

POLÍTICA DEL TRATAMIENTO Y MANEJO DE LOS DATOS PERSONALES DE LA SOCIEDAD A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A

1. OBJETIVO.

La presente política se expide en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014, y el Decreto 090 de 2018 y demás normas que modifiquen o adicionen el régimen de Protección de Datos Personales y que busca garantizar que la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A** en su condición de responsable de manejo de información personal, realice el Tratamiento de la misma en estricto cumplimiento de la normatividad aplicable, garantizando los derechos que a los Titulares de la información les asisten.

2. ALCANCE.

La Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, va dirigida a todos nuestros Clientes, huéspedes, Contratistas, Proveedores, Colaboradores y demás personas naturales y/o jurídicas que suministren de manera directa y autónoma su información a nuestra compañía.

3. DESARROLLO.

La sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, persona jurídica e identificada con el NIT 900.230.701-6 y cuya actividad económica principal es el alojamiento en hoteles, y cuyo domicilio principal es en la Avenida Ricaurte número 9-20 de la ciudad de Pereira – Risaralda, quedando tales disposiciones sometidas tanto a la sede principal y como a sus demás sucursales, agencias y/o establecimientos de comercio, en cumplimiento de lo preceptuado por la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario No 1377 de 2013 por medio de los cuales se establece lo siguiente:

Para los efectos de la Ley estatutaria 1581 de 2012, que desarrolla el artículo 15 de la Constitución Nacional, la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A** se constituye como responsable y encargada del tratamiento de datos personales de quienes en su ejercicio o cualquier actividad, bien sea permanente u ocasional, puedan suministrar cualquier tipo de información o dato personal a la persona jurídica, razón por la cual concederá, actualizar y rectificar dentro del marco legal que exige la materia todos aquellos datos e información que encuentre bajo su custodia.

La sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, garantiza el adecuado tratamiento de datos personales, la privacidad, la intimidad y el buen nombre, con propósito de que todas las actuaciones adelantadas se rijan por principios de buena fé, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.

A través de ésta política, la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A** en cumplimiento de su deber legal y reglamentario, propende por hacer efectiva la

garantía constitucional establecida en el artículo 15 inherente a la protección a la intimidad personal y familiar de todos los ciudadanos, con la cual quiso el legislador a través de la expedición de la Ley 1581 de 2012, y a través de sus Decretos Reglamentarios (Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014, y el Decreto 090 de 2018), establecer instrumentos y controles expeditos de cara a dar un tratamiento adecuado a la información, que administra como consecuencia de la interrelación o vínculo de naturaleza contractual que sostiene con los particulares.

La presente política establece los términos, condiciones y finalidades bajo las cuales la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, como responsable de los datos personales obtenidos a través de sus distintos canales de atención, trata la información de todas las personas que en algún momento por razones de la actividad que desarrolla, le hayan suministrado datos personales a **LA SOCIEDAD RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial y/o virtual para la obtención de cualquier servicio relacionado de manera directa con el objeto personal de nuestra compañía **LA SOCIEDAD A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**. El titular del dato registra o entrega su información de manera libre y voluntaria y reconoce que ha leído y, acepta expresamente los términos y condiciones establecidos por la empresa.

La sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, se encarga directamente del tratamiento de los datos personales de sus usuarios, clientes, huéspedes, contratistas, proveedores, colaboradores y demás personas naturales y/o jurídicas que suministren de manera directa y autónoma; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento, en tal sentido **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, exigirá al encargado la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

4. DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

Eventualmente la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A** puede llegar a requerir Datos Personales de niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, como por ejemplo para aquellos menores que acudan en calidad de huéspedes a nuestras instalaciones para servicios de alojamiento, por lo tanto se requerirá que el menor de edad este acompañado de su acudiente y deberá hacer entrega de manera física o magnética copia del documento legal por medio del cual se evidencie el parentesco con el menor de edad o adolescente en virtud de ello. La sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**.

Recolectará dichos datos personales bajo la facultad de los padres de familia o representantes legales del menor, velando siempre por el uso adecuado de los Datos Personales de los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, garantizando que respetan en su tratamiento el interés superior de aquellos y asegurando el respeto a sus derechos.

5. TRATAMIENTO DATOS SENSIBLES.

Para los propósitos de la presente política, se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelan 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.

6. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y LA FINALIDAD DE LOS MISMOS.

La sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, tendrá como finalidad con la información suministrada y recolectada, previamente autorizada por sus usuarios, clientes, contratistas, proveedores, colaboradores, con carácter de General, las siguientes:

- a) Para el cumplimiento de las obligaciones y/o compromisos de las relaciones contractuales o no existentes con su grupo de interés.
- b) Para el cumplimiento de las obligaciones legales que involucren datos personales de sus proveedores, clientes, trabajadores y demás grupos de interés.
- c) Para la gestión comercial y relacionamiento con sus grupos de interés.
- d) Para el análisis prospectivo sobre tendencias y preferencias de sus grupos de interés en relación con sus bienes y/o servicios.
- e) Para garantizar la prestación del servicio de alojamiento conforme con el nivel de complejidad de la empresa, y de acuerdo a la habilitación expedida por las autoridades locales, y en general para dar cumplimiento a su objeto social, y a las normas que regulan el Ministerio de Comercio, principalmente en lo que se refiere a los prestadores de servicios de alojamiento en hoteles. Los datos Sensibles requeridos serán de libre y voluntaria entrega por parte de los titulares de la información, y su tratamiento solamente podrá realizarse cuando medie Autorización de su titular, salvo los casos previstos por la Ley. En todo caso, y para los efectos del proceso de atención, cuando un titular tenga la condición de huésped, deberá suministrar al personal administrativo del hotel la información necesaria para garantizar un adecuado manejo de la información suministrada, siendo responsabilidad del personal administrativo y(o

directivo de la sociedad **A. RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, al mantenimiento de la reserva de la información.

- f) Para desarrollar las funciones propias de la empresa, entre ellas, soportar la atención de nuestros colaboradores para con los clientes, dar a conocer información empresarial, comercial y/o promocional de la sociedad **A. RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, siempre relacionada con el objeto social y empresarial. Así como también, encuestas para realizar estudios de satisfacción, noticias o comunicados corporativos que **A. RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.** considere que pueden ser de su interés.
- g) La información contenida en nuestras bases de datos de gestión de nómina y reclutamiento (ex-empleados, empleados y futuros candidatos a empleo) podrá ser transmitida a otras entidades únicamente cuando sea necesario dar cumplimiento a las disposiciones legales, en caso de que sea requerida por entidad pública, administrativa y/o entidades fiscalizadoras en temas laborales en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- h) Para complementar el desarrollo de los contratos de prestación servicios correspondientes, haciendo seguimiento al comportamiento comercial de los mismos. Además, intercambiar información mensual para facilitar el conocimiento de los servicios que ofrece la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, y en general, todos los aspectos que intervienen en la relación del hotel con los entes reguladores del turismo o alojamiento; así como también, hacerlos partícipes de actividades o campañas comerciales que puedan resultar de su interés. Además, cumplir las leyes aplicables a proveedores, incluyendo pero sin limitarse a las tributarias.

7. CAMARAS DE SEGURIDAD.

La sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de nuestras instalaciones u oficinas.

En virtud de lo expuesto, se informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia. La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en éstas. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso o ante cualquier tipo de autoridad y organización con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

Las imágenes solo serán tratadas cuando sean adecuadas, pertinentes y no excesivas en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, legítimas y explícitas, que hayan justificado la instalación de las cámaras o videocámaras.

En cualquier caso, el uso de sistemas de video vigilancia será respetuoso protegiendo el derecho a la intimidad personal.

Las imágenes serán conservadas por el tiempo necesario de acuerdo a la finalidad para la que se recolectan.

8. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES.

Analizada la misión empresarial de la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, se tiene que al no celebrar contratos o actos de trascendencia internacional o fronteriza, menos aún con sujetos que no proporcionan niveles adecuados de protección de datos según las políticas internas fijadas o determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A** no requerirá del titular de la información, el suministro de datos o información sujeta a ser transferida a terceros dentro del ámbito internacional, por lo cual quedará exenta de su almacenamiento, y de la prohibición contenida en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, con excepción en que concurra la solicitud de un dato específico que sea del dominio de la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, y que se encuentre claramente determinada en los siguientes ordinales:

- a) Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia;
- 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) 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;
- d) Legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

En los casos no contemplados como excepción, y que no se encuentren contenidos en el presente artículo, se deberá dar aplicación directa al parágrafo único contenido en artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, que establece:

(...)“ PARÁGRAFO 1o. En los casos no contemplados como excepción en el presente artículo, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio, proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales. Para el efecto, el Superintendente queda facultado para requerir

información y adelantar las diligencias tendientes a establecer el cumplimiento de los presupuestos que requiere la viabilidad de la operación.”(...)

9. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.

Se informa al Titular del dato, los derechos que las leyes sobre protección de datos personales le ofrecen, que a continuación se enlistan y que la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, los garantiza a través del cumplimiento de los procedimientos definidos:

- (1) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A S.A.** Este derecho se puede ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado por el titular de la información.
- (2) Solicitar prueba de la autorización otorgada ante la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A S.A.** cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- (3) Ser informado por sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, previa solicitud, respecto del uso que ha dado a sus datos personales.
- (4) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicione o complementen.
- (5) 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento de la Entidad o el Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- (6) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Para ejercer estos derechos se debe tener en cuenta la siguiente información: Para la consulta de datos personales, solicitud de la autorización o de información sobre el uso dado a los datos, se puede realizar la consulta por escrito y de manera presencial en las Oficinas de la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, la consulta debe ser a través de comunicación dirigida a nombre de la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, con el nombre completo del titular, la descripción de la consulta, la dirección de residencia y el teléfono de contacto.

Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta. No obstante lo anterior, y de manera supletoria, las solicitudes aquí previstas se regirán bajo los parámetros contenidos en la normativa de carácter especial que regula la materia, esto es la Ley 1755 de 2015.

Para presentar una solicitud de corrección, actualización o supresión de datos, o para presentar reclamo por presunto incumplimiento de los deberes por parte de la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.** relacionados con la Protección de Datos, el Titular puede realizar la solicitud por escrito y de manera presencial en las instalaciones de la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.** La solicitud o reclamo debe realizarse a través de comunicación dirigida a nombre de la responsable del tratamiento de los datos personales con el nombre completo del titular de los datos, el número de identificación personal, y deberá cumplir con los requisitos determinados en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, que son a saber:

1. La designación del responsable del manejo de la información o datos, en cuyo caso será la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la solicitud indicando brevemente la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud o reclamo.
4. Las razones en las que fundamenta su solicitud.
5. La relación de los documentos que desee presentar y que se relacionan con el objeto de la solicitud.
6. La dirección de residencia o donde se encuentre dispuesto a recibir correspondencia, el teléfono de contacto
7. La firma del titular de los datos cuando fuere el caso.

Si la solicitud o reclamo resulta incompleta, se requerirá dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. No obstante lo anterior, en ningún caso podrá ser rechazada la solicitud por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, salvo cuando el titular omita determinar el objeto de la solicitud de manera clara y precisa, caso en el cual se dará aplicación a lo normado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, en aquella circunstancia en que la indicación del objeto se considere necesaria para adoptar una

decisión de fondo, la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.** requerirá al solicitante dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, la petición.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la solicitud. Es así como transcurrido éste término se entenderá que el Titular de los datos, su representante o apoderado ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual al inicial.

Vencidos los términos establecidos en precedencia, sin que el solicitante haya cumplido el requerimiento, se tendrá por desistida la solicitud realizada, en cuyo caso de que la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.** enterará de tal circunstancia al Titular de los datos.

La sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, atenderá las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo del reclamo completo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo.

El ejercicio de los anteriores derechos, podrán ser puestos en ejercicio por los titulares de los datos o información, su representante o apoderado, en cuyo caso deberá acreditar ser apoderado general, copia de la escritura pública mediante la cual fue conferido el poder general con la facultad expresa de actuar ante particulares; en caso de que la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**; y por último podrá ser ejercido por los causahabientes del titular quienes deberán acreditar tal calidad con la presentación de los respectivos registros civiles según sea el caso y la calidad en que presente la solicitud.

