

# POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES LAGOGRANDE HOTEL, RESORT & CENTRO DE CONVENCIONES

Esta política aplica para todos los titulares de información personal que sea utilizada y/o se encuentre en las bases de datos de la empresa HOTELES Y ENTRETENIMIENTO S.A.S y su establecimiento LagoGrande Hotel, Resort y Centro de Convenciones, en adelante LAGOGRANDE HOTEL, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

LAGOGRANDE HOTEL garantiza la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la imagen, con tal propósito todas las actuaciones se regirán por principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.

## 1. INTRODUCCION

El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia establece que cualquier persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantía previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural. El literal k) del artículo 17 de dicha ley obliga a los responsables del tratamiento de datos personales a “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”.

## 2. OBJETIVO

LAGOGRANDE HOTEL está comprometido con el respeto y garantía de los derechos de sus clientes, empleados, proveedores y terceros en general. Por eso adopta el siguiente manual de políticas y procedimientos de tratamiento de información, de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y transferencia de esa información.

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento para LAGOGRANDE HOTEL, en calidad de responsable, así como todos los terceros que obran en nombre de la Compañía.

Tanto el responsable como encargados, entiéndase, empleados, contratistas y terceros deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones y/o actividades aún después de terminados los vínculos legales, comerciales, laborales o de cualquier índole. De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos tratados.

Cualquier incumplimiento de las obligaciones y, en general, de las políticas contenidas en este documento debe ser reportado a: [comercial@lagograndehotel.com](mailto:comercial@lagograndehotel.com).

## 3. DEFINICIONES LEGALES

Para efectos de la presente política se tendrán en cuenta las siguientes definiciones establecidas en la ley:

- **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 el 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.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Datos sensibles:** Por datos sensibles se entienden aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Reclamo:** solicitud que puede hacer el Titular en los casos en 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.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Consultas:** Solicitud de la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos usada por LAGOGRANDE HOTEL sobre la cual tiene la obligación de suministrar al Titular o sus causahabientes, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

#### 4. ALCANCE

La presente política es aplicable a todo el público en general, sean personas naturales o jurídicas que suministren sus datos personales a nuestra compañía y sean legalmente los titulares de la información y personas que suministren datos personales a nuestra base de datos por cualquier medio y que por lo tanto deba ser protegida bajo los términos legales.

Por lo tanto, las disposiciones de la presente política serán aplicables a los datos personales registrados en cualquiera de nuestras bases de datos que los haga susceptibles del tratamiento establecido en la ley.

#### 5. PRINCIPIOS

Los siguientes principios serán tenidos en cuenta por LAGOGRANDE HOTEL, en el proceso de administración de datos personales:

- **Legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Finalidad y Tratamiento:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

El Tratamiento y la finalidad de la información de las bases de datos de LAGOGRANDE HOTEL se encuentran relacionados única y exclusivamente con los fines descritos más adelante. La información adicional suministrada por el Titular y/o Proveedor a LAGOGRANDE HOTEL, en virtud de la relación comercial que las vincula será conservada en nuestra Base de Datos.

- Libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- Veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- Transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de LAGOGRANDE HOTEL, o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- Acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.
- Seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar tomando las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean razonables para otorgar seguridad a los registros procurando evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley y en los términos de la misma.

## 6. FINALIDAD

LAGOGRANDE HOTEL, en el desarrollo de su objeto social y actividades comerciales recopila, consulta, utiliza, almacena, archiva, circula y transmite datos personales, de forma responsable, segura y confidencial, dando protección a la información suministrada y bajo los parámetros legales, por lo que dará uso de estos datos personales, para los fines requeridos, tales como:

- Procesar, cumplir y proveer servicios adquiridos directamente y/o con la participación de terceros.
- Confirmar y/o procesar reservas de alojamiento, pasadías o eventos.
- Realizar registros Hoteleros.
- Enviar a través de nuestros medios información de los productos y/o servicios requeridos.
- Evaluar la calidad de nuestros productos y/o servicios.
- Comunicaciones con contenido comercial, con el fin de promocionar y publicitar nuestras actividades.
- Ser invitado a participar en diferentes concursos, eventos y promociones.
- Gestión contable, fiscal y administrativa.

- Efectuar reportes a las distintas autoridades de administrativas de control y vigilancia nacionales o internacionales.
- Ser informado sobre cambios o novedades en nuestros productos, servicios y/o normatividad.
- Entre otros.

Estas actividades se podrán realizar a través de cualquier medio análogo y/o digital de comunicación, conocido o por conocer.

A continuación, se establece cual es el medio de recolección de la información, quien sería el titular de información, que tipo de información podría llegar a ser requerida y cuál es el alcance y finalidad de la misma:

MODELO DE RECOLECCIÓN	TITULAR	TIPO DE INFORMACIÓN	ALCANCE Y USO
<b>Eventos / Ferias:</b> Se obtiene información con registros durante el evento o feria que realice o a la que asista el Hotel	Particulares y asistentes en general	Nombre, Email, teléfono, requerimiento, firma.	- envió de requerimientos. - Envío de comunicaciones comerciales. - Evaluar calidad de servicio. - Entre otros.
<b>Central de reservas – Cali:</b> Se reciben por medio de  -Llamadas telefónicas, -Mensajes de WhatsApp, -Formularios del Sitio Web, -Redes Sociales	Particulares en general, proveedores y competidores.	<b>Para información general:</b> Nombre, Email, teléfono, requerimiento, medio de conocimiento. <b>Adicional para ingreso de reservas:</b> Identificación, Fecha de nacimiento, Nacionalidad, dirección de residencia, ocupación. Firma.	- Envío de requerimientos, - Dar cumplimiento a oferta de servicios. - Envío de comunicaciones comerciales. - Evaluar calidad de servicio - Procesar, cumplir y proveer servicios. - Informe de novedades. - Entre otros.
<b>Colaboradores:</b> Empleados de las diferentes áreas de servicio, que requieran dentro de sus funciones recopilar información en los diferentes formatos o sistemas implementados en la empresa.	Cientes, proveedores, empleados.	<b>Para información general:</b> Nombre, Email, teléfono, requerimiento, medio de conocimiento, firma. <b>Adicional para ingreso de reservas, facturación, entre otros:</b> Identificación Fecha de nacimiento, Nacionalidad, dirección de residencia, ocupación. Firma.	- Envío de requerimientos, - Dar cumplimiento a oferta de servicios. - Envío de comunicaciones comerciales. - Evaluar calidad de servicio - Procesar, cumplir y proveer servicios. - Efectuar reportes. - Realizar transacciones. - Informe de novedades. - Entre otros.
<b>Formatos:</b> Formularios físicos o electrónicos, relacionados con las diferentes actividades del Hotel.	Particulares, clientes y proveedores.	Nombre, Email, teléfono, requerimiento, firma.	- Envío de requerimientos, - Dar cumplimiento a oferta de servicios. - Envío de comunicaciones comerciales. - Evaluar calidad de servicio - Procesar, cumplir y proveer servicios. - Informe de novedades. - Entre otros.

## 7. DATOS DE NAVEGACIÓN

El sistema de navegación y el software necesario para el funcionamiento de nuestra página web recogen algunos datos personales, cuya transmisión se haya implícita en el uso los protocolos de comunicación de Internet.

Por su propia naturaleza, la información recogida podría permitir la identificación de usuarios a través de su asociación con datos de terceros, aunque no se obtenga para ese fin. En esta categoría de datos se encuentran, la dirección IP o el nombre de dominio del equipo utilizado por el usuario para acceder a la página web, la dirección URL, la fecha y hora y otros parámetros relativos al sistema operativo del usuario.

Estos datos se utilizan con la finalidad exclusiva de obtener información estadística anónima sobre el uso de la página web o controlar su correcto funcionamiento técnico, y se cancelan inmediatamente después de ser verificados.

## 8. DERECHOS DE LOS TITULARES.

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LAGOGRANDE HOTEL, en su condición de responsable del tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a LAGOGRANDE HOTEL, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- Ser informado por LAGOGRANDE HOTEL. previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## 9. Procedimientos de acceso, consulta y reclamación

Los interesados en consultar la información, deberán realizar petición por escrita, la cual tendrá un trámite de diez (10) días hábiles, en caso de no ser posible darle respuesta dentro del término de diez (10) días, se le notificará al titular de los datos personales y se fijará la fecha en la cual será absuelta la consulta, la cual en ningún momento podrá ser superior a la mitad del primer término. Todo lo anterior, sin perjuicio de los medios de comunicación electrónica u otros que se tengan habilitados para tal fin.

Los titulares de la información, tendrán derecho a consultar de manera gratuita sus datos personales, una vez cada mes calendario y en los casos que se presenten modificaciones sustanciales en las Políticas de Tratamiento de la información.

Para tramitar cualquier duda, reclamo, corrección o supresión de los datos del titular, puede enviar su reclamo por escrito al correo electrónico comercial@lagograndehotel.com o radicar la petición en la central de reservas en Cali ubicada en la Cra 103 No. 13<sup>a</sup> – 128. En ambos casos la solicitud que debe contener:

Nombre e Identificación / Teléfono (Fijo o Celular) en el que se pueda ubicar / Dirección física y/o correo electrónico. / Descripción precisa, clara y comprensible del reclamo o consulta que se quiere realizar. En caso del reclamo los argumentos y soportes respectivos sobre los presuntos incumplimientos.

Así mismo, usted podrá llamar a la línea de atención al cliente (572) 379 9669 en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

## 10. Deberes de lagogrande hotel

LAGOGRANDE HOTEL. tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 LAGOGRANDE HOTEL se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 11. Recopilación y medidas de seguridad

Con el fin de cumplir con el principio de seguridad consagrado en el artículo 4 literal g) de la LEPD, LAGOGRANDE HOTEL ha implementado medidas necesarias para garantizar la seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Por otra parte, mediante la suscripción de los correspondientes contratos laborales ha requerido a los encargados del tratamiento con los que trabaje la implementación de las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información en el tratamiento de los datos personales.

