



ADMINISTRADORA DE HOTELES  
G.M.H. S.A.

## POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### 1. Objetivo – Responsable del tratamiento de la información.

El presente documento tiene como objetivo establecer las políticas de tratamiento de la información de los datos personales de todos los clientes, empleados, proveedores y aliados comerciales de la Administradora de Hoteles G.M.H. S.A. domiciliado en la Carrera 1 No 9-47 de la ciudad de Santa Marta, Colombia, con correo electrónico [registrodatospersonales@hotelbelasierra.com](mailto:registrodatospersonales@hotelbelasierra.com) y número telefónico (57) 5 4227960 identificado con el NIT. 819.003.765-0, Hotel be la Sierra.

EL RESPONSABLE, realizará el procesamiento de la información siempre bajo el entendido que todo tratamiento de los datos personales deberá realizarse con las limitaciones y obligaciones prescritas por la normatividad colombiana de protección de datos personales y la presente política de privacidad.

### 2. Alcance

Esta política aplica a todas las Bases de datos y datos personales en ellas contenidos, respecto de cuyo tratamiento EL RESPONSABLE resulte administrador dentro del marco contextual de la Ley 1581 de 2012 y la demás normatividad que la adicione, modifique, complemente o reglamente.

La presente política únicamente resulta aplicable a EL RESPONSABLE del tratamiento de la información, y de ninguna manera se hace extensiva a actividades de procesamiento de información personal que sean realizadas por terceros o que sean efectuadas a partir de sus instrucciones, tales como aerolíneas, compañías de alquiler de automóviles, operadores turísticos, agencias de viajes físicas o en línea, o socios de actividades de mercadeo o publicidad y otros prestadores de servicios.

### 3. Definiciones

Para efectos de la presente política, los términos que se señalan a continuación tendrán los siguientes significados, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013:

- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales;
- Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por EL RESPONSABLE dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales. El aviso de privacidad sólo será utilizado en caso de no tener a disposición del público la Política de Privacidad implementada por EL RESPONSABLE;
- Base de Datos: Conjunto organizado de Datos Personales que es objeto de
- Tratamiento;
- Datos Personales: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o

- varias personas naturales determinadas o determinables; Ciertos Datos personales hacen parte de los denominados “datos públicos”, dentro de los cuales se encuentran aquellos incluidos en el Registro Civil. EL RESPONSABLE en orden a dar cumplimiento a sus obligaciones legales y contractuales, requiere del tratamiento de numerosos datos personales, entre estos los de sus funcionarios, a los cuales les resultan aplicables las disposiciones previstas por la Ley 1581 de 2012, y su Decreto Reglamentario 1377 de 2012, y en consecuencia la presente política.
- Dato privado: Es el dato que es solo relevante para su titular.
- Dato sensible: Aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal como aquel que revele 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 garantice los derechos y garantías de partidos políticos de posición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta de EL RESPONSABLE del Tratamiento.
- Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
- Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento;
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar, cuando EL RESPONSABLE y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta de EL RESPONSABLE”.

#### **4. Principios de protección de los datos personales**

- Transparencia: Cuando se recopilen datos personales, se le comunicará al titular toda la información respecto del fin y los destinatarios de los datos.
- Legitimidad: Se recopilarán y procesarán datos personales solo para los fines descritos en el presente documento.
- Relevancia y precisión: solo se recopilarán los datos personales necesarios para el cumplimiento de las finalidades previstas.
- Almacenamiento: Los datos personales serán almacenados durante el periodo necesario para procesarlos de acuerdo con las disposiciones de la ley.
- Acceso, rectificación y oposición: Todo titular puede acceder a modificar, corregir o eliminar sus datos personales. También puede oponerse al uso de sus datos



ADMINISTRADORA DE HOTELES  
G.M.H. S.A.

personales, en concreto para evitar la recepción de información de ventas y marketing.

