

 Portofino Group	<i>POLÍTICAS DE PRIVACIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</i>	
	<i>FECHA DE EMISIÓN</i>	<i>VERSIÓN</i>
	28/05/2026	2.0

En virtud de nuestro compromiso corporativo con la transparencia, la seguridad y el respeto a los derechos de nuestros usuarios, clientes, colaboradores, proveedores y aliados, en Grupo Portofino adoptamos las presentes políticas de privacidad para el tratamiento de datos personales. Este documento constituye nuestro marco normativo interno para regular los procesos de captura, almacenamiento, uso, circulación, supresión y protección de la información de carácter personal que recolectamos dentro del giro ordinario de nuestras operaciones, asegurando un entorno ético y confiable en todas nuestras actividades comerciales y administrativas.

2. Objetivo general

Establecer las directrices institucionales, técnicas y jurídicas para salvaguardar, regular y administrar la forma en la que recopilamos, procesamos, custodiamos y transferimos la información de carácter personal proporcionada por los distintos titulares de datos en el desarrollo de nuestras actividades comerciales, operativas y administrativas.

Estas políticas definen el alcance global del tratamiento de datos ejecutado tanto en nuestro ecosistema digital (que comprende nuestro sitio web oficial portofinocaribe.com, plataformas de chat, WhatsApp corporativo y redes sociales oficiales) como en nuestros canales presenciales, logísticos y de atención física. De manera específica, este marco regula los sistemas de videovigilancia y redes de cámaras de seguridad instaladas en nuestras instalaciones, fundamentando la captación legítima de material audiovisual, registros biométricos, imágenes en movimiento y sonido ambiental con la finalidad exclusiva de garantizar la seguridad corporativa, el control de accesos y la protección de bienes y personas.

Asimismo, la presente política abarca de forma integral todas las operaciones correspondientes al área de talento humano, normando el tratamiento de los datos personales e información sensible de aspirantes en procesos de selección, colaboradores activos y ex-empleados. Con esto se garantiza la debida protección de su intimidad y el cumplimiento estricto de las obligaciones legales de índole laboral, de seguridad social y de salud en el trabajo.

A través de este instrumento corporativo, en Grupo Portofino aseguramos de manera efectiva el derecho fundamental de Habeas Data de todos nuestros clientes, huéspedes, proveedores, aliados y trabajadores, permitiéndoles conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus informaciones en nuestras bases de datos organizadas.

3. Marco normativo aplicable

Nuestro régimen de protección de datos se fundamenta, interpreta y ejecuta en conformidad con el marco constitucional y legal vigente en la República de Colombia, compuesto por las siguientes disposiciones junto con sus respectivas modificaciones:

- **Constitución Política de Colombia, artículo 15:** consagra el derecho fundamental a la intimidad personal y familiar, al buen nombre, así como el derecho de Habeas Data, permitiendo a los ciudadanos conocer, actualizar y rectificar informaciones acopiadas en bancos de datos públicos o privados.
- **Ley Estatutaria 1581 de 2012:** dicta las disposiciones de carácter general para la protección y el tratamiento de los datos de personas naturales.
- **Ley Estatutaria 1266 de 2008:** aplicada de manera supletoria para el manejo de la información de carácter financiero, crediticio y comercial dentro de nuestro ecosistema transaccional.
- **Decreto Reglamentario 1377 de 2013:** reglamenta los aspectos operativos vinculados con la validez de la autorización del titular, los avisos de privacidad y los requisitos mínimos de las políticas de tratamiento.
- **Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, capítulo 25:** compila y unifica las directrices normativas emitidas para el sector de comercio, industria y turismo en materia de protección de datos personales.
- **Decreto 886 de 2014:** regula lo concerniente al Registro Nacional de Bases de Datos administrado ante el órgano de control estatal.
- **Circulares externas de la Superintendencia de Industria y Comercio:** guías doctrinales y requerimientos técnicos vinculados con la seguridad de la información, el reporte de incidentes y el tratamiento legítimo de datos biométricos.

