

- **Cap. I.**

- 1. Identificación del responsable del tratamiento de datos personales.**

**Razón social:** PLAYAS DEL CARIBE SAS

**NIT:** 900.363.618-3

**Dirección:** Bocagrande, Av. San Martin #4-87

**Correo electrónico:** [contabilidad@hotelplayaclubcartagena.com](mailto:contabilidad@hotelplayaclubcartagena.com) ;  
[sgcalidad@hotelplayaclubcartagena.com](mailto:sgcalidad@hotelplayaclubcartagena.com)

**Página web:** [www.hotelplayaclub.com](http://www.hotelplayaclub.com)

**Teléfono:** 665 0552

### **Introducción.**

PLAYAS DEL CARIBE SAS (En adelante Hotel Playa Club), está ubicado en la ciudad de Cartagena de Indias, su domicilio se encuentra en Bocagrande Av. San Martin No. 4-87. Tiene como actividad económica el alojamiento y prestación de servicios Hoteleros.

En el desarrollo de su actividad, el Hotel Playa Club conoce y trata información personal de sus colaboradores, clientes, huéspedes, proveedores, contratistas, y demás personal vinculado.

En pro de respetar el derecho fundamental de “HABEAS DATA” establecido en el artículo 15 de la constitución política de Colombia y otros aspectos normativos que regulan el tratamiento de datos personales, como lo es la ley 1581 del 2012 y su decreto reglamentario 1377 del 2013, se establece mediante este documento, las políticas y procedimientos de protección y tratamiento de datos personales.

Para el Hotel Playa Club, la conservación, protección y confidencialidad de los datos personales de colaboradores, proveedores, huéspedes, clientes y demás titulares vinculados, es muy importante, estamos comprometidos con el manejo adecuado de los mismos.

El Hotel es respetuoso con los datos personales de los titulares, por ello buscara informar de manera óptima sobre los derechos que tienen en su calidad de titulares de la información.

## **2. Política**

En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013, y demás normas que lo modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen, PLAYAS DEL CARIBE SAS adopta la presente política para el tratamiento de datos personales, la cual será informada a todos los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan en el ejercicio de la actividad.

De esta manera, el Hotel Playa Club manifiesta que garantiza el derecho de la privacidad, la intimidad y el buen nombre, en el tratamiento de los datos personales y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, segura y confiable.

Velaremos por el respeto y garantía de los datos personales que se encuentran guardados y custodiados en nuestra base de datos. La presente Política de tratamiento de Información personal es de obligatorio cumplimiento para PLAYAS DEL CARIBE SAS, en calidad de responsable.

## **3. Objeto.**

Regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos personales resultantes de la actividad económica del Hotel Playa Club, en calidad de cumplimiento al derecho constitucional y a lo establecido en el literal (K) del artículo 17 de la ley 1581 de 2012.

## **4. Información de los niños, niñas y adolescentes.**

El Hotel Playa Club velará por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, garantizando que en el tratamiento de sus datos se respeten sus derechos prevalentes.

Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, excepto aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- ✓ Responder y respetar el derecho superior de los menores.
- ✓ Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores.

- **Cap. II.**

## **5. Derechos de los titulares.**

- ✓ De conformidad con lo establecido en el Art. 8 de la ley 1581 del 2012, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:
- ✓ Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, frente al Hotel Playa Club, responsables del tratamiento o encargados de estos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, q induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- ✓ Solicitar prueba de la autorización otorgada al Hotel Playa Club, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 del 2012.
- ✓ Ser informado por el Hotel Playa Club, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- ✓ Presentar ante la superintendencia de industria y comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 del 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- ✓ 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 el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la constitución.
- ✓ Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

- **Cap. III.**

## **6. Autorización.**

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte del Hotel Playa Club requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. Hotel Playa Club, en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos

necesarios para obtener la autorización de los titulares, garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

### **6.1. Medios para otorgar la autorización.**

El Hotel Playa Club obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos documento físico o electrónico.

- ✓ Los huéspedes darán su autorización mediante el registro hotelero, en el cual quedara sentado que se les informa sobre el tratamiento de datos personales y estos autorizan su tratamiento.
- ✓ Los colaboradores y ex colaboradores firmaran clausula (Otro Sí) donde certifiquen que están informados y autorizan el tratamiento de datos personales.
- ✓ Los contratos de Proveedores y contratistas y demás titulares vinculados contaran con cláusula de aceptación, con su firma constataran que están previamente informados y autorizan el tratamiento de datos personales.
- ✓ Los correos electrónicos contienen el siguiente pie de firma: ***“Garantizamos la protección, almacenamiento y buen uso de sus datos personales, su seguridad es nuestra prioridad”*** como medio de información de nuestras políticas.
- ✓ Se les informara a los clientes sobre el tratamiento de datos personales, vía correo electrónico confirmaran su autorización.

## • **Cap. IV.**

### **7. Identificación de las bases de datos.**

El Hotel Playa Club cuenta con las siguientes bases de datos en la ejecución de su actividad:

- Actividad contable
- Directorio de colaboradores
- Directorio físico general de colaboradores y ex colaboradores.
- Clientes.
- Huéspedes.
- Proveedores de materia prima e insumos.

### **8. Finalidad del tratamiento de los datos personales**

La información recolectada es utilizada para procesar, confirmar, cumplir y proveer los servicios, así como para promocionar y publicitar nuestras actividades, servicios, realizar transacciones, para fines administrativos internos como auditorias, reportes contables, análisis estadísticos, facturación, investigación de mercados, etc.