- Confidencialidad y seguridad: Se implementarán las medidas técnicas y organizativas que sean razonables para proteger los datos personales frente a la alteración o la pérdida accidental o ilícita, así como frente al uso, la revelación o el acceso a los mismos.
- Uso compartido y transferencia internacional: Los datos personales recopilados podrán ser compartidos con terceros (como asociados comerciales o proveedores de servicios) para los fines establecidos en el presente documento siempre y cuando exista previa autorización o acuerdos de transmisión que cumplan los requerimientos establecidos en la normatividad vigente.

## 5. Información personal que se recopila

EL RESPONSABLE, a través de sus aliados comerciales, áreas de reserva, áreas de registro personal en el hotel, así como en diferentes actividades en las que el titular de los datos pueda participar, es posible que recopile información de carácter personal dentro de la que se incluye información relacionada con la reservación y estadía; las características personales; la nacionalidad; el número y copia de la cédula de ciudadanía o pasaporte, así como la fecha y el lugar de emisión; antecedentes de viaje; la información de pago, tal como el número de la tarjeta de crédito y otros aspectos de la facturación.

Igualmente, podrá recopilar datos en relación con solicitudes especiales y referencias; encuestas de satisfacción de los servicios prestados; la afiliación a programas de viajero frecuente o socio de viaje y otro tipo de información que el titular considere apropiado aportarle.

Así mismo, se podrán recopilar datos similares con respecto a acompañantes de viaje y terceras personas que ingresen al hotel junto con el titular de los datos o en cualquier momento durante su estadía.

No se recopilará de manera intencional información confidencial, como la relativa a la raza, la etnia, las opiniones políticas, las creencias religiosas y filosóficas, la afiliación a un sindicato o los datos sobre salud u orientación sexual.

En adición a lo anterior, EL RESPONSABLE, con el fin de garantizar la seguridad de las personas que se encuentran dentro de sus instalaciones, podrá mantener un circuito cerrado de televisión que puede captar o registrar imágenes de empleados, huéspedes y visitantes en áreas públicas, y otras seguridades como sistemas de identificación biométricos.

En caso de eventos y actividades ofrecidas por EL RESPONSABLE, o realizadas por terceros en las instalaciones del hotel, EL RESPONSABLE podrá recopilar las especificaciones de los mismos y sus asistentes, incluyendo datos de contacto, ubicación, actividades en las que participan, fotografías, videos y audios.



ADMINISTRADORA DE HOTELES  
G.M.H. S.A.

Por otra parte, EL RESPONSABLE puede recopilar información de sus inversionistas, empleados y proveedores, incluidos datos de contacto y otra información, necesaria para el adecuado desarrollo de las relaciones contractuales sostenidas con cada uno de ellos. En particular, respecto de la información sensible que se llegue a recopilar de los funcionarios, será aplicable lo que se establece sobre ese particular dentro de la presente política de privacidad.

## 6. Tratamiento de la Información Personal

Los datos personales que EL RESPONSABLE recolecte, almacene, y de cualquier otra forma trate, serán administrados por el personal de EL RESPONSABLE. Los mismos serán confidenciales, y solo serán utilizados de acuerdo con los lineamientos trazados por la Constitución y la Ley que rige sus actividades, así como de acuerdo con lo que se establece en los siguientes aspectos de tratamiento de la información personal:

