	Política	Página: 1/14	Versión: 01
	Privacidad y tratamiento de datos personales	Código: E-GC-PLT-001	
		Fecha: 20/03/2016	
	Elaboró: Lady Tatiana Serna Álzate	Aprobó: Isabel Cristina Álzate	

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DATOS PERSONALES AGENCIA DE VIAJES OPERADORA DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA

Para **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA**, la conservación, protección, integridad y confidencialidad de los datos personales de sus clientes es muy importante. Para esto hemos diseñado una política de almacenamiento y tratamiento de la información que nuestros clientes suministran a través de los diversos canales de comercialización de nuestros productos y servicios, y estamos comprometidos con la protección y manejo adecuado de los mismos, conforme el régimen legal de protección de datos personales.

En cumplimiento al Artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, solicitamos su autorización para continuar con el tratamiento de sus datos personales con el fin de recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, dar tratamiento, actualizar, disponer de los datos personales que usted nos ha suministrado y que han sido incorporados en las bases de datos con las que cuenta **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA**. Así mismo usted podrá ejercer los derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir, solicitar prueba de la autorización, ser informado del uso de sus datos personales, presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a los dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, para cualquier inquietud al respecto ponemos a su disposición el correo electrónico info@destinosyrutasdecolombia.com.


Para **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** resulta necesaria la recopilación de ciertos datos personales y sensibles para llevar a cabo las actividades intrínsecas a objeto social. Este documento contempla nuestra política de protección y tratamiento de los datos personales la cual tiene como fin informar cuáles datos son capturados en la prestación de nuestros servicios y productos y para cuales finalidades, cuando la compartimos, como la usamos y protegemos, como también los derechos que le asisten a los titulares de los datos personales y como ejercerlos.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el Artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se entiende por:

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

CONTROL DE CAMBIOS				
*E=Elaborado / M=Modificado / R=Revisado / A=Aprobado.				
Versión	Fecha	*E/M/R/A por:	Quien modifica	Motivo de modificación
01	20/10/2016	Elaborado	Tatiana Serna Álzate	Creación
02	23/03/2017	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización
03	09/11/2022	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización


	Política	Página: 2/14	Versión: 01
	Privacidad y tratamiento de datos personales	Código: E-GC-PLT-001	
		Fecha: 20/03/2016	
	Elaboró: Lady Tatiana Serna Álzate	Aprobó: Isabel Cristina Álzate	

- b) Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable dirigida 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.
- c) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e) Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- f) Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- j) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

ARTICULO 2. OBJETO. El presente documento tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA**, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data de sus huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores en el marco de lo establecido en la ley. Todo lo anterior en cumplimiento a lo previsto en el literal (k) del Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

ARTÍCULO 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente manual será aplicable a los datos personales registrados y por registrar en las diferentes bases de datos manejadas por **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA**, esto es, a las bases de datos de nuestros aliados, visitantes, clientes y proveedores, que nos suministren sus datos para fines comerciales.

CONTROL DE CAMBIOS				
*E=Elaborado / M=Modificado / R=Revisado / A=Aprobado.				
Versión	Fecha	*E/M/R/A por:	Quien modifica	Motivo de modificación
01	20/10/2016	Elaborado	Tatiana Serna Álzate	Creación
02	23/03/2017	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización
03	09/11/2022	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización

	Política	Página: 3/14	Versión: 01
	Privacidad y tratamiento de datos personales	Código: E-GC-PLT-001	
		Fecha: 20/03/2016	
	Elaboró: Lady Tatiana Serna Álzate	Aprobó: Isabel Cristina Álzate	


La información que recolecta **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA**, puede incluir, en todo o en parte según las necesidades de cada producto y/o servicio, entre otros los siguientes datos:

- Nombres y apellidos.
- Tipo y número de identificación.
- Nacionalidad y país de residencia.
- Fecha de nacimiento y género.
- Alergias o enfermedades importantes
- Tipo de alimentación
- Estado civil y/o parentesco en relación con personas menores de edad o discapacitados solicitantes de nuestros servicios.
- Teléfonos fijos y/o celulares de contacto (personales y/o laborales).
- Direcciones electrónicas (personales y/o laborales).
- Profesión u oficio
- Compañía en la que labora, NIT y cargo.
- Procedencia y destino
- Motivo de su viaje
- Información de tarjeta(s) de crédito (número, entidad bancaria, fecha de vencimiento).
- Datos personales del tarjetahabiente (nombres y apellidos, tipo y número de identificación).
- Contactos para casos de accidente o cualquier otra anomalía (nombres y apellidos, teléfono)
- Estos datos pueden ser almacenados y/o procesados en el centro de cómputo, lo cual es autorizado por nuestros huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores al aceptar esta Política de Privacidad.

ARTÍCULO 4. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN. Nuestros huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores deberán suministrar información veraz sobre sus datos personales para efectos de hacer posible la prestación de los servicios por parte de **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** y bajo cuya condición aceptan entregar la información requerida.

DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA presume la veracidad de la información suministrada y no verifica, ni asume la obligación de verificar, la identidad del huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores, ni la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos que cada uno de ellos proporcione. Por tanto, no asume responsabilidad por daños y/o perjuicios de toda naturaleza que pudieran tener origen en la falta de veracidad, vigencia, suficiencia o autenticidad de la información, incluyendo daños y perjuicios que puedan deberse a la homonimia o a la suplantación de la identidad.

CONTROL DE CAMBIOS				
*E=Elaborado / M=Modificado / R=Revisado / A=Aprobado.				
Versión	Fecha	*E/M/R/A por:	Quien modifica	Motivo de modificación
01	20/10/2016	Elaborado	Tatiana Serna Álzate	Creación
02	23/03/2017	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización
03	09/11/2022	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización

	Política	Página: 4/14	Versión: 01
	Privacidad y tratamiento de datos personales	Código: E-GC-PLT-001	
		Fecha: 20/03/2016	
	Elaboró: Lady Tatiana Serna Álzate	Aprobó: Isabel Cristina Álzate	

ARTÍCULO 5. LEGISLACIÓN APLICABLE. Este manual fue elaborado teniendo en cuenta las ordenanzas de la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y del Decreto número 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.

ARTICULO 6. INFORMACIÓN DE NIÑOS Y ADOLESCENTES MENORES DE EDAD.

Los niños, niñas y adolescentes, podrán ser usuarios de los productos y servicios que ofrecen HOTEL PORTAL DE MILÁN, siempre y cuando actúen a través de o debidamente representados por sus padres o por quienes tengan la patria potestad del menor o su representación legal. HOTEL PORTAL DE MILÁN velará por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes menores de edad, garantizando que en el tratamiento de sus datos se respete el interés superior de ellos, y sus derechos fundamentales, únicamente habrá tratamiento de éstos datos cuando exista autorización expresa de sus representantes legales.


ARTICULO 7. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

La información recolectada es utilizada para procesar, confirmar, cumplir y proveer los servicios y/o productos adquiridos, directamente y/o con la participación de terceros proveedores de productos o servicios, así como para promocionar y publicitar nuestras actividades, productos y servicios, realizar transacciones, efectuar reportes a las distintas autoridades administrativas de control y vigilancia nacionales o internacionales, autoridades de policía o autoridades judiciales, entidades bancarias y/o compañías aseguradoras, para fines administrativos internos y/o comerciales tales como, investigación de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos, facturación, y ofrecimiento y/o reconocimiento de beneficios propios de nuestros programas de lealtad.

Al aceptar esta Política de Privacidad y Tratamiento, nuestros huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores en su calidad de titulares de los datos recolectados, autorizan que **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** realice el tratamiento de los mismos, de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, circulación, procesamiento, supresión, para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios y productos adquiridos, tales como, realización de reservas, modificaciones, cancelaciones y cambios de la misma, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, pago de compensaciones e indemnizaciones, registros contables, correspondencia, procesamiento y verificación de tarjetas de crédito, débito y otros instrumentos de pago, identificación de fraudes y prevención de lavado de activos y de otras actividades delictivas y/o para el funcionamiento de los programas de lealtad y demás finalidades indicadas en este documento.

