GRUPO HOTEL ARRAYANES DEL QUINDÍO S.A.S.

NIT: 901682732-7 *| RNT 28135 | Montenegro, Quindío*

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Alineada con la Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 (Sector Turismo) y Modelo SIC

DECLARACIÓN DE COMPROMISO CON LA PRIVACIDAD: El **GRUPO HOTEL ARRAYANES DEL QUINDÍO S.A.S.** garantiza la protección de los derechos fundamentales de hábeas data, privacidad e intimidad de sus huéspedes, clientes corporativos, usuarios del sitio web (*www.hotelarrayanes.com.co*), proveedores, colaboradores y demás titulares de datos personales. El presente documento establece las políticas y procedimientos aplicables a la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y protección de la información personal tratada por el Hotel en desarrollo de su actividad turística y comercial.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón Social:	GRUPO HOTEL ARRAYANES DEL QUINDÍO S.A.S.
NIT:	901682732-7
Domicilio y Ubicación:	Kilómetro 1 Vía Montenegro – Parque del Café, Montenegro, Quindío, Colombia
Teléfono / WhatsApp:	+57 310 391 8787
Correo Electrónico PQR:	reservas@hotelarrayanes.com.co
Sitio Web Oficial:	www.hotelarrayanes.com.co
Área Responsable de Datos:	Área de Atención al Cliente y Gestión de Hábeas Data

2. MARCO NORMATIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta Política de Protección de Datos Personales se rige por las disposiciones normativas vigentes en la República de Colombia, aplicables a la recolección y tratamiento de datos personales en el sector privado y específicamente en el sector hotelero y turístico:

- **Constitución Política de Colombia (Art. 15):** Garantiza el derecho fundamental de todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información recogida sobre ellas en bases de datos (Hábeas Data).
- **Ley Estatutaria 1581 de 2012:** Dicta las disposiciones generales para la protección de datos personales en Colombia.
- **Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y Decreto 1836 de 2021 (Sector Comercio, Industria y Turismo):**
  - *Capítulo 25:* Reglamenta aspectos clave del tratamiento de datos personales, autorizaciones, avisos de privacidad y derechos de los titulares (anterior Decreto 1377 de 2013).
  - *Capítulo 26:* Reglamenta la inscripción y administración del Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) ante la SIC (anterior Decreto 886 de 2014).
  - *Título 4 (Normas Turísticas) & Art. 2.2.4.4.12.3:* Obliga a llevar la **Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA)** a través del Sistema de Información de Alojamiento Turístico (SIAT) del MINCIT y el reporte de

información al DANE.

• **Resolución 700 de 2021,** que implementa la Tarjeta de Registro de Alojamiento y regula su diligenciamiento y funcionamiento.

• **Ley 679 de 2001 y Ley 1336 de 2009:** Dictan medidas de prevención y protección contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA) en la prestación de servicios turísticos.

• **Resolución 3840 de 2009**: Que establece el Código de Conducta para prevenir la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en el contexto turístico.

• **Ley 2068 de 2020:** Modifica la Ley General de Turismo e incorpora disposiciones aplicables a los prestadores de servicios turísticos.

• **Guías y Modelos de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC):** Borrador y directrices institucionales de Política de Protección de Datos Personales.

3. PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

En el tratamiento de la información personal de los titulares, el Hotel aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios:

Principio	Descripción y Aplicación en el Hotel Arrayanes
Legalidad	El tratamiento de datos es una actividad reglada sujeta a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.
Finalidad	Los datos se recolectan con fines legítimos informados expresamente al titular en la autorización.
Libertad	El tratamiento solo se ejerce previa autorización expresa e informada del titular, salvo mandato legal.
Veracidad o Calidad	La información tratada debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
Transparencia	Garantía del derecho del titular a obtener en cualquier momento información sobre sus datos registrados.
Acceso y Circulación	El acceso a los datos está restringido al personal autorizado y a las entidades gubernamentales competentes.
Seguridad	Uso de medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar adulteración, pérdida o acceso no autorizado.
Confidencialidad	Reserva absoluta de la información recopilada, garantizada por empleados y contratistas del hotel.
Necesidad	Limitación estricta de la recolección a los datos indispensables para cumplir la finalidad turística y legal.

4. FINALIDADES DE LA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

El **GRUPO HOTEL ARRAYANES DEL QUINDÍO S.A.S.** recolecta datos personales de diferentes tipos de titulares con las siguientes finalidades específicas:

4.1. Tratamiento de Datos de Huéspedes y Visitantes Turísticos

• **Registro Hotelero Obligatorio:** Diligenciamiento de la Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA) a través del Sistema de Información de Alojamiento Turístico (SIAT) del MINCIT y reporte estadístico al DANE en cumplimiento del Decreto 1074 de 2015.

• **Gestión Operativa de Reservas:** Confirmación de reservas directas o mediante agencias, control de check-in,

asignación de habitaciones, parqueadero privado y check-out.

• **Facturación Electrónica y Pagos:** Emisión de facturas electrónicas de venta, procesamiento de pagos con tarjetas de crédito/débito o transferencias bancarias y gestión contable.

• **Comunicaciones de Servicio y Logística:** Envío de confirmaciones por WhatsApp/correo, mapas de llegada (Km 1 Vía Montenegro), clave de Wi-Fi e información de servicios del hotel.

• **Fidelización y Encuestas de Satisfacción:** Envío de encuestas de evaluación post-estancia, invitaciones a compartir reseñas de 5 estrellas en Google Maps y promociones de temporada (Preventa 'Early Bird', Black Week).

• **Prevención de Delitos (ESCNNA):** Verificación del parentesco y custodia de menores de edad que ingresen al establecimiento conforme a las Leyes 679 de 2001 y 1336 de 2009.

4.2. Tratamiento de Datos de Clientes Corporativos y Proveedores

• Gestión de tarifas corporativas pactadas y asignación de alojamiento a ejecutivos regionales.

• Emisión rápida e inmediata de facturación electrónica a nombre de las empresas contratantes.

• Verificación de antecedentes comerciales, tributarios y gestión de pagos a proveedores de bienes y servicios.

4.3. Tratamiento mediante Sistemas de Videovigilancia (CCTV)

El hotel cuenta con circuitos cerrados de televisión (CCTV) en zonas comunes, accesos y en la zona de parqueadero privado cerrado. Las imágenes capturadas tienen como única finalidad garantizar la seguridad física de huéspedes, visitantes, empleados y bienes. Dichas grabaciones se conservan por el término estrictamente necesario y solo serán entregadas a autoridades judiciales o administrativas en virtud de requerimiento legal.

5. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y DE MENORES DE EDAD (NNA)

PROTECCIÓN ESPECIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA):
En cumplimiento del Artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y la Ley 679 de 2001, el Hotel solo recolectará datos de menores de edad cuando sea estrictamente necesario para el registro hotelero (TRA) y la prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA). Dicho tratamiento responderá al interés superior del menor y requerirá la autorización del padre, madre o representante legal, quienes deberán acreditar la filiación mediante el documento de identidad correspondiente al momento del check-in.

Datos Sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (datos biológicos, biométricos, salud). El otorgamiento de autorización para tratar datos sensibles es de carácter facultativo. En ningún caso la prestación del servicio de hospedaje estará condicionada a la entrega de datos sensibles, salvo requerimiento legal expreso.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN (HÁBEAS DATA)

De conformidad con el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, todo titular de datos personales objeto de tratamiento por el Hotel Arrayanes tiene los siguientes derechos:

• **Derecho de Conocimiento y Acceso:** Conocer, consultar y acceder de forma gratuita a sus datos personales que se encuentren bajo el control del Hotel.

• **Derecho de Actualización y Rectificación:** Solicitar la corrección o actualización de sus datos frente a información parcial, inexacta, incompleta o que induzca a error.

• **Derecho de Supresión (Cancelación):** Solicitar la eliminación de sus datos de las bases de datos cuando considere que no están siendo tratados conforme a los principios de ley, o cuando haya finalizado la finalidad del tratamiento.

• **Derecho de Revocatoria de la Autorización:** Revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales mediante el procedimiento de reclamo.

• **Derecho a Solicitar Prueba de la Autorización:** Solicitar copia de la autorización otorgada al Hotel como responsable del tratamiento.

• **Derecho a Ser Informado:** Ser informado previa solicitud sobre el uso y destino que se le ha dado a sus datos personales.

• **Derecho a Presentar Quejas ante la SIC:** Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a las normas de hábeas data, previo agotamiento del trámite de consulta o reclamo ante el Hotel.

7. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS (PQR / HÁBEAS DATA)

El **GRUPO HOTEL ARRAYANES DEL QUINDÍO S.A.S.** ha dispuesto un canal especializado para la atención de Peticiones, Consultas y Reclamos (PQR) relacionadas con la protección de datos personales. Los titulares podrán ejercer sus derechos a través de los siguientes medios:

Canal de Atención	Datos de Contacto y Horario
Correo Electrónico PQR	reservas@hotelarrayanes.com.co
Atención Presencial / Escrita	Recepción Hotel Arrayanes del Quindío Km 1 Vía Montenegro – Parque del café, Lunes a Domingo de 8:00 AM a 6:00 PM
Línea Telefónica / WhatsApp	+57 310 391 8787

7.1. Trámite de Consultas

Las **Consultas** presentadas por los titulares sobre el contenido de sus datos personales serán atendidas en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado expresando los motivos de la demora y se señalará la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los **cinco (5) días hábiles adicionales**.

7.2. Trámite de Reclamos (Corrección, Actualización, Supresión o Revocatoria)

El titular que considere que la información debe ser corregida, actualizada o suprimida, o que advierta el incumplimiento de los deberes legales, podrá presentar un **Reclamo** reuniendo los siguientes requisitos:
1. Identificación clara del titular (nombre, documento de identidad, dirección o correo para notificaciones).
2. Descripción detallada de los hechos que dan lugar al reclamo y el derecho que desea ejercer.
3. Anexo de las pruebas o documentos que pretenda hacer valer.

• Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses sin presentar la información requerida, se entenderá que ha desistido.
• Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos la leyenda *'Reclamo en trámite'* dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

• El término máximo para atender el reclamo será de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a su recibo. Si no fuere posible atenderlo en dicho lapso, se informará al interesado y el plazo se podrá prorrogar hasta por **ocho (8) días hábiles adicionales**.

8. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y TRANSFERENCIA DE DATOS

El Hotel implementa medidas de seguridad técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales almacenados en archivos físicos y digitales (bases de datos automatizadas). Dichas medidas incluyen controles de acceso restringido por roles, protocolos de contraseña segura, protección de red y almacenamiento respaldado.

Transferencias y Transmisiones Internacionales: En caso de requerirse la transmisión o transferencia de datos personales a encargados o proveedores de servicios tecnológicos (tales como servidores en la nube, herramientas de facturación electrónica o plataformas de mensajería como WhatsApp Cloud API), el Hotel suscribirá los contratos de transmisión o transferencia de datos correspondientes asegurando que los receptores cumplan estándares equivalentes a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

9. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS Y MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

Vigencia del Documento: La presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales rige a partir de su fecha de publicación oficial en el sitio web **www.hotelarrayanes.com.co** y deroga cualquier disposición interna previa que le sea contraria.

Vigencia de las Bases de Datos: Las bases de datos bajo administración del Hotel mantendrán su vigencia durante el tiempo en que se desarrolle la actividad comercial y turística, y mientras perdure la finalidad legal, contable o contractual para la cual fueron recolectados los datos.

Modificaciones a la Política: Cualquier cambio sustancial en el contenido de esta política (relativo a la identificación del responsable o las finalidades del tratamiento) será comunicado oportunamente a los titulares a través de la página web institucional antes de su implementación.

GRUPO HOTEL ARRAYANES DEL QUINDÍO S.A.S.

Código: PLT-ARRAYANES-011
Fecha: 30/11/2026
Versión: 001