

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

INVERSIONES EN SERVICIOS TURISTICOS DE COLOMBIA S.A.S.,

La sociedad **INVERSIONES EN SERVICIOS TURISTICOS DE COLOMBIA S.A.S.**, actuando con responsabilidad y guiada por sus valores corporativos, ha creado la presente Política de Tratamiento de Datos Personales de conformidad con las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, y sus respectivos decretos reglamentarios. Estas normativas desarrollan los principios constitucionales que garantizan el derecho de toda persona a conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en bases de datos o archivos, ya sean manuales o automatizados, y a recibir información veraz y verificable.

En su calidad de responsable del tratamiento de la información contenida en sus bases de datos, **INVERSIONES EN SERVICIOS TURISTICOS DE COLOMBIA S.A.S.** adopta estas políticas con el objetivo de asegurar la protección efectiva de los datos personales, garantizando un manejo adecuado, seguro y conforme a la normativa vigente, siempre respetando los derechos de los titulares.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Nombre de la empresa: **INVERSIONES EN SERVICIOS TURISTICOS DE COLOMBIA S.A.S.**
Nit: 900464898-2
Dirección: Sector segunda ensenada vía tolú-Coveñas
Correo electrónico: contacto@insetur.com - hotellafragata@insetur.com
Teléfono: +57 3126658975 - 3145536947

2. ALCANCE

Esta Política de Tratamiento de Datos Personales aplica a todas las bases de datos y archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por parte del **Inversiones En Servicios Turísticos De Colombia S.A.S.** (en adelante, "**Insetur s.a.s.**"), sus filiales y subordinadas en Colombia.

Insetur s.a.s."), como responsable del tratamiento, se compromete a velar por la seguridad y calidad en el manejo de la información, cumpliendo estrictamente con lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008, y las demás normativas que modifiquen, adicionen o complementen las disposiciones en materia de protección de datos personales.

Esta política se aplicará en todos los procesos y actividades desarrollados por **Insetur s.a.s.**"), dentro del territorio colombiano, asegurando que el tratamiento de datos personales se realice de manera adecuada, bajo las finalidades expresamente informadas y con el consentimiento previo del titular.

3. OBJETIVO

Insetur s.a.s. comprometido con la seguridad y protección de los datos personales que le son suministrados por sus clientes, proveedores, contratistas, empleados y público en general, presenta esta Política de Tratamiento de Datos Personales. Esta política se establece en cumplimiento de la Constitución Política de Colombia, especialmente los artículos 15 y 20, la Ley 1581 de 2012, el Decreto

1377 de 2013, y demás disposiciones que modifiquen, adicionen o complementen la normativa vigente en materia de protección de datos.

El objetivo de esta política es establecer las pautas y criterios generales para el manejo adecuado de los datos personales recolectados y tratados por **Insetur s.a.s.** garantizando que dicho tratamiento se realice con el consentimiento previo y expreso de los titulares, conforme al derecho constitucional de Habeas Data. Asimismo, la política define los parámetros para proteger efectivamente la información personal, detalla las finalidades del tratamiento, y señala el área responsable de atender cualquier inquietud relacionada con la protección de datos.

Además, esta política describe el proceso para la actualización, rectificación o supresión de la información personal, y cómo los titulares pueden acceder a sus datos conforme a las normativas aplicables.

Insetur s.a.s. realiza el tratamiento de datos personales tanto de manera manual, mediante archivos físicos y documentos, como de manera automatizada, utilizando software y herramientas tecnológicas que permiten la gestión y almacenamiento electrónico de los datos.