10. DEBERES DE LA SOCIEDAD, COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, reconoce la titularidad que de los datos personales ostentan las personas y, en consecuencia ellas de manera exclusiva pueden decidir sobre los mismos. Por lo anterior, utilizará los datos personales para el cumplimiento de las finalidades autorizadas expresamente por el titular o por las normas vigentes. En el proceso de tratamiento y protección de datos personales, la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.** estará obligada a cumplir los deberes estatuidos en la Ley 1581, y por ende, a observar y dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

a.- Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de protección de datos, para lo cual los titulares podrán realizar sus consultas a las siguientes áreas de la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, usuarios, visitantes y Clientes: En cualquiera de los canales

de atención establecidos por la empresa. Empleador o colaboradores: Ante la Dirección o encargado del área o departamento de Administración. Contratistas: Ante la Gerencia General, quien se encargará de tramitar la misma ante la oficina de gestión documental de la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A** departamentos que se encargarán de conservar las autorizaciones otorgadas por el titular, y además de ellos:

b.- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

c.- Tramitar las consultas y reclamos formulados.

d.- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.

e.- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesaria para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

f.- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable, comprensible.

g.- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del tratamiento.

h.- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.

i.- Los incidentes de seguridad que puedan poner en riesgo la administración de la información de los titulares se informará a la autoridad de protección de datos.

j.- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

k.- Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada para el tratamiento de datos personales.

l.- Actualizar oportunamente la información, atendiendo de ésta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.

l.- Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.

m.- Identificar cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular.

n.- 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.

ñ.- Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.

o.- Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas, y adolescentes en aquellos casos en que se autoriza el tratamiento de sus datos personales, bajo las excepciones contempladas en la autorización que el titular suscribe a favor de la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**

p.- Llevar una base de datos en la que se encuentren detalladas las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos, debiendo contener la fecha de presentación, el objeto de la solicitud, el número de anexos y la descripción de su contenido, se determinará si el titular de la información autorizó la circulación de la información para todos los efectos, y la fecha en que se remitirá respuesta a su requerimiento, así como los datos de contacto determinados en la solicitud inicial.

q.- Realizar los registros correspondientes en la base de datos personales cuando se presenten solicitudes por parte de los titulares con la leyenda "reclamo en trámite"

r.- 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.

s.- Abstenerse de circular información que haya sido controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

t.- Abstenerse de circular información que goce de reserva legal y de contenido judicial salvo las excepciones contenidas en la ley.

u.- Permitir el acceso a la información, exclusivamente a quienes cuentan con tal facultad de conformidad con las políticas adoptadas por la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**

w.- Utilizar los datos personales del titular exclusivamente en los términos y para los efectos contenidos en la autorización para la circulación de datos suscrita por el titular en señal de aceptación.

x.- No exigir del titular de los datos, información sensible exceptuada de la autorización dada por el titular.

y.-) como encargada del tratamiento de la información y/o de los datos personales, deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y en sus Decretos reglamentarios que regulan la actividad, y que a continuación se describe:

z.-) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

La sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A** deberá conservar prueba de la autorización otorgada por los titulares de la información para el tratamiento de datos personales (Decreto 1074 de 2015). Estas evidencias estarán almacenadas de la siguiente manera: En los sistemas de información quedarán registradas las autorizaciones dadas por los titulares de la información con la fecha y hora de la autorización y, la persona que otorgó la autorización, que en el caso del menor de edad corresponde a representante legal o tutor. Las comunicaciones que correspondan a funcionarios y contratistas se mantendrán en los expedientes.

11. AVISO DE PRIVACIDAD.

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular sobre la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

La sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, pone a disposición y conocimiento del titular del dato su Aviso de Privacidad en las zonas de recepción y Atención al Cliente de todas sus Oficinas. (Ver Anexo No 1. Aviso de Privacidad). Se conserva el modelo del aviso de privacidad que se pone en conocimiento a los Titulares de la información mientras se lleve a cabo el tratamiento de los datos personales y perduren las obligaciones que de éste se deriven, caso en el cual aquel deberá reunir la siguiente información:

- a.- La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- b.- El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c.- Los derechos del titular.
- d.- Los mecanismos generales dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.
- e.- El carácter facultativo de la respuesta relativa a preguntas sobre datos sensibles.

12. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A** implementa las medidas técnicas, humanas y administrativas adicionales en caso de requerirse, que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, mediante los cuales se evitará su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

La sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, está comprometido en efectuar un correcto uso y tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos, evitando el acceso no autorizado a terceros que puedan conocer o vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que allí reposa.

Para este fin, cuenta con protocolos de seguridad y acceso a los sistemas de información, almacenamiento y procesamiento incluidas medidas físicas de control de riesgos de seguridad, consistente en la delegación del manejo de archivo físico en uno de los colaboradores, encargado de la gestión documental, el acceso restringido a la información digital o informática.