Lo anterior, sin perjuicio de otras finalidades que hayan sido informadas en este documento y en los términos y condiciones de cada uno de los productos y servicios propios del negocio.

CONTROL DE CAMBIOS				
*E=Elaborado / M=Modificado / R=Revisado / A=Aprobado.				
Versión	Fecha	*E/M/R/A por:	Quien modifica	Motivo de modificación
01	20/10/2016	Elaborado	Tatiana Serna Álzate	Creación
02	23/03/2017	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización
03	09/11/2022	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización


	Política	Página: 5/14	Versión: 01
	Privacidad y tratamiento de datos personales	Código: E-GC-PLT-001	
		Fecha: 20/03/2016	
	Elaboró: Lady Tatiana Serna Álzate	Aprobó: Isabel Cristina Álzate	

Advertimos que en estas actividades pueden estar involucrados terceros proveedores, tales como hoteles, agencias de viajes, entidades bancarias, aseguradoras, entre otros. Es decir, Es posible que para cumplir con la relación contractual que **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** sostenga con el titular de la información, ésta sea entregada o compartida con proveedores para las finalidades autorizadas por el titular o las previstas en la ley, para llevar a cabo el objeto social de **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** y prestar correctamente el servicio. Siempre que su información sea entregada o compartida con proveedores, el **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** se asegurará de establecer unas condiciones que vinculen al proveedor a las políticas de privacidad de éstas de tal forma que la información personal de los clientes se encuentre protegida, así mismo, se establecerán acuerdos de confidencialidad para el manejo de la información y obligaciones responsable-encargado cuando el tipo de entrega lo amerite. Para el efecto, **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** garantizarán que en todas las relaciones comerciales y contractuales en donde se transmita información personal a un proveedor de servicios, se garantizará la realización de auditorías aleatorias preventivas y a que la política de seguridad sea divulgada al interior de dichas compañías para la aplicación en todos sus dependientes y contratistas.

Adicionalmente, nuestros viajeros, clientes y usuarios, en su calidad de titulares de los datos recolectados, al aceptar esta política de privacidad, nos autorizan para:

- La sustentación de la relación contractual en su caso establecida con **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA**.
- La realización de todas las actividades relacionadas con el servicio o producto, se incluirá en una lista de correos electrónicos para el envío de boletines.
- Mercadeo y venta de nuestros productos y servicios.
- Realizar evaluaciones periódicas de nuestros productos y servicios a efecto de mejorar la calidad de los mismos.
- Evaluar la calidad del servicio que brindamos, y en general, para dar cumplimiento a las obligaciones que hemos contraído con usted.
- El envío, por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por HOTEL PORTAL DE MILÁN.
- La solicitud de encuestas de satisfacción, que nuestros viajeros, clientes y usuarios el no queda obligado a contestar.
- Utilizar la información recibida de ellos, para fines de mercadeo de sus productos y servicios, y de los productos y servicios de terceros con los que **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** mantenga una relación de negocio.
- Suministrar los datos personales a las autoridades de control y vigilancia de policía o judiciales, en virtud de un requerimiento legal o reglamentario y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de sus derechos y/o su patrimonio en cuanto dicha defensa tenga relación con los productos y/o servicios contratados por sus viajeros, clientes y usuarios.

