando **El Hotel Palmera Real** determine que **no es competente** para resolver una consulta o reclamo, dará respuesta en un **término no mayor a cinco (5) días hábiles** explicando al peticionario los motivos por los cuales no se encuentra facultada para resolverlo.

- **¿Qué sucede si la respuesta no satisface lo solicitado?**

Si el titular se halla inconforme con la respuesta recibida o considera que la misma no satisface sus necesidades, cuenta **con un término de quince (15) días** a partir de la notificación de la respuesta para pedir que sea revaluada en los casos en que haya sido desfavorable a sus intereses.

- **¿Que debe contener la solicitud como mínimo?**

Sin importar el canal de atención que el titular elija para presentar su solicitud, esta debe estar dirigida a **El Hotel Palmera Real**, y contar como mínimo con los siguientes ítems:

- a. Nombres y apellidos del titular.
- b. Número de identificación del titular.
- c. Datos de localización del titular
- d. Descripción de los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo.
- e. Documentos que considere soportan su consulta o reclamo.
- f. Medio por el cual desea recibir respuesta.
- g. Nombre el peticionario, el cual, si es diferente al titular, debe adjuntar los documentos de acreditación que le permitan actuar en su nombre.³
- h. Firma del peticionario.

EL HOTEL PALMERA REAL CUENTA CON UN OFICIAL DE PROTECCION DE DATOS:

En el Hotel Palmera Real, existe la figura de oficial de protección de datos personales, quien tendrá la responsabilidad de asegurar que la protección de los datos personales que

³ para el caso que el padre, madre y/o representante legal, interponga una consulta o reclamo de los datos personales del menor.



trata la institución se realice de conformidad a las exigencias de ley y de la Política de Tratamiento de la Información, asimismo este rol cumple con la identificación, recepción, re direccionamiento de los reclamos y consultas que realicen los titulares de la información personal. No obstante, el titular no está en la obligación de indicar la dependencia a que se dirige su solicitud, pues internamente la institución se encargara de dirigirlo a quien corresponda.

DE LOS TERCEROS INTERVINIENTES COMO SUJETOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION PERSONAL

De la gestión del Hotel Palmera Real en el cumplimiento de los diferentes procesos estratégicos, misionales y de apoyo, se es necesario que alguna de sus actividades sean delegadas a sujetos externos (personas naturales o jurídicas) para que las desarrollen bajo el marco de un contrato o convenio. Teniendo como fin último encargar a una persona Jurídica o Natural con unos conocimientos específicos en un área para que efectué una labor necesaria para la institución educativa.

SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN MENORES DE EDAD:

El Hotel Palmera Real, realiza en ocasiones el tratamiento de información, cuyos titulares son menores de edad que para el caso huéspedes y visitantes. Este tratamiento es efectuado con los postulados legales y constitucionales que garanticen sus derechos en virtud del interés superior del menor, para tal fin se ha dispuesto medidas especiales en aquellos procesos donde se ingresan estos datos personales, tales como: autorización diligenciada por el representante legal del menor, especificación de finalidades por las cuales se recolectan los datos comunicándole de manera previa estas finalidades, orientando siempre al buen uso y adecuado manejo de la información personal.

DEL PORTAL WEB DEL HOTEL PALMERA REAL

En concordancia con la página web de la institución, El Hotel Palmera Real manifiesta que la información que se publica en el portal, tiene como finalidades las siguientes:

1. Dar información referente a promociones u ofertas del Hotel.



2. Dar a conocer sobre servicios del Hotel (habitaciones / spa/ salones/ Tarifas / planes /entre otras más).
3. Generar reservas o contacto directamente con el Hotel Palmera Real.

Eventualmente en nuestro Portal web de reservas y de contacto, se solicita información como lo es semi-privada y privada, la cual se encuentra debidamente autorizada por el titular quien suministra dicha información, asimismo la información suministrada en el portal web será tratada conforme a las finalidades enunciadas en la Política de Tratamiento de Información del Hotel Palmera Real.

VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS.

La vigencia de las bases de datos corresponderá al tiempo en que se mantengan las finalidades que justifican su tratamiento.

VIGENCIA DE LA PRESENTE POLITICA.

La vigencia de la presente política inicia a partir del mes de Junio del 2017.-Cualquier cambio, o modificación sustancial será comunicada al titular mediante cualquier medio de comunicación idóneo. Esta comunicación será enviada con diez (10) días de anticipación a efectuar la modificación.