- 6.1. **Tratamiento de la información personal en la actividad de administración de servicios:** EL RESPONSABLE podrá utilizar la información personal con el fin de ofrecer un servicio adecuado a las necesidades e intereses de los titulares de la información de acuerdo con su portafolio de servicios, lo anterior dentro del marco contextual de la ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias. La información recogida permitirá a EL RESPONSABLE enriquecer sus servicios para garantizar que los mismos se ajusten a sus requerimientos.
- 6.2. **Tratamiento de la información personal en la actividad comercial y de mercadeo:** EL RESPONSABLE podrá utilizar la información personal del titular de los datos, durante y de forma posterior a su relación, para proporcionarle información de su interés mediante boletines informativos, u ofrecerle promociones y ofertas especiales, así como para compartirle otros mensajes de mercadeo tales como encuestas, sorteos y concursos. Las comunicaciones pueden realizarse a través de correo electrónico, correo físico, anuncios en línea, llamadas telefónicas, mensajes de texto (incluso SMS y MMS), y otros medios.
- 6.3. **Tratamiento de la información personal en las actividades de relacionamiento con sus inversionistas:** Como parte de sus labores administrativas y de comunicación con los inversionistas EL RESPONSABLE recolecta y almacena información personal de los copropietarios, con el fin de enviarles información de interés sobre sus actividades y datos financieros y dar respuesta a sus inquietudes. Tal información es tratada conforme a la presente política y dentro del marco contextual de Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.
- 6.4. **Tratamiento de la información personal en las actividades de atención al cliente:** Para el proceso de servicio al cliente y atención de peticiones, quejas y reclamos, EL RESPONSABLE recolecta y almacena información personal de sus clientes y terceros en general, con el fin de dar respuesta adecuada a sus inquietudes, realizar análisis estadísticos, responder requerimientos de las autoridades, y mantener registros históricos. Tal información es tratada conforme a la presente política y dentro del marco contextual de Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias. Los términos para la contestación de los derechos de petición relacionadas con los



ADMINISTRADORA DE HOTELES  
G.M.H. S.A.

derechos establecidos en la ley, para conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, serán los previstos en los artículos 14 y 15 de la ley 1581 de 2012 como se consagra en la presente política.

#### **6.5. Tratamiento de la información personal en las actividades de recursos humanos.**

Para sus actividades de selección de personal y bienestar social EL RESPONSABLE recolecta y almacena datos personales de sus colaboradores y funcionarios, información que es recibida directamente de los titulares de la información y que es tratada por EL RESPONSABLE conforme con la presente política y dentro del marco contextual de la ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas por el titular de la información.

**6.6. Tratamiento de Datos Sensibles:** EL RESPONSABLE podrá realizar el tratamiento de datos de este tipo única y exclusivamente cuando medie autorización previa y expresa de su Titular. Para el tratamiento de datos sensibles se deberá: a) Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento; b) Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso; c) Verificar que ninguna actividad esté supeditada al suministro de datos personales sensibles a menos que resulten absolutamente necesarios para la actividad correspondiente.

**6.7. Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes:** Dada la actividad desarrollada por EL RESPONSABLE resulta habitual el tratamiento de este tipo de datos dentro de su operación cotidiana. El tratamiento de este tipo de datos se hace siempre y cuando medie autorización expresa por parte del representante legal del menor, asegurando, el respeto de sus derechos fundamentales, y respondiendo por su interés superior.

### **7. Información de terceros y proporcionada por terceros**

La información recibida por EL RESPONSABLE, a través de fuentes como aliados comerciales y terceros en general, será recolectada teniendo en cuenta la Ley 1581 de 2012 y demás normas que reglamentan esta materia. Así mismo, el uso dado a esta información estará dentro de las finalidades autorizadas por sus titulares y la actividad propia de EL RESPONSABLE.

Si el tercero, proporciona información personal relativa a otras personas (por ejemplo, si realiza una reserva para otra persona), ese tercero declara que tiene la autoridad de hacerlo y permite utilizar la información de conformidad con esta Política de Privacidad.

Por otra parte, la página de internet, mensajes o documentos de EL RESPONSABLE pueden contener información o enlaces a sitios de terceros. En tal caso EL RESPONSABLE no será garante por la recopilación, el uso, el mantenimiento, la distribución, o la divulgación de datos e información por parte de dichos terceros. Si el titular



ADMINISTRADORA DE HOTELES  
G.M.H. S.A.

proporciona información en sitios de terceros, y utiliza dichos sitios, se aplicará la política de privacidad y los términos de uso de dichos sitios.