Al aceptar esta política de privacidad y tratamiento de datos personales, los titulares vinculados autorizan que el Hotel Playa Club realice tratamiento de los mismos incluyendo la recolección, uso, circulación, procesamiento, supresión para la ejecución de actividades relacionada con los servicios que ofrecemos.

## **9. Procedimiento de acceso, consultas y reclamos.**

El titular de los datos personales tiene derecho a presentar ante la superintendencia de industria y comercio o ante la entidad competente, quejas y reclamos, así como tienen derecho a acceder a sus datos personales y a los detalles de dicho tratamiento, así como rectificarlo y actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando considere que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse a los mismos para fines específicos.

Las vías que se han implementado para garantizar el ejercicio de dichos derechos a través de la presentación de la solicitud respectiva son:

- ✓ Oficina ubicadas en Bocagrande, Av. San Martín #487
- ✓ La dirección electrónica: [sgcalidad@hotelplayaclubcartagena.com](mailto:sgcalidad@hotelplayaclubcartagena.com)
- ✓ Teléfono: 665 0552

Estos canales podrán ser utilizados por titulares de datos personales, o terceros autorizados por ley para actuar en su nombre, con el objeto de ejercer los siguientes derechos.

### **9.1. Derecho de acceso.**

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento.

Hotel Playa Club garantizará el derecho de acceso cuando previa acreditación de la identidad del titular o su representante se ponga a disposición de este de manera gratuita el detalle de los datos personales a través de medios físicos o electrónicos, que permitan el acceso directo del titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos.

#### **17.1.2. Consultas.**

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en el Hotel Playa Club, quien suministrara toda la información.

Con respecto a la atención de solicitudes de consultas de datos personales, el Hotel Playa Club garantiza:

- ✓ Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes
- ✓ Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamación que tiene en operación.
- ✓ En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención, de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender dentro del término de los días establecidos, se informara al interesado los motivos de la demora y señalando la fecha que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.
- ✓ Las consultas podrán realizarse por el correo y teléfono referenciados.

### **17.1.3. Reclamos.**

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante el Hotel Playa Club, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- ✓ El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida al Hotel Playa Club a través del correo electrónico [sgcalidad@hotelplayaclubcartagena.com](mailto:sgcalidad@hotelplayaclubcartagena.com) o mediante comunicación escrita, telefónica o visita a las oficinas. Debe contar con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- ✓ Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra Hotel Playa Club, éste dará traslado, en la medida de sus

posibilidades, a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará de la situación al interesado.

- ✓ Una vez recibido el reclamo completo, este se atenderá en un término no mayor a dos (2) días hábiles. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### **17.1.4. Petición de actualización y/o rectificación.**

Hotel Playa Club tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- ✓ En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- ✓ Las solicitudes solo podrán realizarse a través de correo electrónico o en medio físico en las instalaciones del Hotel Playa Club.

#### **17.1.5. Petición de supresión de datos.**

El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar al Hotel Playa Club su supresión en cualquiera de los siguientes eventos:

- ✓ Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en normatividad vigente.
- ✓ Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para a finalidad por la cual fueron obtenidos.
- ✓ Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los cuales fueron solicitados.

La supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, bases de datos, archivos, o tratamientos realizados por el Hotel Playa Club. El Hotel podrá negar la supresión de datos cuando:

- ✓ El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

- ✓ La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- ✓ Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

## **10. Seguridad de la información.**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la ley 1581 del 2012, el Hotel Playa Club ha adoptado 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.

No obstante lo anterior, el cliente asume los riesgos que se derivan de entregar esta información en un medio como internet, el cual está sometido a diversas variables –ataques de tercero, fallas técnicas o tecnológicas, entre otras. Hotel Playa Club hará su mejor esfuerzo tecnológico para garantizar la seguridad de la información personal de todos los titulares vinculados, para impedir el acceso no autorizado. Para mantener la exactitud de los datos y garantizar la correcta utilización de la información.

### **10.1. Medidas de seguridad.**

Hotel Playa Club mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y los sistemas de información.

- ✓ Los terceros contratados por el Hotel Playa Club, estarán obligados a adherirse y dar cumplimiento a las políticas y manuales de seguridad de la información, así como a los protocolos de seguridad que aplicamos a todos nuestros procesos.
- ✓ Todo contrato del Hotel Playa Club con terceros (contratistas, consultores externos, colaboradores temporales, etc.) que involucre el tratamiento de información y datos personales, incluirá un acuerdo de confidencialidad que detalla sus compromisos para la protección, cuidado, seguridad y preservación de la confidencialidad, integridad y privacidad de la misma.
- ✓ Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
- ✓ Funciones y obligaciones del personal.

- **Cap. V.**

## **11. Disposiciones finales.**



### **11.1. Personas y áreas responsables de la protección de datos personales.**

Hotel Playa Club designará los delegados y las áreas Responsables para que cumplan con la función de tratamiento y protección de datos personales. Dichos delegados y áreas darán trámite a las solicitudes de los Titulares para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a la que hace referencia la Ley 1581 de 2012.

### **11.2. Vigencia.**

Esta Política fue aprobada luego de la expedición de la ley 1581 de 2012 y recientemente modificada para incorporar algunos aspectos que establece el decreto 1377 del 27 de junio de 2013, a partir de la medias adoptadas, esta política entro a regir en el HOTEL PLAYA CLUB el día 28 de Junio del 2017. La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del Tratamiento teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 del decreto 1377 de 2013.

**Documento desarrollado por:** Auxiliar de calidad  
**Código:** HPC-MBD-01  
**Versión:** 1  
**Fecha de edición:** 27 de Junio del 2017