4. Principios rectores del tratamiento de datos

Para asegurar la licitud y la calidad de los datos que recopilamos, en nuestro grupo aplicamos los siguientes principios fundamentales:

- **Principio de legalidad:** el tratamiento de datos es una actividad reglada que se sujeta a lo establecido en la ley aplicable.
- **Principio de finalidad:** el procesamiento de datos personales obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual informamos al titular al momento de solicitar su consentimiento.
- **Principio de libertad:** el tratamiento sólo se ejerce con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización.
- **Principio de veracidad o calidad:** la información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Prohibimos el tratamiento de datos parciales, incompletos o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** garantizamos el derecho del titular a obtener de nuestra parte, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** los datos personales, salvo la información pública, no estarán disponibles en internet u otros medios de divulgación masiva, a menos que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento limitado a los titulares o terceros autorizados.
- **Principio de seguridad:** manejamos la información con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta o acceso no autorizado.
- **Principio de confidencialidad:** todo nuestro personal que intervenga en el tratamiento de datos personales está obligado a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con las labores que comprende el tratamiento.

5. Marco teórico y definiciones

Para garantizar una correcta interpretación de nuestras políticas, adoptamos los siguientes términos de conformidad con las prácticas del sector y las normas vigentes:

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado emitido voluntariamente por el titular para autorizar el tratamiento de sus datos personales.
- **Aviso de privacidad:** comunicación física, electrónica o en cualquier otro formato, puesta a disposición del titular para informarle sobre la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicadas, su accesibilidad y los fines pretendidos.
- **Bases de datos:** conjunto organizado de datos personales que sean objeto de tratamiento por medios automatizados o físicos dentro de nuestra organización.
- **Cookies:** pequeños fragmentos de información e identificadores de texto enviados por los portales web y almacenados en el navegador del usuario para recopilar registros de su comportamiento y preferencias virtuales.
- **Datos personales:** cualquier tipo de información vinculada o asociada a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Datos públicos:** datos calificados como tales según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y que no se encuentren sujetos a reserva o secreto, como los datos relativos al estado civil de las personas, profesión u oficio.
- **Datos sensibles:** aquella categoría de datos que afectan la esfera más íntima del titular, o cuyo uso indebido puede dar origen a situaciones de discriminación. Incluyen datos biométricos, registros de voz, imágenes, origen racial, orientación política o convicciones religiosas.
- **Encargado del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Responsable del tratamiento:** persona natural o jurídica que define y decide sobre la recolección, fines y base de datos de la información personal, rol que ejercemos de forma conjunta y solidaria en Grupo Portofino.
- **Titular:** persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento regulado en este documento.
- **Tratamiento:** cualquier operación de carácter sistemático o automatizado efectuada sobre datos de personas, como la recolección, indexación, almacenamiento, uso, transmisión, transferencia o eliminación.
- **Transferencia:** operación mediante la cual el responsable del tratamiento 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 territorio nacional.

- **Transmisión:** comunicación de datos personales a un encargado, con el fin de que este realice un tratamiento específico por cuenta y orden de un único responsable, dentro o fuera de Colombia.
- **Canales oficiales y plataformas digitales:** herramientas tecnológicas externas e internas que administramos formalmente para interactuar, comercializar nuestros servicios y brindar soporte remoto.

6. Identificación de los responsables y corresponsables del tratamiento

Para todos los efectos legales derivados de las presentes políticas, actuamos como responsables del tratamiento de forma conjunta a través de nuestras sociedades legalmente constituidas:

Razón social / sociedad	NIT	Domicilio y dirección autorizada
Gestión Turística Cartagena S.A.S.	900655150	Cartagena de Indias, Bocagrande, Av. San Martín #4-66 Edif. Caribbean Center Piso 2 Lc. 05
Hotel Portofino	827000851-1	Avenida Providencia nro. 1-115
San Andrés Divers	827000851-1	Carretera circunvalar KM 8.5, San Andrés Islas

Massally Ocean Lounge	827000851-1	Carretera circunvalar KM 8.5, San Andrés Islas
Viajes Portofino S.A.S.	827000044- 4	Sector Francis-calle 3, avenida Colon
J&J Entertainment	827000851-1	Av. Colón Frente al Hotel Isleño, San Andrés Islas
Portofino Tours	827000851-1	Avenida Newball-frente al parque de la barracuda

Dada la integración operativa de nuestras marcas y unidades de negocio, compartimos las bases de datos internamente bajo estrictas medidas de seguridad técnica y confidencialidad jurídica. Esto tiene la exclusiva finalidad de optimizar la experiencia de nuestros clientes en hospedaje, buceo, gastronomía, entretenimiento y servicios de agencia de viajes.