## **8. Finalidades del Tratamiento de la Información.**

En cada caso de recolección de datos por parte de EL RESPONSABLE, las finalidades para el tratamiento específico serán informadas al titular de la información de forma previa al otorgamiento de su autorización. Sin embargo, todas las finalidades estarán enmarcadas dentro de las siguientes:

- Proporcionar los servicios solicitados, incluyendo reservas, envío de propuestas comerciales, confirmaciones, servicios alimenticios, recreativos, de bienestar, organización de reuniones y eventos, facturación;
- Actividades de mercadeo y publicidad, incluyendo envío y comunicación de servicios, ofertas promocionales, encuestas periódicas de satisfacción del cliente, de investigación de mercado, alianzas, actividades de prospección comercial y creación de perfiles de clientes, actividades de conocimiento y actualización de datos;
- Envío de información acerca de EL RESPONSABLE de la organización hotelera a la que pertenece u otros hoteles miembros de la misma, a través de cualquier medio de comunicación, físico o electrónico;
- Transferencia de información a socios comerciales como agencias de viaje, aerolíneas, compañías de alquiler de vehículos y operadores turísticos, con el fin de brindar al titular de los datos la posibilidad de obtener servicios de su propio portafolio, así como para el otorgamiento de descuentos, créditos u otras facilidades y la realización de actividades comerciales de sus productos y servicios a través de diferentes medios de comunicación, físicos o electrónicos;
- Realización de todas las actividades relativas al manejo de la relación contractual con colaboradores, inversionistas o contratistas que EL RESPONSABLE pueda tener con los titulares de datos personales;
- Atención y trámite a peticiones, quejas, consultas y reclamos formuladas por clientes actuales o potenciales;
- Actividades como la gestión contable y financiera de los proveedores titulares de información;
- Compartir la información, para efectos históricos estadísticos y comerciales, con la organización hotelera a la que pertenece la marca de EL RESPONSABLE y otros hoteles miembros de la misma;

Es de anotar que, la información no será compartida con estos terceros a menos que resulte necesario para el adecuado cumplimiento de las finalidades enunciadas, esto con



ADMINISTRADORA DE HOTELES  
G.M.H. S.A.

fundamento en contratos o acuerdos de transmisión o transferencia de los datos, en los casos que sea necesario, ya sea dentro del territorio nacional o el exterior, no obstante que pueda suceder que las leyes de protección de datos de estos países puedan ser distintas de aquellas vigentes en la República de Colombia, caso en el cual se tomarán las medidas necesarias para asegurar que la información personal se maneje según se describe en esta Política de Privacidad.

EL RESPONSABLE podrá realizar análisis estadísticos, históricos y de mercadeo, con base a los datos personales tratados, entregando los resultados a terceros, sin suministrar información personal de los titulares de datos personales sin la autorización de estos.

EL RESPONSABLE podrá llevar a cabo tratamiento de los datos en sus propios servidores o en aquellos provistos por un tercero especializado en la materia y estos podrán estar ubicados en Colombia o en otros países, caso en el cual se velará por contar con acuerdos en los que se establezcan las obligaciones que deberán observar esos terceros, además de la exigencia del cumplimiento con las políticas de privacidad de EL RESPONSABLE.

#### **9. Obligaciones de EL RESPONSABLE del tratamiento.**

EL RESPONSABLE, como administrador de la información, deberá cumplir con las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley 1581 de 2012, y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular;
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada;
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento;
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular;
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;



ADMINISTRADORA DE HOTELES  
G.M.H. S.A.

- Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos;
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **10. Derechos del titular.**

El titular de los datos personales, tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- Solicitar prueba de la autorización otorgada salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento;
- Ser informado, 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 de protección de datos personales 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 de la información EL RESPONSABLE ha incurrido en conductas contrarias a ley y a la Constitución;
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento al menos una vez al mes;

## **11. Autorizaciones y consentimiento.**

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales, por parte de EL RESPONSABLE, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.