MODELO DE RECOLECCIÓN	PROCESO DE RECOLECCIÓN	MEDIDAS DE SEGURIDAD
<b>Eventos / Ferias:</b> Se obtiene información con registros durante el evento o feria que realice o a la que asista el Hotel	Planillas de recolección diligenciadas por el titular y/o asesor de la empresa, autorizando con su firma el tratamiento de datos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisión por encargado del evento.</li> <li>- Recopilación de planillas al final de cada día por el encargado y traslado de las mismas a la central de reservas.</li> <li>- Archivo de documentación en central de reservas, que garantice correcta conservación, localización y consulta.</li> <li>- Custodia de la información y archivo con acceso restringido a terceros.</li> <li>- Divulgación entre el personal de las normas y consecuencias del incumplimiento de las mismas.</li> </ul>
<b>Central de reservas – Cali:</b> Se reciben por medio de -Llamadas telefónicas, -Mensajes de WhatsApp, -Formularios del Sitio Web, -Redes Sociales	Planillas de recolección diligenciada por el asesor de la empresa. Ingreso de datos al sistema hotelero y herramientas de mercadeo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso de usuarios limitado a los datos necesarios para el desarrollo de sus funciones.</li> <li>- Archivo diario de documentación, que garantice correcta conservación, localización y consulta.</li> <li>- Custodia de la información y archivo con acceso restringido a terceros.</li> <li>- Divulgación entre el personal de las normas y consecuencias del incumplimiento de las mismas.</li> <li>- Mecanismos de identificación y autenticación, contraseñas en los sistemas en que sean necesarios.</li> </ul>

<p><b>Colaboradores:</b> Empleados de las diferentes áreas de servicio, que requieran dentro de sus funciones recopilar información en los diferentes formatos o sistemas implementados en la empresa.</p>	<p>Planillas de recolección diligenciada por el colaborador. Ingreso de datos al sistema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso de usuarios limitado a los datos necesarios para el desarrollo de sus funciones.</li> <li>- Mecanismos de identificación y autenticación, contraseñas.</li> <li>- Recopilación de planillas al final de cada día y traslado de las mismas a la central de reservas.</li> <li>- Archivo de documentación, que garantice correcta conservación, localización y consulta.</li> <li>- Custodia de la información y archivo con acceso restringido a terceros.</li> <li>- Divulgación entre el personal de las normas y consecuencias del incumplimiento de las mismas.</li> </ul>
<p><b>Formatos:</b> Formularios físicos o electrónicos, relacionados con las diferentes actividades del Hotel.</p>	<p>Planillas, formatos de registro, formularios de encuestas, formularios online, entre otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recopilación de planillas al final de cada día por el encargado y traslado de las mismas a la central de reservas.</li> <li>- Archivo de documentación en central de reservas, que garantice correcta conservación, localización y consulta.</li> <li>- Acceso de usuarios limitado a los datos necesarios para el desarrollo de sus funciones.</li> <li>- Custodia de la información y archivo con acceso restringido a terceros.</li> <li>- Divulgación entre el personal de las normas y consecuencias del incumplimiento de las mismas.</li> </ul>

## 12. SOBRE DATOS SENSIBLES Y CORRESPONDIENTES A NIÑOS Y ADOLESCENTES

LAGOGRANDE HOTEL no tratará datos considerados como sensibles para el caso de clientes y/o proveedores. Los datos sensibles correspondientes a empleados serán recolectados previa autorización al momento de la contratación, adicionalmente se implementa un acuerdo de confidencialidad y reconocimiento de derechos, los cuales serán custodiados por el departamento de Talento humano.

LAGOGRANDE HOTEL velará por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes menores de edad, garantizando que en el tratamiento de sus datos se respete el interés superior de ellos, y sus derechos fundamentales y en lo posible, teniendo en cuenta su opinión, como titulares de sus datos personales.

## 13. Aviso de privacidad

Se entenderá por aviso de privacidad, el documento electrónico, conocido o por conocer, que se encuentra a disposición del titular de los datos personales. Mediante el Aviso de Privacidad, se informará sobre el tratamiento que tendrá la información recolectada, las formas para acceder a ellas y las características que se le darán a los datos personales. Podrá consultarlo en [www.lagrandehotel.com](http://www.lagrandehotel.com)

## 14. DIFUSIÓN Y VIGENCIA

El presente documento, mediante el cual se establecen las políticas de tratamiento de la información sobre datos personales recolectados está vigente desde el 15 de junio del 2016 y estará publicado de manera permanente en nuestra página web: [www.lagrandehotel.com](http://www.lagrandehotel.com) para que pueda ser consultado por quien esté interesado.

La información suministrada por los clientes y usuarios permanecerá almacenada hasta por el término de quince (15) años contados a partir de la fecha del último tratamiento, para permitirnos el cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales a su cargo especialmente en materia contable, fiscal y tributaria.

## 15. MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

LAGOGRANDE HOTEL, se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política de Privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios o productos.

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento, se publicará a través de la página web [www.lagrandehotel.com](http://www.lagrandehotel.com).

ELB: VT  
2018/04/13