7. Tratamiento y finalidades específicas de los datos personales

En nuestro grupo prohibimos la venta, cesión no autorizada o alquiler de los datos personales recopilados. El tratamiento de la información se limita al cumplimiento de nuestro objeto social y al desarrollo de nuestras relaciones comerciales, civiles, contractuales o legales. A continuación, detallamos las finalidades del tratamiento segmentadas según nuestros entornos operativos corporativos:

7.1. Procesos de reservas, vouchers e integración de servicios

La recopilación de información en las etapas de cotización, confirmación, reserva y ejecución de nuestros servicios hoteleros y turísticos se procesa con las siguientes finalidades:

- Formalizar y procesar el hospedaje del huésped, el registro de ingreso y la correspondiente salida.
- Emitir vouchers de servicios de forma física o virtual, cupones de consumo e itinerarios turísticos personalizados.
- Efectuar el procesamiento de transacciones y pagos financieros mediante pasarelas electrónicas o entidades bancarias autorizadas.
- Cumplir con las obligaciones de reporte fiscal, emisión de facturación electrónica y suministro de datos ante el Registro de Extranjeros de Migración Colombia y las autoridades de control turístico.
- Implementar nuestros programas de fidelización y la evaluación permanente de los estándares de calidad del servicio posventa.

7.2. Interacción como operadores con OTAs, aliados y operadores del sector

Nuestras empresas operan interconectadas dentro de la cadena global de distribución de servicios turísticos. En consecuencia, nuestro tratamiento derivado de la interacción comercial como operadores con agencias de viajes en línea, conocidas como OTAs (Booking.com, Expedia, Despegar, entre otras), así como con consolidadores mayoristas, operadores receptivos locales y aliados comerciales, se rige bajo las siguientes finalidades específicas:

- Garantizar la correcta sincronización tecnológica y operativa de las reservas, cancelaciones o modificaciones tramitadas a través de los entornos comerciales entre empresas o directamente con el consumidor final.
- Cruzar datos personales mínimos y de contacto necesarios para convalidar la legitimidad de las compras originadas en plataformas de terceros, previniendo esquemas de fraude electrónico o suplantación de identidad transaccional.
- Administrar la corresponsabilidad del tratamiento de datos en los casos donde las OTAs o agencias aliadas actúen de conformidad con contratos de mandato, agencia comercial o alianzas estratégicas, asegurando reciprocidad en los estándares de confidencialidad y exigiendo niveles óptimos de protección de datos.
- Consolidar reportes estadísticos agregados sobre los canales de distribución comercial y las preferencias de nuestro público consumidor del sector turístico.

7.3. Atención, asistencia y gestión mediante WhatsApp corporativo

Las comunicaciones escritas o telefónicas entabladas mediante nuestras cuentas y líneas oficiales de WhatsApp corporativo se someten a tratamiento para los siguientes propósitos:

- Prestar un servicio de atención y soporte en tiempo real para resolver dudas, cotizar tarifas, confirmar servicios y coordinar logística.
- Remitir copias de los soportes contractuales, vouchers electrónicos, enlaces de pasarelas de pago seguro y notificaciones urgentes del itinerario.
- Conservar los historiales de los chats como soporte contractual mutuo, evidencia de la negociación comercial y trazabilidad de nuestro control de calidad interno.

7.4. Redes sociales y canales digitales de comunicación

La recopilación de datos interactivos proveniente de nuestros perfiles y canales públicos oficiales en plataformas como Instagram, Facebook, y TikTok, persigue las siguientes finalidades de mercadeo y relacionamiento corporativo:

- Administrar y moderar nuestras comunidades virtuales atendiendo mensajes directos, comentarios y retroalimentaciones del público general.
- Diseñar, segmentar y ejecutar campañas publicitarias de mercadeo digital, sorteos y actividades de promoción turística orientadas a audiencias con intereses afines.
- Medir métricas de rendimiento, alcance comunicacional y comportamiento analítico para la optimización de los contenidos digitales compartidos por nuestras marcas.