El acceso a la base de datos se encuentra restringido incluso para los empleados y colaboradores. Todos los funcionarios se encuentran comprometidos con la confidencialidad y manipulación adecuada de las bases de datos y en especial de la información, atendiendo los lineamientos sobre tratamiento de la información establecida en la Ley.

La información personal suministrada por los clientes de la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, se encuentra restringida, exclusivamente a través de medio físico, electrónico o telefónico, aquella que ingresa a través de los canales de contacto, una vez realizado tal procedimiento, viene a ser registrada en la base de datos de Excel según sea su destinación, asegurada en medio magnético y en una carpeta destinada para su almacenamiento, por una clave de acceso a la cual sólo el colaborador de la gestión documental podrá acceder.

El titular actuando a título personal o a través de terceros, será el único sujeto que podrá autorizar la manipulación de la información suministrada ante la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, en tanto y por cuanto al no ser la actividad comercial de la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A** aquellas susceptibles de registro de usuario por parte del titular de la información para su manipulación, en el que se registre información de carácter personal, claves o contraseñas, creación de usuarios, ésta como responsable del manejo de información, limitará su uso o utilización, a un medio físico de archivo o electrónico en medio ofimático, a la cual tan solo tendrá acceso la persona responsable de su custodia.

13. MODIFICACIONES A LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A** se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales. Cualquier cambio será publicado y anunciado en el Portal Web o comunicado a través de sus canales de información o contacto. Además, se conservarán las versiones anteriores de la presente políticas de tratamiento de datos personales.

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de los mismos por el titular del dato después de la notificación de los nuevos lineamientos constituye la aceptación de la misma.

14. REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

El titular del dato, con la aceptación de esta política de tratamiento de datos personales, declara conocer que la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, puede suministrar esta información a las entidades vinculadas y aliadas y a las entidades judiciales o administrativas y demás entes del Estado que, en ejercicio de sus funciones, soliciten esta información, igualmente, acepta que pueden ser objeto de procesos de auditoría interna o de auditoría externa por parte de empresas encargadas de este tipo de control. Lo anterior, sujeto a la confidencialidad de la información.

15. GARANTIA DEL DERECHO DE ACCESO.

Para garantizar el derecho de acceso del titular de los datos, a la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, pondrá a disposición de éste, previa acreditación de su identidad, legitimidad, o personalidad de su representante, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales a través de medio físico si el titular así lo requiere, mediante la utilización de los medios electrónicos dispuestos e informados por el titular en caso de ser así requerido.

16. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS.

Para la recepción de consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos como titular, puede comunicarse a través de los canales de atención y será atendida por la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, en los tiempos establecidos por la Ley 1581 de 2012.

Consultas.

Los titulares, apoderados o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, quien deberá suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular, garantizando:

- a.- Habilitar sus canales de información web, a través de los cuales el titular logre establecer contacto directo con quien tendrá el dominio de la información o de los datos suministrados ante la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**
- b.- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deben ser informados en el aviso de privacidad.
- c.- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

d.- Con independencia del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez días, contados a partir de la fecha de recepción del escrito de solicitud y en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez días con que cuenta la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A** expresando las circunstancias en que se fundamenta la omisión de respuesta y prorrogando dicho lapso por un término igual al inicial bajo las prerrogativas de la Ley 1755 de 2015.

17. PETICIÓN DE ACTUALIZACIÓN Y/O RECTIFICACIÓN.

La sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrán las siguientes previsiones:

a.- La actualización y/o rectificación del titular se formulará mediante solicitud dirigida a La sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A** atendiendo los canales de información dispuestos para ello, como la dirección registrada ante Cámara de Comercio, cual es la Avenida Ricaurte número 9-20 de la ciudad de Pereira – Risaralda, o través de su canal de atención telefónica o haciendo uso de la dirección electrónica operativo@hotelpinaresplaza.com que deberá contener los requisitos establecidos en la presente política de tratamiento de datos personales y bajo las reglas dispuestas a saber:

b.- En igual sentido se aplicará el procedimiento previsto en antecedencia para las reclamaciones.

c.- La sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A** podrá habilitar o facilitar mecanismos a efectos de garantizar el ejercicio de éste derecho al titular, siempre y cuando éstos lo beneficien. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros canales que faciliten la comunicación según sea sugerido por el titular de la información, y que por circunstancias de ubicación geográfica impida la comunicación efectiva y la atención oportuna relacionada con la petición de actualización y/o rectificación.

