



**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
PROTECCION DE DATOS PERSONALES
2016**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

Capítulo I. ASPECTOS GENERALES.

- 1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.
- 1.2. OBJETO.
- 1.3. AMBITO DE APLICACIÓN.
- 1.4. ALCANCE.
- 1.5. DEFINICIONES.

Capítulo II. PRINCIPIOS RECTORES.

- 2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
- 2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD.
- 2.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD.
- 2.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD.
- 2.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.
- 2.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACION RESTRINGIDA.
- 2.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD.
- 2.8. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.
- 2.9. PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD.
- 2.10. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD.
- 2.11. INTERPRETACION INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES.

Capítulo III. DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.

- 3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.
- 3.2. AUTORIZACION.
- 3.3. IDENTIFICACION DE LAS BASES DE DATOS.
- 3.4. FINALIDAD.
- 3.5. VIGENCIA.
- 3.6. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACION.

Capítulo IV. OBLIGACIONES.

- 4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE.
- 4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO.
- 4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.
- 4.4. PREVISIONES CONTRACTUALES.

Capítulo V. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

- 5.1. CONSULTAS.
- 5.2. RECLAMOS.
- 5.3. QUEJAS ANTES LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
- 5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.
- 5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.
- 5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

INTRODUCCIÓN

La sociedad CB HOTELES Y RESORTS S.A (En adelante Hotel Zuana), es una entidad que forma parte del Grupo Empresarial SOCIEDADES BOLIVAR, con domicilio en la ciudad de Santa Marta, Magdalena y cuyo objeto social es la prestación de servicios Hoteleros.

El HOTEL ZUANA ofrece servicios de alojamiento para sus huéspedes, recreación, y eventos empresariales y particulares.

En desarrollo de su actividad el HOTEL ZUANA conoce información personal de sus clientes directos, usuarios, clientes de convenios, clientes con tiempo compartido, empleados, proveedores, contratistas, potenciales clientes, ex empleados, ex clientes, ex usuarios, ex proveedores, ex contratistas, candidatos a proveedores y candidatos a empleados.

Así como, también conoce o puede llegar a conocer información personal de contacto de personas que no son sus clientes o usuarios pero que podrían llegar a serlo porque la persona se acerca a alguna de las empresas del Grupo Bolívar para conocer sobre sus productos y servicios, y dejan su autorización para ser contactados posteriormente también por el Hotel.

Por otra parte, en desarrollo de su actividad el HOTEL ZUANA, recibe y trata datos de niños, niñas y adolescentes. De acuerdo con la Ley General de Protección de Datos Personales, en adelante Ley General, la información referida a los niños y niñas está proscrita. Esto fue matizado por el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, que en su artículo 12 estableció que los datos de niños podrán ser tratados siempre que con esto se responda y respete su interés superior y se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Estos fines son cumplidos por el HOTEL ZUANA que accede a datos de menores de edad con el único propósito de prestarle sus servicios en su calidad de huéspedes o usuarios de los servicios del Hotel así como, como integrantes de la familia de sus empleados para las actividades de bienestar.

Asimismo, el HOTEL ZUANA velará porque la información de naturaleza sensible, como los datos biométricos (foto y huellas) y los referidos a la salud, suministrada por los huéspedes, empleados y usuarios, se utilice exclusivamente para las finalidades previstas, de manera que los terceros sólo podrán acceder a ésta si están autorizados por la ley.

El HOTEL ZUANA es respetuoso de los datos personales de los Titulares, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de Titulares de la información. En consecuencia, pondrá a disposición de los titulares de los datos los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos, los cuales se precisan en el capítulo V de este manual.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. Derecho de Hábeas Data

El Artículo 15 de la Constitución establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el tratamiento, incluir nuevos datos, excluirlos o suprimirlos de una base de datos o archivo.

En el año 2008 se expidió la Ley 1266 de 2008 Especial de Hábeas Data, que regula lo que se ha denominado como el "hábeas data financiero", es decir el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal, comercial, crediticia y financiera contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular. Esta ley considera titular de la información tanto a las personas naturales como las jurídicas.

Posteriormente, en octubre de 2012 se expidió la Ley 1581, "Ley General de Protección de Datos Personales", que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia. Así, cualquier titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información que se ha recolectado de sí mismo en cualquier base de datos o archivo, sea administrado por entidades privadas o públicas. Bajo esta Ley General, es Titular toda persona natural y solamente en ocasiones excepcionales, previstas por la Corte Constitucional en la Sentencia C - 748 de 2011, podría llegar a serlo una persona jurídica, si se afectan los derechos de las personas naturales que las conforman.

1.2. Objeto

La política y los procedimientos de este Manual están dirigidos a desarrollar el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales el HOTEL ZUANA haya recogido, administre o conserve información de carácter personal.

1.3. Aplicación

La política se aplica a las bases de datos que estén bajo la administración del HOTEL ZUANA, de las cuales éste sea el Responsable, y cuando éste acceda a datos personales en calidad de Encargado del tratamiento.

1.4. Alcance

Todos los funcionarios del HOTEL ZUANA están cubiertos bajo esta política. El HOTEL ZUANA adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación que se requieran para que el personal con mayor nivel de interacción en la administración de datos personales conozca la nueva ley, el decreto reglamentario 1377 de 2013 y las disposiciones adoptadas por el HOTEL ZUANA para asegurar su cumplimiento.

Asimismo, a los terceros, entre ellos los contratistas y proveedores, que en desarrollo del servicio que prestan tengan acceso a datos personales de Titulares que sean clientes directos, usuarios, clientes de convenios, clientes con tiempo compartido, potenciales clientes, proveedores, contratistas, empleados, ex empleados, ex clientes, ex usuarios, se les exigirá el cumplimiento de la ley, el decreto y de esta política.

1.5. Definiciones

Las siguientes son definiciones que trae la Ley 1581 de 2012,

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósitos de datos que constan en documentos y que tienen la calidad de archivos.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Clasificación de los datos bajo la Ley General:

Dato sensible es aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, 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, que promuevan intereses de cualquier partido político o que busquen garantizar los derechos de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, la vida sexual y los datos biométricos.

Dato público está definido de manera residual, como aquel que no es semiprivado, privado o sensible.

En el decreto reglamentario 1377 de junio 27 de 2013, se señalaron como ejemplos de datos públicos los referidos a la profesión u oficio, a la calidad de comerciante o de servidor público, y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Asimismo, señala que estos datos, por su naturaleza, pueden estar contenidos en registros públicos, gacetas y boletines oficiales, entre otros.

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.

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 recolección, almacenamiento, uso y circulación.

2. PRINCIPIOS

Es un compromiso del HOTEL ZUANA entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en la Ley General.

A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley:

Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos

El tratamiento a que se refiere esta ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de finalidad

El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, y debe ser informada al titular.

Principio de libertad

El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no pueden ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Principio de 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.

Principio de transparencia

En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de acceso y circulación restringida

El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo puede estar a cargo de personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en esta ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no pueden estar disponibles en internet ni en 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 General.

Principio de seguridad

La información sujeta a tratamiento por parte del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento se debe manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de 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 corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley General y en los términos de ésta.

Necesidad y proporcionalidad

Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento, la cual debe ser comunicada al titular. Deben ser adecuados, pertinentes y acordes con esa finalidad.

Temporalidad o caducidad

El periodo de conservación de los datos personales será el necesario que permita alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

2.1. Interpretación integral de derechos constitucionales

La Ley General se interpreta en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el Hábeas Data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se deben interpretar en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el Artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

El HOTEL ZUANA debe velar porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita.

Asimismo, cuando el HOTEL ZUANA actúe como Responsable del Tratamiento, es decir cuando esté frente a un Titular que va a adquirir la calidad de clientes o usuario o ya la tiene, le informará previamente, de manera clara y suficiente, acerca de la finalidad de la información a ser solicitada. En el evento en que la finalidad cambie o se modifique de tal manera que el Titular

razonablemente no lo espere, le informará con anticipación, con el fin de obtener de nuevo su consentimiento.

En desarrollo del principio de razonabilidad y proporcionalidad, el HOTEL ZUANA debe recaudar sólo los datos estrictamente necesarios para llevar a cabo su finalidad, y los conservará por el tiempo necesario para cumplirla.

Igualmente, respetará la libertad que tiene el titular para autorizar o no el uso de sus datos personales; en particular cuando se trate de información sensible, en consecuencia, los mecanismos que utilicen para obtener su consentimiento, le permitirá al Titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización y abstenerse de entregarla cuando se trate de datos de naturaleza sensible.

3. DERECHOS DEL TITULAR E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

3.1. Derechos del Titular

- Dirigirse al HOTEL ZUANA, a través de los canales establecidos por éste en el numeral 5 del presente Manual de Políticas y Procedimientos para conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se puede ejercer para conocer la información que sobre el Titular reposa en el Hotel, y 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 al HOTEL ZUANA, salvo cuando, de acuerdo con la ley, el Tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- Ser informado por el HOTEL ZUANA, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por éste, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios.
- Revocar la autorización en los casos que no se refieren a datos esenciales o propios para la prestación del servicio. Igualmente, solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Conocer en forma gratuita a través de los canales dispuestos por el HOTEL ZUANA, los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- El HOTEL ZUANA a través de este Manual de Políticas y procedimientos, informa acerca de los canales y procedimientos previstos para que el titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

3.2. 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 autorización del Titular no es necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el registro civil de la persona.

Cuando se encuentren frente a alguna de estas situaciones, el HOTEL ZUANA lo dejará claramente revelado y, en todo caso, cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la ley.

Las autorizaciones a ser puestas a disposición de los Titulares de los datos deben tener textos claros e indicar los requisitos establecidos por la Ley 1581 de 2012.

En el aparte de la Autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por dicha Ley se indicarán:

- La finalidad que se busca con el Tratamiento de los datos.
- El tipo de Tratamiento que tendrán éstos.
- La identificación y la dirección (física o electrónica) a la que podrá dirigirse el titular.
- Los derechos que le asisten, en particular el de revocar su consentimiento.

De tal manera que, tratándose del uso de los datos personales que no correspondan específicamente al desarrollo de la relación vinculante entre el HOTEL ZUANA y sus clientes o usuarios, sino que se refieran al envío de información comercial o de carácter publicitario, el Titular podrá a través de comunicación escrita dirigida a la dirección: Avenida Tamacá No. 6-80 en la ciudad de Santa Marta o al correo electrónico proteccion_datos@zuana.com.co manifestar de manera sencilla y expedita su voluntad de no ser contactado para dichos fines.

3.3. Identificación de las bases de datos

El HOTEL ZUANA ha identificado las siguientes bases de datos:

- Clientes directos
- Usuarios (Personas que hacen uso de los servicios del Hotel pero no se hospedan)
- Clientes de Convenios (Asistentes a Congresos, etc.)
- Clientes con tiempo Compartido
- Potenciales clientes

- Proveedores
- Contratistas
- Empleados
- Ex empleados
- Ex clientes (Directos, convenios y tiempo compartido).
- Personas que fueron usuarios.
- Proveedores desvinculados.
- Candidatos a proveedores.
- Contratistas desvinculados.
- Candidatos a empleados.

3.4. Finalidad

Las bases de clientes directos, usuarios, clientes de convenios y clientes de tiempo compartido tienen por finalidad utilizar esta información para la debida prestación del servicio por parte del HOTEL ZUANA, así como para enviarles información que pueda ser de su interés.

La base de datos de candidatos de potenciales clientes busca tener un contacto con el Titular para comunicarles los servicios y productos que ofrece el HOTEL ZUANA.

La base de datos de proveedores y contratistas busca tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de proveedores y contratistas o quisieran tenerla.

La base de datos de empleados mantiene actualizada la información de los funcionarios para que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada. Los datos correspondientes a ex empleados se almacenan con el fin de cumplir con los deberes legales correspondientes y los de potenciales candidatos con el fin de contactarlos frente a nuevas oportunidades.

3.5. Vigencia

Los datos se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad, de caducidad y temporalidad, según lo dispuesto en el Decreto 1377 de 2013 y las normas que regulan la conservación de documentos.

3.6. Canales de suministro de la información

El HOTEL ZUANA establece como canales de comunicación con los titulares:

- Dirección física: Avenida Tamacá No. 6 – 80 en la ciudad de Santa Marta, Magdalena.
- Correo electrónico: proteccion_datos@zuana.com.co
- Teléfono: (5) 4366111 ext. 148

4. OBLIGACIONES

4.1. Deberes del responsable del tratamiento

La Ley General define como responsable a la 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.

De conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, el responsable del tratamiento es "el que define los fines y medios esenciales para el tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y usuario", pudiendo poner los datos en circulación o utilizarlos de cierta manera. Sus deberes son:

- Garantizar para los titulares de datos, a través de los canales de atención establecidos en este Manual, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.
- El HOTEL ZUANA conserva las autorizaciones otorgadas por los Titulares bajo las medidas de seguridad correspondientes al tipo de información obtenido.
- El HOTEL ZUANA informará acerca de la finalidad de la recolección, tanto en el texto utilizado para obtener la autorización del Titular, como en el Aviso de Privacidad. El Titular siempre conocerá el tipo de tratamiento que se le dará a sus datos, si van a circular o a ser compartidos, con qué finalidad y la manera de manifestar su voluntad en relación con ese alcance del tratamiento.
- El HOTEL ZUANA informará que el uso que hacen de los datos es el correspondiente al desarrollo de la prestación de servicios con sus clientes y usuarios. Igualmente, cuando lo considere adecuado y de acuerdo con las autorizaciones obtenidas, solicitarán el consentimiento de los clientes y usuarios para enviarles información comercial referida a los servicios ofrecidos por las demás compañías que forman parte del GRUPO BOLÍVAR.
- Los derechos que le asisten al Titular de la información serán incluidos en el Aviso de Privacidad que se publicará en la página web del HOTEL ZUANA, y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento por parte de aquel.
- La colaboración efectiva de los Titulares respecto de la actualización de su información en los datos conocidos por ellos es fundamental para el cumplimiento óptimo del deber de informar al Encargado sobre todas las novedades de los datos que se le hayan suministrado.
- En el capítulo quinto de este Manual se establecen los procedimientos para atender las consultas y reclamos formulados por los titulares.
- Los incidentes de seguridad que puedan poner en peligro la administración de la información de los Titulares serán informados a la Superintendencia de Industria y Comercio, con base en el procedimiento establecido en este manual.

- Las instrucciones y los requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio estarán relacionados en un sistema especial bajo la responsabilidad del área de Gestión Calidad del HOTEL ZUANA, responsable del seguimiento en la adopción y cumplimiento de estas políticas.

4.2. Deberes del Encargado del tratamiento

La ley señala que el Encargado del tratamiento es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de los datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en calidad de Encargado coinciden con las señaladas en calidad de Responsable, solamente se hará referencia expresa en este Numeral a las que no quedaron listadas en el Numeral 4.1. de este documento.

- Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de información realizadas por el Responsable se reciban y tramiten en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la ley. Éstos estarán referidos a un correo electrónico y al contacto telefónico generado desde el Área competente.
- Cuando exista información que sea controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes por parte del área o funcionario encargado con el fin de que ésta no circule.
- Se permitirá el acceso a la información únicamente a personas autorizadas por la ley. Para ello se establecerán los requisitos que deben cumplir las autoridades judiciales y administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales se refieren a la identificación de las funciones que les permiten efectuar el requerimiento, además del número de la investigación que se adelanta; asimismo, los requisitos que deben cumplir los Titulares, apoderados o causahabientes, en particular la acreditación de su calidad y los debidos soportes.