7.5. Procesamiento de formularios físicos y digitales

La información captada a través de cuestionarios físicos en las recepciones de nuestras sedes, formularios web de contacto, registros electrónicos para acceso a eventos o encuestas escritas se procesa exclusivamente para:

- Dar trámite, investigar y responder de fondo las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas formalmente por los titulares de los datos.
- Alimentar nuestras métricas de control, auditorías operativas y programas internos de mejora continua de nuestros servicios.
- Cumplir con las finalidades específicas y explícitas que se detallan de manera textual en la cláusula de autorización de cada formulario respectivo.

7.6. Gestión integral del área de talento humano y relaciones laborales

El tratamiento de los datos de las personas naturales vinculadas o en proceso de vinculación con el área de talento humano de las empresas de nuestro grupo corporativo se realiza de manera rigurosa bajo las siguientes finalidades específicas:

- Administrar, almacenar y evaluar las hojas de vida, perfiles académicos y competencias profesionales de los candidatos en las etapas de reclutamiento, selección y eventual contratación de personal.
- Formalizar la relación contractual laboral o civil, ejecutar los procesos obligatorios de afiliación y pago de aportes al sistema de seguridad social integral (incluyendo salud, pensión, riesgos laborales y cajas de compensación familiar).
- Gestionar los procesos internos de nómina, pago de prestaciones sociales legales y extralegales, retenciones fiscales, liquidaciones, bonificaciones y viáticos operativos.
- Desarrollar programas corporativos de capacitación, bienestar laboral, evaluaciones de desempeño, salud ocupacional y prevención de riesgos dentro de los esquemas del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Custodiar el historial laboral y los expedientes personales físicos o digitales una vez finalizado el vínculo contractual, con el propósito exclusivo de expedir certificaciones, atender requerimientos judiciales o de entes de control, y cumplir con los términos de prescripción legal vigentes en el territorio colombiano.

8. Política integral de videovigilancia y cámaras de seguridad para la captación de audio y video

Con el fin de garantizar la seguridad, el control de riesgos y la integridad física, informamos que contamos con sistemas de circuitos cerrados de televisión instalados de manera estratégica en el interior y exterior de los establecimientos de todas las empresas y marcas que conforman nuestro grupo empresarial. Esto incluye hoteles, oficinas operativas, centrales administrativas, agencias de viajes de cara al público, muelles de embarque, centros especializados de buceo, establecimientos de entretenimiento y salones de experiencia o lounges.

Nuestros sistemas realizan de manera ininterrumpida la captación, registro y grabación continua tanto de imágenes en movimiento como de sonido ambiental en las zonas comunes, perímetros operativos, áreas administrativas y de atención presencial, lo cual constituye un tratamiento de datos biométricos y sensibles. Las condiciones de este tratamiento se establecen a continuación:

- Finalidad única y exclusiva: velar activamente por la seguridad de la organización, la prevención de conductas delictivas, el control de accesos a áreas restringidas, la

supervisión de nuestros protocolos operativos de alto riesgo, como las actividades náuticas y de buceo, y la protección de la vida y bienes de huéspedes, trabajadores, proveedores y visitantes de nuestro grupo.

- Zonas excluidas: en absoluto respeto al derecho fundamental de la intimidad personal, prohibimos la instalación de cámaras de videovigilancia o micrófonos en zonas íntimas o de privacidad reservada, tales como el interior de habitaciones de hotel, sanitarios, áreas de vestier o zonas de descanso del personal.
- Avisos de zona videovigilada: disponemos de señalización clara con avisos informativos ubicados en los accesos de las zonas de monitoreo, indicando el carácter del tratamiento y nuestras finalidades institucionales. Se entiende que el ingreso a estas instalaciones constituye una conducta de autorización para el tratamiento del material biométrico.
- Tiempos de almacenamiento y custodia: el material grabado de audio y video se conservará almacenado de forma cifrada en servidores seguros de acceso restringido durante los términos y plazos establecidos en las guías normativas de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia. Cumplido este término, la información será borrada y sobrescrita de forma definitiva y automatizada, exceptuando aquellos fragmentos que registren incidentes de seguridad o presuntos hechos delictivos, los cuales conservaremos exclusivamente como material probatorio para ser entregado bajo requerimiento de las autoridades competentes.