4. MARCO NORMATIVO

Inversiones En Servicios Turísticos De Colombia S.A.S. desarrolla su Política de Tratamiento de Datos Personales conforme a las siguientes normativas vigentes en Colombia, que regulan la protección de datos personales:

- **Ley 1581 de 2012:** establece el régimen general de protección de datos personales en Colombia, definiendo los principios, derechos y obligaciones para el tratamiento de datos.
- **Decreto 1377 de 2013:** reglamenta aspectos específicos de la ley 1581 de 2012, incluyendo disposiciones sobre la obtención del consentimiento y la gestión de las bases de datos.
- **Ley 1266 de 2008:** regula el manejo de datos personales en el ámbito financiero, crediticio, comercial y de servicios, estableciendo un régimen especial para la administración de información crediticia.
- **Decreto 886 de 2014:** reglamenta el artículo 25 de la ley 1581 de 2012, referente al registro nacional de bases de datos, y establece lineamientos para la inscripción y actualización de dichas bases.
- **Circular 02 del 3 de noviembre de 2015:** adiciona al capítulo 2, título V de la circular única de la superintendencia de industria y comercio (SIC), proporcionando directrices adicionales para el cumplimiento de las normativas sobre protección de datos personales.

Estas disposiciones normativas constituyen el marco legal que guía todas las actividades de tratamiento de datos personales realizadas por **RITUAL BOTÁNICO** dentro del territorio colombiano.

5. DESTINATARIOS DE LA PRESENTE POLÍTICA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales está dirigida a todos los grupos de interés relacionados con **Inversiones En Servicios Turísticos De Colombia S.A.S.** Estos destinatarios incluyen, pero no se limitan a:

- **Clientes y usuarios:** personas naturales y jurídicas con las que **Insetur s.a.s.** mantiene relaciones comerciales o contractuales.
- **Colaboradores:** todo el personal interno de **Insetur s.a.s.** incluyendo directivos, empleados y contratistas y similares.
- **Proveedores y aliados:** personas naturales o jurídicas que prestan servicios o suministran bienes a **Insetur s.a.s.** bajo cualquier modalidad contractual.
- **Accionistas y representantes legales:** accionistas de **Insetur s.a.s.** así como sus representantes legales y administradores societarios que gestionan y toman decisiones sobre las operaciones de la empresa.
- **Revisores fiscales y auditores:** personas encargadas de la revisión fiscal y auditoría de **Insetur s.a.s.** que en cumplimiento de sus funciones tienen acceso a datos personales.
- **Personas públicas y privadas:** entidades y personas que, en virtud de una relación legal, comercial o contractual con **Insetur s.a.s.**
- **Autoridades competentes:** entidades públicas que, en ejercicio de sus funciones legales, requieran acceso a los datos personales tratados por **Insetur s.a.s.**
- **Otros grupos de interés:** cualquier otra persona o entidad con la que **Insetur s.a.s.** tenga una relación directa o indirecta que implique el tratamiento de datos personales.

6. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Insetur s.a.s. se compromete a cumplir con los siguientes principios fundamentales en el tratamiento de datos personales, asegurando que todas las actividades relacionadas con la recolección, uso, almacenamiento y circulación de datos se realicen de manera responsable, ética y conforme a la normativa vigente en Colombia.

- **Principio de legalidad:** el tratamiento de datos personales es una actividad reglada que se realizará conforme a lo previsto en las leyes colombianas, en especial la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Todo tratamiento de datos personales se entiende como una actividad sujeta a las normas y principios establecidos en la legislación vigente.
- **Principio de finalidad:** los datos personales serán recolectados y tratados únicamente para fines legítimos, específicos, informados y acordes con la Constitución y la ley. **Insetur s.a.s.** informará al titular de manera clara y previa sobre la finalidad para la cual se recolectan y utilizan sus datos personales, evitando el tratamiento de datos para fines no autorizados o incompatibles con la finalidad original.
- **Principio de libertad:** el tratamiento de datos personales solo se llevará a cabo con el consentimiento previo, expreso e informado del titular, salvo en los casos en que la ley permita el tratamiento sin necesidad de autorización. **Insetur s.a.s.** no recolectará ni divulgará datos personales sin la autorización correspondiente, y el titular será informado sobre el derecho de autorizar o negar el tratamiento de sus datos.
- **Principio de veracidad o calidad:** los datos personales tratados por **Insetur s.a.s.** deben ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles. Se prohíbe el

tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. **Insetur s.a.s.** adoptará medidas razonables para asegurar la precisión y calidad de los datos personales y procederá a su actualización cuando sea necesario.