18. PETICIÓN DE SUPRESIÓN DE DATOS.

Al titular de los datos personales le asiste el derecho de solicitar a la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A** la supresión de aquellos (eliminación), en cualquiera de los siguientes eventos:

a.- Considere que los datos suministrados no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa vigente.

b.- Considere el titular que actualmente no son necesarios o pertinentes para cumplir la finalidad para la cual fueron recolectados.

c.- Se encuentre superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

La supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A** sin embargo éste derecho del titular no es absoluto y en consecuencia, la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, podrá negar su ejercicio en las siguientes circunstancias:

a.- Cuando el titular tenga un deber legal o contractual que obligue a la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, a dar permanencia a los datos informados por el titular en su base de datos.

b.- Cuando la eliminación de los datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a procedimientos fiscales, investigación criminal adelantada por cualquier órgano o dependencia del orden Nacional y, que impliquen sanciones económicas o privativas de la libertad.

c.- Cuando los datos o la información suministrada por el titular, se considere necesaria a fin de proteger los intereses jurídicamente tutelados, y que impliquen la realización de una función en virtud del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular y sobre la que recaigan posibles sanciones para la responsable del manejo de la información, en éste caso la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**

19. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS.

El Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD - es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, el cual es administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y de libre consulta para los ciudadanos.

El Gobierno Nacional, mediante el capítulo 26 del Decreto Único 1074 de 2015, reglamentó la información mínima que debe contener el RNBD y los términos y condiciones bajo los cuales se deben inscribir en éste las bases de datos sujetas a la aplicación de la Ley 1581 de 2012.

Mediante Decreto 090 del 18 de enero de 2018, el Gobierno Nacional modificó el ámbito de aplicación del Registro Nacional de Bases de Datos y creo unos nuevos plazos para que los sujetos que resulten obligados realicen la inscripción de sus bases de datos.

Los sujetos que continúan con el deber de registrar sus bases de datos son las sociedades y entidades sin ánimo de lucro que tengan activos totales superiores a 100 mil Unidades de Valor Tributario (UVT) y las entidades de naturaleza pública.

La sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, de conformidad con las políticas establecidas mediante los Decretos reglamentarios, y establecidos los plazos otorgados para que las sociedades y entidades sin ánimo de lucro procedan con su registro, se logra establecer que por la naturaleza societaria y los activos determinados en uvt, se encuentra en la obligación de proceder con el registro previsto. Es así como la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, se reserva en los eventos contemplados en la ley y en sus estatutos y reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases de datos, como de carácter confidencial de acuerdo con las disposiciones vigentes, todo lo anterior en virtud de los postulados legales y Constitucionales.

20. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.

Dando cumplimiento al principio de seguridad establecido en la normativa vigente, la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A** adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean del caso, a efectos de otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

21. VIGENCIA DE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS.

La política de tratamiento de datos personales de la sociedad **A RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.**, ha sido redactada y aprobada el primero (01) de febrero de 2021, fecha a partir de la cual entra en vigencia.

ALVARO RAMIREZ GONZALEZ.

Gerente General

Elaborado por: Juanita Guzmán León.

Revisado por:

Aprobado por:

ANEXO N° 1. AVISO DE PRIVACIDAD

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, protección de datos personales, la sociedad **A. RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, (NIT 900.230.701-6) con domicilio en Pereira (Rda.), informa que recolecta, almacena, usa, circula y suprime sus datos en el ejercicio de las funciones de seguridad y almacenamiento en las instalaciones y de las personas, con las cuales la sociedad **A. RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A** sostiene vínculos de índole comercial, civil, y laboral, respecto de información que sea considerada como sensible al tenor de lo dispuesto en la política de manejo de datos personales, cuya finalidad es recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, compartir, actualizar y transmitir la información o datos, en procura de cumplir con las siguientes finalidades:

La sociedad **A. RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, tendrá como finalidad con la información suministrada y recolectada, previamente autorizada por sus usuarios, clientes, contratistas, proveedores, colaboradores, con carácter de General, las siguientes:

- a) Para el cumplimiento de las obligaciones y/o compromisos de las relaciones contractuales o no existentes con su grupo de interés.
- b) Para el cumplimiento de las obligaciones legales que involucren datos personales de sus proveedores, clientes, contratistas, trabajadores y demás grupos de interés.
- c) Para la gestión comercial y relacionamiento con sus grupos de interés.
- d) Para el análisis prospectivo sobre tendencias y preferencias de sus grupos de interés en relación con sus bienes y/o servicios.
- i) Para garantizar la prestación del servicio de alojamiento conforme con el nivel de complejidad de la empresa, y de acuerdo a la habilitación expedida por las autoridades locales, y en general para dar cumplimiento a su objeto social, y a las normas que regulan el Ministerio de Comercio, principalmente en lo que se refiere a los prestadores de servicios de alojamiento en hoteles. Los datos Sensibles requeridos serán de libre y voluntaria entrega por parte de los titulares de la información, y su tratamiento solamente podrá realizarse cuando medie Autorización de su titular, salvo los casos previstos por la Ley. En todo caso, y para los efectos del proceso de atención, cuando un titular tenga la condición de huésped, deberá suministrar al personal administrativo del hotel la información necesaria para garantizar un adecuado manejo de la información suministrada, siendo responsabilidad del personal administrativo y(o directivo de la sociedad **A. RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A**, al mantenimiento de la reserva de la información.

- j) Para desarrollar las funciones propias de la empresa, entre ellas, soportar la atención de nuestros colaboradores para con los clientes, dar a conocer información empresarial, comercial y/o promocional de la sociedad **A. RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, siempre relacionada con el objeto social y empresarial. Así como también, encuestas para realizar estudios de satisfacción, noticias o comunicados corporativos que **A. RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.** considere que pueden ser de su interés.
- e) La información contenida en nuestras bases de datos de gestión de nómina y reclutamiento (ex-empleados, empleados y futuros candidatos a empleo) podrá ser transmitida a otras entidades únicamente cuando sea necesario dar cumplimiento a las disposiciones legales, en caso de que sea requerida por entidad pública, administrativa y/o entidades fiscalizadoras en temas laborales en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- k) Para complementar el desarrollo de los contratos de prestación servicios correspondientes, haciendo seguimiento al comportamiento comercial de los mismos. Además, intercambiar información mensual para facilitar el conocimiento de los servicios que ofrece la sociedad **A. RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, y en general, todos los aspectos que intervienen en la relación del hotel con los entes reguladores del turismo o alojamiento; así como también, hacerlos partícipes de actividades o campañas comerciales que puedan resultar de su interés. Además, cumplir las leyes aplicables a proveedores, incluyendo pero sin limitarse a las tributarias.

La sociedad **A. RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, en igual sentido informa que sus derechos, son los que a continuación se describen:

DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Se informa al Titular del dato, los derechos que las leyes sobre protección de datos personales le ofrecen, que a continuación se enlistan y que **A. RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, los garantiza a través del cumplimiento de los procedimientos definidos:

Se informa al Titular del dato, los derechos que las leyes sobre protección de datos personales le ofrecen, que a continuación se enlistan y que la sociedad **A. RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.**, los garantiza a través del cumplimiento de los procedimientos definidos:

- (1) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a sociedad **A. RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.** Este derecho se puede ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado por el titular de la información.

- (2) Solicitar prueba de la autorización otorgada ante sociedad **A. RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A.** cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- (3) Ser informado por sociedad **A.RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A,** previa solicitud, respecto del uso que ha dado a sus datos personales.
- (4) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- (5) 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento de la Entidad o el Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- (6) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

La sociedad **A. RAMIREZ Y COMPAÑÍA HOTEL PINARES PLAZA S.C.A,** informa a los titulares de la información, que en igual sentido tendrán derecho a emitir respuestas negativas o abstenerse de suministrar información sensible, así definida por la política de tratamiento de datos implementada, y que podrá ser requerida por el titular, siendo los canales dispuestos para atender cualquier tipo de consulta, reclamo, o solicitud de rectificación de la información a través nuestros canales o en nuestras instalaciones ubicadas en la Avenida Ricaurte número 9-20 de la ciudad de Pereira – Risaralda, o través de su canal de atención telefónica o haciendo uso de la dirección electrónica operativo@hotelpinaresplaza.com

ALVARO RAMIREZ GONZALEZ.

Representante Legal.

Elaborado por: Juanita Guzmán León.

Revisado por:

Aprobado por: