

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SENSIBLES	Código: SG-REC-PO-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 26-05-2026
		Página 1 de 13

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS, PERSONALES Y SENSIBLES DE CASA NORAL HOTEL

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 **CASA NORAL HOTEL**, informa la política aplicable a la entidad para el tratamiento y protección de datos PERSONALES Y SENSIBLES.

1. IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: CASA NORAL HOTEL

CORREO ELECTRÓNICO: recepcion@casanoral.com

DIRECCIÓN: Calle 78 23 - 300 Copacabana

2. MARCO LEGAL

Constitución Política, artículo 15. Ley 1266 de 2008

Ley 1581 de 2012

Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010,

Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013

3. GENERALIDADES

Mediante la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales. Por medio de dicha regulación se desarrolla el derecho constitucional que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

4. OBJETIVO

1. Cumplir el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SENSIBLES	Código: SG-REC-PO-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 26-05-2026
		Página 2 de 13

sobre ellas en bases de datos o archivos, según se establece en el Art.15 de la Constitución Política de Colombia.

- Definir al interior de **CASA NORAL HOTEL**, una serie de políticas, prácticas y procedimiento que den cumplimiento efectivo a las exigencias y disposiciones legales establecidas en el sistema jurídico colombiano en relación con la protección de datos de carácter personal.

5. ALCANCE

Todos los Empleados, Proveedores, Contratistas de CASA NORAL HOTEL deben observar y acatar el cumplimiento de las presentes políticas.

Las áreas que tienen mayor interacción con la administración del **HOTEL** y/o manejo de datos personales, deben observar con mayor rigor el cumplimiento y aplicación a la Ley, asegurar el cumplimiento de la misma y de cualquier norma o disposición que la complemente adicione o modifique.

De igual manera, la presente política tendrá plena aplicación frente a las personas naturales o jurídicas (incluidos proveedores y contratistas) con las que **CASA NORAL HOTEL** tenga un vínculo contractual, comercial, operativo y que tengan o pudieran tener acceso a datos personales de los cuales: **CASA NORAL HOTEL** es responsable, siempre que la divulgación de datos personales sea necesaria para el cumplimiento de dichas obligaciones contractuales.

Todas las disposiciones que la regulación colombiana establezca en relación con el manejo de información, bases de datos y habeas data se entenderán incorporadas a la presente política.

6. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a las bases de datos que se encuentren bajo la administración de **CASA NORAL HOTEL**, y que contengan información personal, que hayan sido conocidas por la compañía en virtud de las relaciones comerciales que sostenga con sus clientes, colaboradores y las demás entidades que forman parte del grupo al cual pertenece **CASA NORAL HOTEL**. Asimismo, estas políticas serán aplicables cuando el responsable o el encargado del tratamiento de los datos personales, se encuentren o no físicamente en Colombia, realice dicho tratamiento en el marco de un acuerdo firmado con **CASA NORAL HOTEL**.

También la presente política es aplicable en lo referente a la Videovigilancia o CCTV, según la Política de Videovigilancia del Hotel (**SG-REC-PO-03**).

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SENSIBLES	Código: SG-REC-PO-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 26-05-2026
		Página 3 de 13

7. DEFINICIONES

7.1. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

7.2. Aviso de Privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable dirigido 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.

7.3. Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

7.4. Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; este puede ser:

1. Dato personal sensible: Información que afecta la intimidad de la persona 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 (huellas dactilares, entre otros).
2. Dato personal público: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
3. Dato personal privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio
4. Dato personal semiprivado: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general. Dentro de dicha categoría es posible encontrar el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social, entre otros.

7.5. 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.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SENSIBLES	Código: SG-REC-PO-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 26-05-2026
		Página 4 de 13

7.6. Ley de Protección de datos: es la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.

7.7. Grupo de unidades de comercio y personas jurídicas: Hace referencia a la situación mediante la cual las actividades de distintas compañías se encuentran encaminadas a cumplir un objetivo común y determinado por la sociedad matriz o controlante, cumpliendo con los requisitos establecidos en el artículo 28 y s.s. de la ley 222 de 1995. En relación con la presente política, se entiende por **CASA NORAL HOTEL** y demás personas naturales y jurídicas

7.8. Habeas Data: De conformidad con lo dispuesto en la ley 1266 de 2008, es el Derecho Constitucional que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales.

7.9. 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.

7.10. Terceros: Cualquier persona natural o jurídica distinta a **CASA NORAL HOTEL** sus proveedores, y contrapartes. Asimismo, para efectos de la presente política, se entenderá como tercero cualquier persona natural o jurídica que no se encuentre facultada bajo un vínculo contractual, para conocer información confidencial y/o datos personales contenidos en las bases de datos del **HOTEL**

7.11. Titular del dato: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

7.12. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

7.13. 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.

7.14. 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 del responsable.

8. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CASA NORAL HOTEL dará estricto cumplimiento a los principios rectores que se exponen en el Artículo 4 del Título II de la Ley 1581 del 2012, establecidos para la protección de datos personales, los que se aplicarán de manera integral y que a continuación se citan:

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SENSIBLES	Código: SG-REC-PO-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 26-05-2026
		Página 5 de 13

- 8.1. Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular
- 8.2. Principio de 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.
- 8.3. 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.
- 8.4. 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 correspondan.
- 8.5. Principio de acceso restringido: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 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.
- 8.6. Principio de circulación restringida: 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 según las disposiciones de ley.
- 8.7. Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 8.8. Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a guardar reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas por ley.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SENSIBLES	Código: SG-REC-PO-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 26-05-2026
		Página 6 de 13

8.9. Principio de legalidad: El tratamiento a que se refiere la presente política es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en las disposiciones contenidas en la ley que la desarrollen

9. TRATAMIENTO AL QUE SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO.

CASA NORAL HOTEL velará porque los datos personales sean tratados de manera adecuada, ajustada a la ley y de conformidad con las siguientes finalidades:

1. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y postcontractual en relación con cualquiera de los productos o servicios ofrecidos o requeridos, o respecto de cualquier negociación que se tenga o inicie con **CASA NORAL HOTEL**, la cual es una entidad de naturaleza privada que se dedica al servicio de alojamiento rural.
2. Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), realizar análisis de todo tipo de riesgo al que se encuentre expuesto, en **CASA NORAL HOTEL**, y efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos.
3. Verificar el cumplimiento de requerimientos regulatorios, posibles conflictos de interés, viabilidad financiera, jurídica y comercial devengada de las relaciones comerciales con sus clientes y proveedores.
4. Dar a conocer, transferir y/o transmitir los datos personales dentro y fuera del país a terceros a consecuencia de un contrato, Ley o vínculo lícito que así lo requiera, para realizar labores relacionadas al objeto **CASA NORAL HOTEL**.
5. Facilitar la prestación de servicios de impuestos (presentación de declaraciones y medios magnéticos ante la DIAN), prestaciones sociales y servicios migratorios, tanto en Colombia como en el exterior.

10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir los datos personales a través del correo electrónico incluyendo empleados. 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.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **CASA NORAL HOTEL**, salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento de los datos que se está realizando no lo requiera.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SENSIBLES	Código: SG-REC-PO-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 26-05-2026
		Página 7 de 13

3. Ser informado por **CASA NORAL HOTEL**, previa solicitud efectuada a través de los canales arriba mencionados, respecto del uso que ésta les ha dado a sus datos personales.
4. Dar trámite a las quejas por infracciones a la ley que regula el tratamiento de datos personales, sus decretos reglamentarios y la presente política.
5. Que se acepte la revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento por parte **CASA NORAL HOTEL** ha incurrido en conductas contrarias a la Ley que regula el tratamiento de datos personales o la Constitución
6. Acceder en forma gratuita, a través de los canales arriba mencionados a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento y se encuentren en las bases de datos de la compañía.

11. TIPOS DE BASES DE DATOS EN CASA NORAL HOTEL

11.1. Base de datos de clientes.

Tienen como finalidad utilizar los datos para la debida prestación del servicio o del producto adquirido por el titular con **CASA NORAL HOTEL**. Así como cumplir con los requerimientos legales en desarrollo de la relación comercial y toda la información pertinente dentro del desarrollo de los productos y servicios ofrecidos por **CASA NORAL HOTEL** . Ésta también tiene como finalidad tener un contacto con potenciales clientes con el fin de presentarle los productos y servicios ofrecidos por el hotel .

11.2. Base de datos de Proveedores.

La base de datos de Proveedores tiene como objeto contar con información actualizada y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de Proveedores o quisieran tenerla.

11.3. Base de datos de Empleados.

La base de datos de empleados, busca tener actualizada la información de los empleados de **CASA NORAL HOTEL**. Dicha información permite que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada y logra una mejor comunicación entre el HOTEL y sus colaboradores.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SENSIBLES	Código: SG-REC-PO-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 26-05-2026
		Página 8 de 13

12. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y CUANDO EL TRATAMIENTO SE REALICE A TRAVÉS DE UN ENCARGADO.

Se define como **RESPONSABLE** a la 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. Son sus deberes:

1. Garantizar a través de los canales establecidos, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular de datos personales.
3. Informar acerca de la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada. Esta comunicación se hará a través de la autorización que suscriba el cliente o el Aviso de Privacidad de Datos.
4. Atender las solicitudes del titular sobre el uso dado a sus datos personales y dar trámite a las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.
5. Dar trámite a las solicitudes de actualización, rectificación de datos personales cuando sea procedente.
6. Contar con las medidas de seguridad para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado de datos personales, los cuales deben quedar de manifiesto en los manuales y demás documentos internos.
7. Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la presente política.
8. Garantizar que la información suministrada al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible.
9. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se hayan vulnerado los mecanismos de seguridad y existan riesgos en la administración de los datos personales de los titulares.
10. Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular una vez presentado el reclamo y mientras su resolución se encuentre en trámite.

Cuando en **CASA NORAL HOTEL** se realiza el tratamiento a través de un **ENCARGADO**, son deberes:

1. Suministrar al encargado del tratamiento sólo los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. Cuando se trate de transmisiones nacionales e internacionales se deberá suscribir un contrato de transmisión de

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SENSIBLES	Código: SG-REC-PO-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 26-05-2026
		Página 9 de 13

datos personales o pactar cláusulas contractuales que contengan lo dispuesto en el artículo 25 del decreto 1377 de 2013.

2. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

13. AUTORIZACIÓN

CASA NORAL HOTEL deberá obtener de parte del titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Para lo cual, se dejará expresa constancia de ello, según sea el caso de clientes, proveedores o terceros.

Esta obligación no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública, tratamiento de información para fines históricos, estadísticos o científicos en los cuales no se vincule la información a una persona específica y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

EVENTOS EN LOS CUALES NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

La autorización del titular de la información no será necesaria en los siguientes casos:

1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Datos de naturaleza pública.
3. Casos de urgencia médica o sanitaria.
4. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos. Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

14. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

14.1. Consultas

Los Titulares de la información podrán realizar sus consultas de las siguientes formas:

1. Solicitudes presentadas a través de documento escrito o vía correo electrónico, serán tramitadas y las respuestas sólo serán remitidas a la dirección electrónica autorizada por el cliente.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SENSIBLES	Código: SG-REC-PO-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 26-05-2026
		Página 10 de 13

- Solicitudes presentadas telefónicamente a Servicio al Cliente serán tramitadas, luego del resultado positivo en la validación de identidad del solicitante.
- Para el caso de causahabientes, se solicitará carta autenticada en la que los beneficiarios de ley den autorización a la persona a realizar consultas sobre los productos de un cliente fallecido, copia de la cédula del autorizado a solicitar información, copia del acta de defunción, documento que soporte el parentesco, en caso se trate de hijos o esposas. Finalmente, la información se remite a la dirección autorizada en la carta.

Una vez que **CASA NORAL HOTEL**, reciba la solicitud de información por cualquiera de los medios anteriormente señalados, procederá a revisar la información individual que corresponda al nombre del Titular y en caso que exista algún aspecto que deba ser aclarado antes de dar respuesta a la consulta, esta situación se informará dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare. Si no existen aspectos que deban ser aclarados y que impidan proporcionar respuesta a la consulta, se procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento que **CASA NORAL HOTEL** necesite de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

14.2. Reclamos

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por **CASA NORAL HOTEL** debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de la entidad o de alguno de sus encargados, podrán presentar un reclamo en los siguientes términos.

- El reclamo se formulará con la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (05) 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.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SENSIBLES	Código: SG-REC-PO-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 26-05-2026
		Página 11 de 13

4. En caso que 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 en **CASA NORAL HOTEL** utilizará la dirección electrónica para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente. Si no se conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.
5. Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.
6. 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 los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (08) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

15. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

El decreto 1377 de 2013 establece lo siguiente:

El artículo 13 de la citada norma establece que: “Los responsables del tratamiento deberán desarrollar sus políticas para el Tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas”

El numeral 4 del citado artículo ordena que en las políticas se debe incluir, por lo menos, esta información: “Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos...); El artículo 23 ordena a todo Responsable o Encargado “designar una persona o área que asuma la función de protección de datos personales, que dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el presente Decreto”; El artículo 27 establece lo siguiente: "las políticas deberán garantizar: La existencia de una estructura administrativa proporcional a la estructura y tamaño de la ORGANIZACIÓN y del Responsable para la adopción e implementación de políticas consistentes con la Ley 1581 de 2012 y este Decreto"

Por lo anterior, en **CASA NORAL HOTEL**, el área ADMINISTRATIVA en cabeza del líder administrativo o quien haga sus veces en el tiempo, será responsable de velar

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SENSIBLES	Código: SG-REC-PO-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 26-05-2026
		Página 12 de 13

por el cumplimiento de estas disposiciones. Esta área tendrá una comunicación directa con los responsables de las áreas identificadas: Dirección Jurídica, Mercadeo, Seguridad de la Información, Área de Gestión de Clientes, Gerencia de Operaciones, y cualquier otra área requerida con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente atendidos y que los deberes que estipula la ley se cumplan.

16. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES. CASA NORAL HOTEL.

En consideración de sus vínculos permanentes u ocasionales de carácter administrativos con entidades internacionales, podrá efectuar transferencia y transmisión de datos personales de los titulares. Para la transferencia internacionales de datos personales de los titulares **CASA NORAL HOTEL**, tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a observar esta Política, bajo el entendido que la información personal que reciban, únicamente podrán ser utilizada para asuntos directamente relacionados **CASA NORAL HOTEL**, y solamente mientras ésta dure y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente. Para la transferencia internacional de datos personales se observará lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012. Las transmisiones internacionales de datos personales que efectúen **CASA NORAL HOTEL**, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando medie un contrato de transmisión de datos personales de conformidad al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013.

Con la aceptación de la presente política, el Titular autoriza expresamente para transferir y transmitir la Información Personal. La información será transferida y transmitida, para todas las relaciones que puedan establecerse con **CASA NORAL HOTEL**.

17. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.

La presente política se regirá de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012 y disposiciones concordantes. En lo referente a la calificación de **CASA NORAL HOTEL**, como usuario y fuente de información personal, calificaciones definidas en el artículo tercero (3º) de la ley 1266 de 2008, se aplicarán las disposiciones que sobre la materia se encuentran reguladas por dicha ley.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SENSIBLES	Código: SG-REC-PO-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 26-05-2026
		Página 13 de 13

18. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

Una vez publicada la presente política entra en vigencia. La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 del decreto 1377 de 2013.