- **Principio de transparencia:** **Insetur s.a.s.** garantizará el derecho del titular a obtener información clara, suficiente y sin restricciones sobre la existencia de datos personales que le conciernan, el tratamiento al cual están siendo sometidos y las finalidades de dicho tratamiento. Este principio se aplicará en todo momento durante el ciclo de vida de los datos.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** los datos personales no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable y seguro para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o a terceros autorizados conforme a la ley. **Insetur s.a.s.** solo compartirá los datos personales con terceros cuando esté autorizado legalmente o por el titular.
- **Principio de seguridad:** **Insetur s.a.s.** adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Estas medidas serán proporcionales al tipo de datos tratados y a los riesgos asociados.
- **Principio de confidencialidad:** todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la confidencialidad de la información, incluso después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento. **Insetur s.a.s.** solo podrá compartir los datos personales en el marco de actividades autorizadas por la ley.
- **Principio de temporalidad:** los datos personales serán tratados y conservados únicamente por el tiempo necesario para cumplir con las finalidades del tratamiento, y de acuerdo con las obligaciones legales, comerciales y fiscales aplicables. Una vez cumplidas dichas finalidades, **Insetur s.a.s.** procederá a la supresión de los datos, salvo que exista un mandato legal que requiera su conservación.
- **Principio de no discriminación:** **Insetur s.a.s.** se compromete a no realizar actos de discriminación basados en la información recolectada en las bases de datos. Los datos personales se tratarán respetando los derechos fundamentales de los titulares, sin afectar su dignidad o integridad.
- **Principio de pertinencia:** **Insetur s.a.s.** solo recolectará y tratará datos personales que sean estrictamente necesarios y pertinentes para cumplir con las finalidades informadas al titular. Se evitará la recolección de datos excesivos o desproporcionados en relación con la finalidad del tratamiento.

7. DEFINICIONES

Para efectos de la presente política, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones, las cuales están alineadas con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios:

- **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 informarle sobre la

existencia de esta política de tratamiento de datos personales, la forma de acceder a la misma 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.
- **Causahabiente:** persona que ha sucedido a otra en sus derechos y obligaciones, como consecuencia del fallecimiento del titular (herederos o legatarios).
- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los relativos al estado civil, profesión u oficio, y calidad de comerciante o servidor público.
- **Dato privado:** es aquel dato que, por su naturaleza íntima o reservada, solo es relevante para el titular de la información.
- **Dato semiprivado:** es aquel dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública, y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo al titular, sino a cierto sector o grupo de personas.
- **Dato Sensible:** Es el dato que afecta 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 de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

- **Encargado del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asociación 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 asociación con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, con el objeto de que un encargado realice tratamiento por cuenta del responsable.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

8. AUTORIZACIÓN

El tratamiento de datos personales realizado por **Insetur s.a.s.** requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular. **Insetur s.a.s.** en su calidad de responsable del tratamiento de datos

personales, ha implementado mecanismos adecuados para obtener dicha autorización de los titulares, sus causahabientes o representantes legales.

La autorización puede ser obtenida por medio de un documento físico, electrónico, verbal o cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. Además, **Insetur s.a.s.** podrá obtener la autorización a través de conductas inequívocas del titular que permitan concluir de manera razonable que este ha otorgado su consentimiento para el tratamiento de su información personal. Estas conductas deben exteriorizar claramente la voluntad del titular de autorizar dicho tratamiento.

La autorización solicitada incluirá:

- (a) **Responsable del tratamiento:** la identidad de **Insetur s.a.s.** como responsable del tratamiento de los datos personales.
- (b) **Datos a recopilar:** Detalles específicos sobre los datos personales que serán recolectados.
- (c) **Finalidad del tratamiento:** la finalidad legítima para la cual se recolectan y utilizan los datos personales, que será informada de manera clara y previa al titular.
- (d) **Derechos del titular:** los derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados por el titular, y la posibilidad de revocar la autorización en cualquier momento.
- (e) **Datos sensibles:** en caso de que se recolecten datos sensibles, se informará explícitamente al titular sobre la naturaleza de estos datos, la finalidad de su tratamiento y el carácter facultativo de otorgar la autorización.

8.1. Autorización para el tratamiento de datos sensibles y de niños, niñas y adolescentes

- (a) **Datos Sensibles:** **Insetur s.a.s.** informará al titular de datos sensibles que no está obligado a otorgar su autorización. Además, se le explicará de manera explícita y previa qué tipo de datos sensibles se están recolectando, su finalidad, y se solicitará su consentimiento de manera clara y específica para su tratamiento.
- (b) **Datos de Niños, Niñas y Adolescentes:** **Insetur s.a.s.** velará por que el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se realice en cumplimiento de sus derechos fundamentales. Para ello, se solicitará la autorización del representante legal del menor, previa consulta con el niño, niña o adolescente sobre su opinión respecto al tratamiento de sus datos, teniendo en cuenta su madurez y capacidad de entendimiento.

8.2. EXCEPCIONES A LA AUTORIZACIÓN

Insetur s.a.s. informa a todos sus grupos de interés que, de conformidad con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la autorización del titular no será necesaria en los siguientes casos:

- (a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- (b) Datos de naturaleza pública.
- (c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- (d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

(e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Insetur s.a.s. conservará prueba de las autorizaciones obtenidas de manera adecuada, respetando los principios de privacidad y confidencialidad de la información.

9. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales recolectados por el **Insetur s.a.s.** serán tratados para las siguientes finalidades, de acuerdo con el tipo de titular y la naturaleza de la relación que se tenga con la organización:

Clientes y/o Usuarios.

- Desarrollar, mantener y terminar relaciones contractuales con los clientes y/o usuarios, así como gestionar todas las actividades necesarias para la comercialización y distribución de productos
 - Confirmar y actualizar la información personal para ofrecer y administrar productos y servicios de manera adecuada.
 - Proveer información sobre productos y servicios ofrecidos por **Insetur s.a.s.** adaptados al perfil del cliente, mediante cualquier medio o canal de comunicación disponible, incluyendo comunicaciones electrónicas y físicas.
 - Enviar información comercial, publicitaria o promocional sobre productos y servicios, eventos y promociones, a través de diferentes canales de comunicación, como correos electrónicos, mensajes de texto, redes sociales, entre otros.
 - Realizar gestiones de cobranza y recuperación de cartera, directamente o a través de terceros.
- Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas y de mercado, para mejorar los servicios prestados y adaptar las ofertas a las necesidades del cliente.
- Responder a requerimientos legales y obligaciones contractuales, y prevenir actividades ilegales como el fraude y el lavado de activos.

Proveedores y Aliados.

- Realizar el proceso de vinculación de proveedores y aliados, incluyendo la evaluación de antecedentes comerciales y reputacionales, así como el control de riesgos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Gestionar y fortalecer las relaciones contractuales con proveedores y aliados, asegurando el cumplimiento de las obligaciones pactadas y la correcta ejecución de los servicios contratados.
- Revisar y evaluar el desempeño de proveedores y aliados para mejorar los procesos de contratación y asegurar la calidad de los servicios.
- Ofrecer productos y servicios adecuados al perfil del proveedor o aliado, utilizando canales de comunicación diversos.

Aspirantes y Colaboradores.

- Recolectar y tratar datos personales de aspirantes para evaluar su idoneidad y realizar el proceso de selección para cargos dentro de **Insetur s.a.s.**
- Administrar las relaciones laborales con los colaboradores, cumpliendo con las obligaciones legales y contractuales derivadas de la relación de trabajo, así como gestionar beneficios, pagos y otros derechos laborales.
- Consultar datos en listas de control interno para cumplir con las normas relacionadas

con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) y con los estándares de ética e integridad.

- Almacenar la información de excolaboradores para cumplir con obligaciones legales posteriores a la finalización del contrato laboral, y proporcionar certificaciones laborales cuando sean solicitadas.

Accionistas.

- Gestionar el libro de registro de accionistas y cumplir con las obligaciones legales relacionadas con la calidad de accionista.
- Brindar información sobre trámites, quejas y solicitudes, y mantener

actualizada la información de contacto de los accionistas.