4.3. Medidas de seguridad

El HOTEL ZUANA cuenta con reglamentaciones internas y protocolos sobre seguridad de la información, para asegurar el cumplimiento de los requisitos exigidos en esta materia.

Los contratos con los empleados y proveedores incluyen cláusulas que establecen el deber de éstos de garantizar la seguridad y la privacidad de la información del Titular.

5. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

5.1. Consultas

Los Titulares o sus causahabientes pueden consultar la información que de ellos reposa en las bases de datos del HOTEL ZUANA. Para solicitudes de consulta deben acreditar su identidad, así:

- Si la presentan mediante documento escrito, deben adjuntar copia de la cédula.

Los causahabientes deben acreditar el parentesco adjuntando copia del registro civil de defunción y de su documento de identidad o copia de la escritura que da apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad. Los apoderados deben presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez el HOTEL ZUANA recibe la solicitud de consulta de la información, revisan el registro individual correspondiente al nombre del Titular y al documento de identidad aportado; si encuentran alguna diferencia entre estos documentos lo informarán dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles a partir del recibo de la comunicación, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si el HOTEL ZUANA encuentra conformidad en los documentos, darán su respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

Si el HOTEL ZUANA requiere un mayor tiempo para responder la consulta, lo informarán al Titular y le darán su respuesta en un término que no excederá los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

5.2. Reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por el HOTEL ZUANA debe ser corregida, actualizada o suprimida, o que advierten un incumplimiento por parte de éste o de alguno de sus Encargados, pueden presentar un reclamo ante el HOTEL ZUANA o el Encargado, en los siguientes términos:

- El reclamo se formula ante el HOTEL ZUANA o el Encargado del Tratamiento, acompañado del documento que identifique al Titular, la descripción clara de los hechos que originan el reclamo, los documentos que pretenda hacer valer y la dirección donde desea recibir notificaciones (física o electrónica).
- Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para que subsane la falla.
- Si transcurren dos (2) meses a partir de la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

- Si el HOTEL ZUANA o el Encargado a quien se dirija la solicitud no puede o no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará al interesado.

El HOTEL ZUANA utiliza el correo electrónico indicado en el Núm. 3.6. para estos efectos, de manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.

Si el HOTEL ZUANA no conoce a la persona a quien deba trasladar el asunto, informará de inmediato al titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

- Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda "Reclamo en trámite" y el motivo de éste, en un término máximo de dos (2) días hábiles.
- El término máximo para responder el reclamo es de quince (15) días hábiles. Si no es posible hacerlo en este término, se informará al interesado el motivo de la demora y la fecha en que se atenderá, que no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.3. Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio

El Titular, causahabiente o apoderado deberá agotar el anterior trámite de consulta o reclamo antes de dirigirse a la Superintendencia para formular una queja.

5.4. Persona o dependencia responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos

El área de Gestión de Calidad del HOTEL ZUANA es responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones y tiene comunicación directa con los demás empleados, con el fin de garantizar que todos los aspectos queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la ley se cumplan.

5.5. Entrada en vigencia de la política

Esta política de tratamiento de la información se publicó el lunes 03 de febrero de 2014 y los funcionarios del HOTEL ZUANA mencionados en este documento fueron informados de estas disposiciones de manera previa a su publicación, y se realizó un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de la nueva normativa. Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la nueva ley.

5.6. Legislación nacional vigente.

Es importante reiterar que las actividades que desarrolla el HOTEL ZUANA son regladas, su ejercicio está sujeto a la supervisión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Superintendencia de Industria y Comercio. Así mismo, en materia de administración de datos

personales se aplicará la ley General 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y los demás que lo modifiquen, complementen o reglamenten.