CONTROL DE CAMBIOS				
*E=Elaborado / M=Modificado / R=Revisado / A=Aprobado.				
Versión	Fecha	*E/M/R/A por:	Quien modifica	Motivo de modificación
01	20/10/2016	Elaborado	Tatiana Serna Álzate	Creación
02	23/03/2017	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización
03	09/11/2022	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización

	Política	Página: 6/14	Versión: 01
	Privacidad y tratamiento de datos personales	Código: E-GC-PLT-001	
		Fecha: 20/03/2016	
	Elaboró: Lady Tatiana Serna Álzate	Aprobó: Isabel Cristina Álzate	

- Permitir el acceso a la información y datos personales a los auditores o terceros contratados para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial que desarrollamos.
- Consultar y actualizar los datos personales, en cualquier tiempo, con el fin de mantener actualizada dicha información.
- Contratar con terceros el almacenamiento y/o procesamiento de la información y datos personales para la correcta ejecución de los contratos celebrados con nosotros, bajo los estándares de seguridad y confidencialidad a los cuales estamos obligados.
- Si Usted nos suministra información personal sobre una persona distinta a usted, como su cónyuge o un compañero de trabajo, entendemos que usted cuenta con la autorización de dicha persona para suministrarnos sus datos; y no verificamos, ni asumimos la obligación de verificar la identidad del usuario/cliente, ni veracidad, vigencia, suficiente y autenticidad de los datos de cada uno de ellos, proporcione. En virtud de lo anterior, no asumimos responsabilidad por daños o prejuicios de toda naturaleza que pudiera tener origen en la falta de veracidad, homonimia o a la suplantación de la información de la identidad.

CAPÍTULO II AUTORIZACIÓN

ARTÍCULO 8. AUTORIZACIÓN. La recolección almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.


DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA, en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

Con la mencionada autorización, el cliente acepta las políticas y condiciones que se establecen en el presente documento.

ARTÍCULO 9. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN. La autorización del titular de la información constará en cada uno de los canales y mecanismos de recolección de datos de **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA**.

Así, podrá constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por el titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2102.

CONTROL DE CAMBIOS				
*E=Elaborado / M=Modificado / R=Revisado / A=Aprobado.				
Versión	Fecha	*E/M/R/A por:	Quien modifica	Motivo de modificación
01	20/10/2016	Elaborado	Tatiana Serna Álzate	Creación
02	23/03/2017	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización
03	09/11/2022	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización

	Política	Página: 7/14	Versión: 01
	Privacidad y tratamiento de datos personales	Código: E-GC-PLT-001	
		Fecha: 20/03/2016	
	Elaboró: Lady Tatiana Serna Álzate	Aprobó: Isabel Cristina Álzate	

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal.

Si la información personal fue recolectada o suministrada con anterioridad al 30 de julio de 2013 y usted no manifestó su oposición para que sus datos personales sean transferidos, se entenderá que ha otorgado su consentimiento. En el evento en que desee ratificar su consentimiento o manifestar su negativa lo puede indicar a través del siguiente correo electrónico info@destinosyrutasdecolombia.com

CAPITULO III DERECHOS Y DEBERES


ARTÍCULO 10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA**, en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA**, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c) Ser informado por **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- e) 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

ARTÍCULO 11. DEBERES DE HOTEL PORTAL DE MILÁN EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

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

CONTROL DE CAMBIOS				
*E=Elaborado / M=Modificado / R=Revisado / A=Aprobado.				
Versión	Fecha	*E/M/R/A por:	Quien modifica	Motivo de modificación
01	20/10/2016	Elaborado	Tatiana Serna Álzate	Creación
02	23/03/2017	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización
03	09/11/2022	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización

	Política	Página: 8/14	Versión: 01
	Privacidad y tratamiento de datos personales	Código: E-GC-PLT-001	
		Fecha: 20/03/2016	
	Elaboró: Lady Tatiana Serna Álzate	Aprobó: Isabel Cristina Álzate	

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes:

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


CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

ARTÍCULO 12. DERECHO DE ACCESO: El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento.

Asimismo, el titular tiene derecho a solicitar su rectificación en caso de ser inexactos o incompletos y a cancelarlos cuando no estén siendo utilizados conforme a finalidades y términos legales o contractuales o según las finalidades y términos contemplados en esta Política de Privacidad.

DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o de su representante o apoderado lo solicite según lo previsto en la Ley 1581 de 2012.

CONTROL DE CAMBIOS				
*E=Elaborado / M=Modificado / R=Revisado / A=Aprobado.				
Versión	Fecha	*E/M/R/A por:	Quien modifica	Motivo de modificación
01	20/10/2016	Elaborado	Tatiana Serna Álzate	Creación
02	23/03/2017	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización
03	09/11/2022	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización

	Política	Página: 9/14	Versión: 01
	Privacidad y tratamiento de datos personales	Código: E-GC-PLT-001	
		Fecha: 20/03/2016	
	Elaboró: Lady Tatiana Serna Álzate	Aprobó: Isabel Cristina Álzate	

Los clientes y usuarios pueden ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales enviando su solicitud al correo electrónico: info@destinosyrutasdecolumbia.com o a través del número celular +57 3136136170, de conformidad con esta Política de Privacidad.

Debe incluir en la solicitud los siguientes datos: Nombres y apellidos; Tipo de documento; Número de documento; Teléfono; Correo electrónico; País; y, Asunto.

ARTÍCULO 13. RESPUESTA A CONSULTAS. En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas 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 antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo.


ARTÍCULO 14. RECLAMOS. De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, 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 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo lo podrá presentar el Titular en los formatos que al efecto dispone **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** en su registro Hotelero. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, 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, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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. Si por alguna circunstancia la empresa recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. 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.

CONTROL DE CAMBIOS				
*E=Elaborado / M=Modificado / R=Revisado / A=Aprobado.				
Versión	Fecha	*E/M/R/A por:	Quien modifica	Motivo de modificación
01	20/10/2016	Elaborado	Tatiana Serna Álzate	Creación
02	23/03/2017	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización
03	09/11/2022	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización

	Política	Página: 10/14	Versión: 01
	Privacidad y tratamiento de datos personales	Código: E-GC-PLT-001	
		Fecha: 20/03/2016	
	Elaboró: Lady Tatiana Serna Álzate	Aprobó: Isabel Cristina Álzate	

Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ARTÍCULO 15. IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS. En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- Su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:


1. El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta
2. Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
4. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

PARÁGRAFO 1. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS. DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente: En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

CONTROL DE CAMBIOS				
*E=Elaborado / M=Modificado / R=Revisado / A=Aprobado.				
Versión	Fecha	*E/M/R/A por:	Quien modifica	Motivo de modificación
01	20/10/2016	Elaborado	Tatiana Serna Álzate	Creación
02	23/03/2017	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización
03	09/11/2022	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización

	Política	Página: 11/14	Versión: 01
	Privacidad y tratamiento de datos personales	Código: E-GC-PLT-001	
		Fecha: 20/03/2016	
	Elaboró: Lady Tatiana Serna Álzate	Aprobó: Isabel Cristina Álzate	

DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA utilizará los servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012. Cada vez que **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

PARÁGRAFO 2. SUPRESIÓN DE DATOS. El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- 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 **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA**. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- La solicitud de supresión de la información no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- 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.
- 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.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

ARTÍCULO 16. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN. Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

CONTROL DE CAMBIOS				
*E=Elaborado / M=Modificado / R=Revisado / A=Aprobado.				
Versión	Fecha	*E/M/R/A por:	Quien modifica	Motivo de modificación
01	20/10/2016	Elaborado	Tatiana Serna Álzate	Creación
02	23/03/2017	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización
03	09/11/2022	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización

	Política	Página: 12/14	Versión: 01
	Privacidad y tratamiento de datos personales	Código: E-GC-PLT-001	
		Fecha: 20/03/2016	
	Elaboró: Lady Tatiana Serna Álzate	Aprobó: Isabel Cristina Álzate	

Para ello, deberán comunicarse con **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA**, mediante correo electrónico: info@destinosyrutasdecolombia.com o a través del número celular +57 3136136170.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento elevar la solicitud de revocatoria consentimiento a **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA**, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme. Habrá casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado. Los mecanismos o procedimientos que **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.