- Administrar los riesgos asociados al lavado de activos, financiación del terrorismo y corrupción en relación con los accionistas.

Público: Acceso a Edificios, Vigilancia y Seguridad:

- Identificar y controlar el acceso a las sedes administrativas, edificios y demás instalaciones de **Insetur s.a.s.** tanto para empleados como para visitantes.
- Mantener la seguridad en las instalaciones a través de la recolección de datos en los puntos de seguridad, incluyendo videograbaciones realizadas dentro o fuera de las instalaciones.

10. DERECHOS DEL TITULAR

El titular de los datos personales tratados por **Insetur s.a.s.** tiene los siguientes derechos, los cuales podrán ejercerse de manera gratuita y sin limitaciones, de conformidad con la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 y demás normativas aplicables:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales frente a los responsables o Encargados del Tratamiento. Este derecho se aplica a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo
- tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe

como requisito para el Tratamiento, conforme al artículo 10 de la ley.

- Ser informado por el responsable o Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en la ley y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el

Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.

- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

11. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Insetur s.a.s. en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, se compromete a cumplir con los siguientes deberes:

- **Garantizar los derechos del titular:** **Insetur s.a.s.** asegurará en todo momento que el titular de los datos personales pueda ejercer plenamente y de manera efectiva sus derechos, tales como el derecho de acceso, actualización, rectificación, cancelación y oposición, entre otros.
- **Solicitar y conservar la autorización:** **Insetur s.a.s.** solicitará la autorización previa, expresa e informada del titular para el tratamiento de sus datos personales, y conservará una copia de dicha autorización o prueba de la misma, en las condiciones previstas por la normativa vigente.
- **Informar sobre la finalidad del tratamiento:** **Insetur s.a.s.** informará claramente al titular sobre la finalidad para la cual se recolectan sus datos, los usos específicos que se les dará y los derechos que le asisten en relación con la autorización otorgada.
- **Conservar la información en condiciones de seguridad:** **Insetur s.a.s.** almacenará los datos personales bajo condiciones de

seguridad adecuadas para prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- **Garantizar la veracidad y calidad de la información:** **Insetur s.a.s.** velará por que la información suministrada a terceros o encargados del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Actualizar la información:** **Insetur s.a.s.** se compromete a actualizar la información que repose en sus bases de datos o la que tenga cualquier tercero o encargado del tratamiento, respecto de todas las novedades que surjan en relación con los datos personales suministrados, y a adoptar las medidas necesarias para mantener la información actualizada.
- **Rectificar la información:** **Insetur s.a.s.** rectificará la información cuando tome conocimiento de que es incorrecta y comunicará lo pertinente al encargado del tratamiento.

- **Velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad por parte de terceros:** **Insetur s.a.s.** exigirá a los terceros y/o encargados del tratamiento de los datos personales que adopten medidas de seguridad y políticas de protección de datos equivalentes o superiores a las establecidas por **Insetur s.a.s.** Además, **Insetur s.a.s.** corroborará que estas políticas se apliquen de manera efectiva.
- **Tramitar consultas y reclamos:** **Insetur s.a.s.** dará trámite a las consultas y reclamos presentados por los titulares en los términos establecidos por la ley, garantizando una atención oportuna y adecuada.
- **Informar a la autoridad de protección de datos:** **Insetur s.a.s.** informará a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad o cuando existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- **Cumplir las instrucciones de la autoridad competente:** **Insetur s.a.s.** cumplirá con las instrucciones y requerimientos emitidos por la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otra autoridad competente en materia de protección de datos personales.

Cuando **Insetur s.a.s.** asuma la calidad de Encargado del Tratamiento de Datos Personales, la compañía y los colaboradores que actúen en su nombre deberán cumplir con los siguientes deberes:

- Garantizar al titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información en condiciones de seguridad adecuadas para prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la normatividad vigente.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la normatividad vigente.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la normatividad vigente y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la normatividad vigente.
- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- 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.

12. INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR

Los derechos mencionados anteriormente pueden ser ejercidos por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad a través de los medios dispuestos por **Insetur s.a.s.**
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Las personas que actúen por estipulación a favor de otro o para otro.

En el caso de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, estos serán ejercidos por las personas que estén facultadas para representarlos, siempre protegiendo su interés superior.

13. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS POR PARTE DE LOS TITULARES

Estas reglas buscan garantizar un proceso ordenado y eficiente para la atención de consultas y reclamos relacionados con la protección de datos personales en conformidad con la normativa vigente. El Servicio al Cliente de **Insetur s.a.s.** será la encargada específicamente de la recepción, procesamiento y respuesta a todas las consultas, quejas y reclamos presentados por los titulares de los datos personales.

De acuerdo con el Artículo 16 del Decreto 1377, el titular o causahabiente solo podrá elevar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable o el encargado del tratamiento.

Los titulares de los datos personales tratados por **Insetur s.a.s.** o las personas legitimadas conforme a la normativa vigente, podrán ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir información o revocar la autorización a través de los procedimientos establecidos, los cuales serán tramitados por el Servicio al Cliente de **Insetur s.a.s.**

8.3. Personas Legitimadas para Ejercer los Derechos:

- Por el titular:** quien deberá acreditar su identidad de manera suficiente a través de los medios que **Insetur s.a.s.** ponga a su disposición.
- Por sus causahabientes:** quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del titular:** previa acreditación de la representación o apoderamiento correspondiente.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.**

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes serán ejercidos por las personas que estén facultadas para representarlos legalmente.

8.4. Consultas

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en **Insetur s.a.s.** Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales, **Insetur s.a.s.** seguirá el siguiente procedimiento:

Se atenderán las consultas formuladas y recibidas a través de la dirección de correo electrónico contacto@insetur.com

- (a) Sea cual sea el medio de recepción, se atenderán las solicitudes de consulta 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 antes del vencimiento, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

8.5. Reclamos

El titular o sus causahabientes 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, podrán presentar un reclamo ante **Insetur s.a.s.** el cual será tramitado bajo el siguiente procedimiento:

a) El reclamo del titular se formulará mediante solicitud dirigida a **Insetur s.a.s.** al correo electrónico contacto@insetur.com o mediante comunicación escrita dirigida a Servicio al Cliente, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

b) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

8.6. Petición de actualización y/o rectificación

Insetur s.a.s. rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información que resulte ser incompleta o inexacta, mediante el siguiente procedimiento:

- (a) El titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico contacto@insetur.com o en medio físico dirigido a Servicio al Cliente, indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportando la documentación que sustente su petición.
- (b) **Insetur s.a.s.** verificará la veracidad de la solicitud y procederá a realizar la actualización correspondiente en sus registros.

8.7. Petición de supresión de datos

El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar a **Insetur s.a.s.** su supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

- (a) Cuando considere que los datos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstos en la normatividad vigente.
- (b) Cuando los datos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- (c) Cuando se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **Insetur s.a.s.** Sin embargo, este derecho no es absoluto y, en consecuencia, **Insetur s.a.s.** podrá negar el ejercicio del mismo cuando:

- (a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- (b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- (c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

8.8. Presentación del reclamo

El reclamo debe ser formulado a través de una solicitud dirigida al Servicio al Cliente de **Insetur s.a.s.** La solicitud debe incluir el tipo y número de identificación del titular de los datos, la descripción detallada de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección de contacto, y los documentos que el titular considere relevantes para respaldar su reclamo.

En caso de que el reclamo se presente de manera incompleta o sea necesario obtener más información, el Servicio al Cliente de **Insetur s.a.s.** requerirá al interesado que subsane las fallas, aclare su solicitud y/o provea la información necesaria. Si el solicitante no proporciona la información faltante en un plazo de dos (2) meses desde el requerimiento, se entenderá que ha desistido del reclamo.

8.9. Recepción y trámite del reclamo

En el evento en que el Departamento de Asuntos Legales determine que **Insetur s.a.s.** no es competente para resolver la solicitud presentada, deberá dar traslado de esta a la entidad correspondiente en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, informando al solicitante respecto al traslado de su solicitud.