**11.1. Medios para otorgar la autorización.** El titular podrá otorgar la autorización para el tratamiento de sus datos personales, ya sea al momento de realizar su reserva, a través de solicitud de información en el botón contáctenos de su página de internet, mediante comunicaciones escritas o verbales, al momento de realizar el registro de estadía, o por medio de formatos de registro, tanto de ingreso a eventos o actividades, como de creación de proveedores. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, grabaciones de voz, páginas de internet, buzón de sugerencias o en cualquier otro formato que permita garantizar





ADMINISTRADORA DE HOTELES  
G.M.H. S.A.

su posterior consulta. La autorización igualmente puede ser obtenida mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, u otro mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.

**11.2. Prueba de la autorización.** EL RESPONSABLE utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de conservación de la autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

**11.3. Fotos, videos y publicaciones.** En el desarrollo de las actividades desarrolladas por EL RESPONSABLE podrá realizarse captura de imágenes fotográficas y grabaciones de audio y video.

Este material fotográfico y de video se utiliza con la finalidad de (i) dejar una constancia de las labores desarrolladas; (ii) Publicarlas en el desarrollo de campañas informativas o publicitaria en diferentes medios como radio, televisión y/o prensa; (iii) Incluir las como parte de material audiovisual impreso, digital o electrónico, así como páginas de internet y redes sociales de EL RESPONSABLE.

Se tiene un compromiso de revisar cuidadosamente la información que será publicada de cualquier forma, de tal manera que no se atente contra la dignidad, intimidad, o buen nombre de alguna de las personas que aparezcan en dichas comunicaciones.

En cada oportunidad que se requiera tomar autorizaciones para el tratamiento de imágenes, videos y publicaciones, los titulares de la información deben conocer y aceptar que no tienen derecho a recibir compensaciones ni reconocimientos económicos, comerciales o lucrativos, estableciendo que la información se utilizará únicamente para los fines señalados en este aparte.

La entrega, captura y recepción de esta información por parte de sus titulares, en cualquier forma, no transmite la propiedad intelectual o los derechos morales sobre la misma.

## **12. Atención de peticiones, consultas y reclamos.**

EL RESPONSABLE a través del área de [registrodatospersonales@hotelbelasierra.com](mailto:registrodatospersonales@hotelbelasierra.com) atenderá todas las peticiones, consultas, quejas y/o reclamos del titular de la información, relacionadas con los derechos establecidos en la ley, para conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales.

Consultas. De conformidad con el artículo 14 de la ley 1581 de 2012, las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en



ADMINISTRADORA DE HOTELES  
G.M.H. S.A.

que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Peticiones y reclamos. De conformidad con el artículo 15 de la ley 1581, cuando El Titular o sus causahabientes 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 el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a EL RESPONSABLE del tratamiento 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.

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

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.

### **13. Procedimiento para el ejercicio de los derechos.**

Los titulares podrán realizar peticiones, consultas y/o reclamos respecto sus datos personales tratados por EL RESPONSABLE a través de los siguientes mecanismos:

- Envío de correo electrónico [registrodatospersonales@hotelbelasierra.com](mailto:registrodatospersonales@hotelbelasierra.com)
- Comunicación telefónica al teléfono (57) 5 4227960
- Envío de comunicación física a la Carrea 1 No 9-47 El Rodadero - Santa Marta, Colombia.

### **14. Normatividad vigente**

Esta Política de Tratamiento de la Información, se rige bajo lo estipulado en la Ley 1581 de 2012, el decreto reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen.



ADMINISTRADORA DE HOTELES  
G.M.H. S.A.

## **15. Vigencia.**

La presente política entra en vigencia a partir del mes de mayo de 2017. Los datos personales tratados por EL RESPONSABLE permanecerán en su base de datos hasta que los mismos cumplan con la finalidad para los cuales fueron recolectados.

EL RESPONSABLE se reserva la facultad de revisar y/o modificar en cualquier momento esta Política de Tratamiento de la Información. EL RESPONSABLE publicará en su página de internet cualquier cambio en esta Política.

Cuando se realicen modificaciones sustanciales a esta Política, se comunicará este hecho a los titulares de la información por medio de la página de internet, y se indicará la fecha a partir de la cual regirá la nueva Política.