CAPITULO V SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 17. MEDIDAS DE SEGURIDAD. En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** ha adoptado 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.

No obstante lo anterior el cliente asume los riesgos que se derivan de entregar esta información en un medio como internet, el cual está sometido a diversas variables – ataques de terceros, fallas técnicas o tecnológicas, entre otras.

DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA hará su mejor esfuerzo tecnológico para garantizar la seguridad de la información personal de todos sus clientes y/o usuarios, empleando razonables y actuales métodos de seguridad para impedir el acceso no autorizado, para mantener la exactitud de los datos y garantizar la correcta utilización de la información.

CONTROL DE CAMBIOS				
*E=Elaborado / M=Modificado / R=Revisado / A=Aprobado.				
Versión	Fecha	*E/M/R/A por:	Quien modifica	Motivo de modificación
01	20/10/2016	Elaborado	Tatiana Serna Álzate	Creación
02	23/03/2017	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización
03	09/11/2022	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización

	Política	Página: 13/14	Versión: 01
	Privacidad y tratamiento de datos personales	Código: E-GC-PLT-001	
		Fecha: 20/03/2016	
	Elaboró: Lady Tatiana Serna Álzate	Aprobó: Isabel Cristina Álzate	


ARTÍCULO 18. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD. DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información. El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Los terceros contratados por **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA**, estarán obligados a adherirse y dar cumplimiento a las políticas y manuales de seguridad de la información, así como a los protocolos de seguridad que aplicamos a todos nuestros procesos.
- b) Todo contrato de **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** con terceros (contratistas, consultores externos, colaboradores temporales, etc.) que involucre el tratamiento de información y datos personales, incluirá un acuerdo de confidencialidad que detalla sus compromisos para la protección, cuidado, seguridad y preservación de la confidencialidad, integridad y privacidad de la misma.
- c) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- d) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
- e) Funciones y obligaciones del personal.
- f) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- g) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- h) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- i) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente
- j) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
- k) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- l) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 19. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD. DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política de Privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios o productos.

CONTROL DE CAMBIOS				
*E=Elaborado / M=Modificado / R=Revisado / A=Aprobado.				
Versión	Fecha	*E/M/R/A por:	Quien modifica	Motivo de modificación
01	20/10/2016	Elaborado	Tatiana Serna Álzate	Creación
02	23/03/2017	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización
03	09/11/2022	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización

	Política	Página: 14/14	Versión: 01
	Privacidad y tratamiento de datos personales	Código: E-GC-PLT-001	
		Fecha: 20/03/2016	
	Elaboró: Lady Tatiana Serna Álzate	Aprobó: Isabel Cristina Álzate	

ARTICULO 20. VIGENCIA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES. La información suministrada por los clientes y usuarios permanecerá almacenada hasta por el término de veinte (20) años contados a partir de la fecha del último tratamiento, para permitirnos el cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales a su cargo especialmente en materia contable, fiscal y tributaria.

ARTÍCULO 21. ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD: El titular de la información acepta el tratamiento de sus datos personales conforme los términos de esta Política de Privacidad, cuando proporciona los datos a través de nuestros canales o puntos de atención o compra incluyendo contacto telefónico, redes sociales, página web, o cuando adquiere cualquiera de nuestros productos o servicios.

Esta política fue modificada y publicada en el sitio web de **DESTINOS Y RUTAS DE COLOMBIA** el 20 de Octubre de 2016 y entra en vigencia a partir de la fecha de publicación.

CONTROL DE CAMBIOS				
*E=Elaborado / M=Modificado / R=Revisado / A=Aprobado.				
Versión	Fecha	*E/M/R/A por:	Quien modifica	Motivo de modificación
01	20/10/2016	Elaborado	Tatiana Serna Álzate	Creación
02	23/03/2017	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización
03	09/11/2022	Modificado	Tatiana Serna Álzate	Actualización