Tras la presentación, se incluirá en la base de datos una leyenda que indique "reclamo en trámite" y se especificará el motivo del reclamo en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda deberá mantenerse visible hasta que se resuelva el reclamo.

8.10. Plazo para atender el reclamo

El plazo máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a la fecha de su recepción.

Si no es posible atender el reclamo dentro de dicho plazo, se informará al interesado sobre los motivos de la demora y se establecerá una nueva fecha para resolver el reclamo, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

14. Canales para el ejercicio de derechos de los Titulares

El Servicio al Cliente de **Insetur s.a.s.** será la responsable de recibir, procesar y responder las peticiones, consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales. **Insetur s.a.s.** ha habilitado los siguientes canales de atención para que los titulares de los datos personales puedan ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir su información personal:

- (a) **Atención Telefónica:** Los titulares de la información pueden realizar consultas o reclamaciones acerca del manejo de sus datos personales comunicándose a la línea principal de **Insetur s.a.s.** +57 3126658975 - +57 3145536947
- (b) **Correo Electrónico:** Para ejercer sus derechos, los titulares pueden enviar sus solicitudes al correo electrónico contacto@insetur.com
- (c) detallando su petición y adjuntando la documentación que considere necesaria.
- (d) **Página Web:** A través de la página web oficial de **Insetur s.a.s.** <https://www.hotel-lafragata.com/hotel/> , los titulares de la información pueden conectarse con la empresa utilizando el formulario de contacto disponible para consultas, actualizaciones, y solicitudes relacionadas con sus datos personales.

15. Transferencia y transmisión de datos personales

Insetur s.a.s. en su calidad de responsable de la información personal almacenada en sus bases de datos y en el desarrollo de las finalidades descritas en esta política, podrá realizar transferencias o transmisiones nacionales e internacionales de datos personales.

Antes de llevar a cabo cualquier transferencia internacional de datos, **Insetur s.a.s.** se compromete a verificar que el país receptor ofrezca niveles adecuados de protección de datos, de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio. **Insetur s.a.s.** revisará si el país ha sido incluido en la lista de países con niveles de protección adecuados o analizará la normativa vigente en dicho país para asegurar que se cuenten con las garantías necesarias para proteger la información.

Asimismo, cuando **Insetur s.a.s.** deba transmitir datos personales a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera de Colombia, se asegurará de formalizar dicha transmisión a través de contratos o cláusulas contractuales que incluyan:

- Los alcances del tratamiento de los datos personales.
- Las actividades que el encargado realizará en nombre de **Insetur s.a.s.**
- Las obligaciones que debe cumplir el encargado respecto al titular de los datos y a **Insetur s.a.s.** El compromiso del encargado de cumplir con las obligaciones del responsable, observando esta política y la normativa colombiana.
- La obligación del encargado de tratar los datos conforme a la finalidad autorizada y de acuerdo con los principios establecidos por la ley.

- El deber del encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos, así como mantener la confidencialidad respecto al tratamiento de los datos transmitidos.

Estos lineamientos buscan garantizar que, en cualquier intercambio de datos personales, tanto nacional como internacional, se respeten los más altos estándares de seguridad y protección de la información.

16. Política de cookies de **Insetur s.a.s.**

Insetur s.a.s. comprometido con la transparencia y el respeto a la privacidad de los usuarios, informa en esta sección acerca de su política de recolección y tratamiento de cookies. Al acceder a nuestro sitio web, el usuario será notificado la utilización de cookies a través de un aviso o alerta. Si ha accedido y continúa navegando por nuestra plataforma, está aceptando la instalación y uso de estas cookies.

8.11. ¿Qué son las cookies?

Una cookie es un archivo que se descarga en su ordenador o dispositivo al acceder a determinadas páginas web. Las cookies permiten, entre otras cosas, almacenar y recuperar información sobre los hábitos de navegación del usuario o de su equipo, y dependiendo de la información que contengan y de cómo utilice su equipo, pueden utilizarse para reconocer al usuario.

Las cookies no son programas maliciosos que puedan dañar, borrar o leer información de su ordenador u otros dispositivos. Sin embargo, si lo desea, puede desactivar y/o eliminar las cookies utilizadas en la plataforma de **Insetur s.a.s.** siguiendo las instrucciones de su navegador de internet (en esta política de cookies le explicamos cómo hacerlo). Tenga en cuenta que existen cookies técnicas cuya instalación es necesaria, y, por lo tanto, no requieren su consentimiento, ya que su finalidad es garantizar que las plataformas carguen correctamente.

En esta política, utilizamos la palabra "cookies" para referirnos a todos los archivos que almacenan información de esta manera, independientemente de la tecnología utilizada en cada momento (cookie, píxel, u otro mecanismo de almacenamiento de información en el dispositivo del usuario).

8.12. ¿Qué tipo de cookies utilizamos?

- | | |
|---|--|
| <p>(a) Cookies de análisis: son aquellas que, bien tratadas por nosotros o por terceros, nos permiten cuantificar el número de usuarios y realizar la medición y análisis estadístico del uso que hacen los usuarios del producto ofrecido. Esto nos ayuda a mejorar la oferta de productos o servicios.</p> <p>(b) Cookies técnicas: son aquellas que permiten al usuario navegar por el área restringida y utilizar sus diferentes funciones, como, por ejemplo, llevar a cabo el proceso de compra de un artículo.</p> <p>(c) Cookies de personalización: estas cookies permiten al usuario acceder al área</p> | <p>restringida y utilizar sus diferentes funciones, adaptando la experiencia de navegación a sus preferencias, como el idioma o el tipo de navegador.</p> <p>(d) Cookies publicitarias: son aquellas que, bien tratadas por Insetur s.a.s. o por terceros, permiten gestionar de la forma más eficaz posible la oferta de los espacios publicitarios en la página web, adecuando el contenido del anuncio al servicio solicitado o al uso que realice de nuestra página web.</p> <p>(e) Cookies de publicidad comportamental: estas cookies almacenan información sobre el comportamiento de los visitantes</p> |
|---|--|

obtenida a través de la observación continua de sus hábitos de navegación, lo que permite desarrollar un perfil específico

para mostrar anuncios publicitarios en función de dicho perfil.

8.13. Desactivar las cookies

El usuario puede permitir, bloquear o eliminar las cookies instaladas en su equipo mediante la configuración de las opciones del navegador instalado en su ordenador. A continuación, se incluyen enlaces para acceder a la configuración de los navegadores web más frecuentes para aceptar, instalar o desactivar las cookies:

- [Google Chrome](#)
- [Microsoft Edge](#)
- [Mozilla Firefox](#)
- [Safari \(Apple\)](#)

8.14. Actualizaciones en la política de cookies

Insetur s.a.s. puede modificar esta Política de Cookies en función de exigencias legislativas o de políticas internas de la compañía, por lo que el usuario deberá consultarla periódicamente en nuestro sitio web.

17. Periodo de vigencia de las bases de datos

La información suministrada por los grupos de interés permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años, contados a partir de la fecha del último tratamiento, para permitir a **Insetur s.a.s.** cumplir con las obligaciones legales y/o contractuales a su cargo, especialmente en materia contable, fiscal y tributaria.

18. Modificación y Vigencia

La presente política entra en vigor a partir del día **30 de octubre de 2024**. Esta política podrá ser modificada en cualquier momento y de forma unilateral por parte de **Insetur s.a.s.** En caso de que se realicen modificaciones significativas en la política de tratamiento de datos personales, como cambios en la identificación del responsable o en la finalidad del tratamiento, la compañía comunicará estas alteraciones a los titulares de los datos antes de la implementación de las nuevas políticas.

Para asegurar la transparencia en este proceso, **Insetur s.a.s.** publicará la política actualizada en su sitio web, brindando a los titulares de la información la oportunidad de consultar la nueva política. Estos cambios entrarán en vigor cinco (5) días después de haber sido publicados en el sitio web de la compañía.