9. Recolección, uso y divulgación de imágenes y material audiovisual promocional

En el desarrollo de las actividades turísticas, planes de buceo, experiencias gastronómicas, eventos institucionales y recreativos organizados por nuestro grupo o nuestras empresas afiliadas, el personal de comunicaciones o fotógrafos contratados podrán capturar material gráfico, de audio o audiovisual en el cual aparezcan los titulares de los datos. Respecto a este tratamiento, regulamos los siguientes aspectos:

- Autorización de uso de imagen: el titular nos faculta de manera libre y expresa para fijar, reproducir, editar, publicar y divulgar las fotografías, grabaciones de video o de voz donde se registre su imagen personal, no obstante, el titular podrá revocar en cualquier momento la autorización para usos futuros de su imagen, sin que ello afecte las publicaciones efectuadas con anterioridad.
- Medios de difusión autorizados: el material audiovisual capturado podrá ser utilizado en el diseño de catálogos impresos, folletos comerciales, publicaciones en nuestras redes sociales oficiales, canales de video institucional, páginas web de nuestra propiedad y campañas de publicidad y marketing turístico corporativo.

- Carácter de gratuidad y renuncia: esta autorización se confiere bajo la premisa de la gratuidad, entendiéndose que el titular renuncia a reclamar compensación económica, regalías o indemnizaciones derivadas del uso promocional e institucional legítimo de su imagen por parte de nuestro grupo empresarial.

10. Tratamiento riguroso de datos sensibles y de menores de edad

Aplicamos un estándar de protección elevado y un protocolo restrictivo cuando el tratamiento involucra datos sensibles o información de niños, niñas y adolescentes:

- Datos de carácter sensible: para la práctica segura de actividades náuticas de aventura y buceo especializado en San Andrés Divers, es indispensable el tratamiento de datos relativos a las condiciones de salud del titular. El usuario goza del derecho de abstenerse de suministrar información catalogada como sensible; sin embargo, en caso de negativa fundada, nos reservaremos el derecho de negar la prestación de la actividad deportiva por razones de seguridad de la vida humana. Cuando recolectemos datos sensibles, el consentimiento se recabará de forma separada y explícita.
- Datos de niños, niñas y adolescentes: el tratamiento de datos correspondientes a menores de edad siempre requerirá la autorización expresa dada por sus representantes legales o tutores, previo ejercicio del derecho del menor a ser escuchado en cumplimiento de sus derechos de interés superior.

11. Derechos fundamentales de los titulares de la información

En conformidad con la Ley Estatutaria 1581 de 2012, todo titular de datos personales que repose en nuestros archivos físicos o informáticos cuenta con los siguientes derechos inalienables:

- Conocer, actualizar y rectificar de forma gratuita sus datos personales frente a los responsables o encargados del tratamiento ante registros inexactos, parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo en los casos exceptuados por la ley vigente, como requerimientos de orden legal o urgencias sanitarias.
- Ser informado, previa solicitud, sobre el uso efectivo que hemos dado a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio en caso de considerar que hemos incurrido en una infracción a las leyes de protección de datos, una vez agotado el trámite directo de reclamación interna con nosotros.

- Revocar el consentimiento brindado o exigir la supresión definitiva del dato cuando en el tratamiento desarrollado no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales.
- Acceder de manera gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento al menos una vez al mes calendario.

12. Nuestros deberes en calidad de responsable del tratamiento

En nuestra condición de responsable del tratamiento, nos obligamos a acatar los siguientes deberes corporativos:

- Garantizar al titular de forma permanente el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.
- Conservar bajo estrictas medidas de seguridad copias de las respectivas autorizaciones otorgadas por los titulares.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección de sus datos y los derechos que le asisten al momento de prestar su consentimiento.
- Mantener la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso fraudulento.
- Actualizar de forma oportuna la información, reportando cualquier novedad o rectificación en un término no mayor a cinco días hábiles.
- Tramitar en los plazos establecidos las consultas y reclamos formulados por los titulares.
- Inscribir las bases de datos de nuestra propiedad en el Registro Nacional de Bases de Datos cuando las normas comerciales así lo demanden.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio ante la ocurrencia de incidentes de seguridad que expongan los datos de los usuarios.

13. Canales oficiales de atención al titular

El responsable de atender consultas y reclamos relacionados con protección de datos personales será el Área Jurídica y de Cumplimiento de Gestión Turística Cartagena S.A.S:

- **Dirección electrónica autorizada:** webl@portofinocaribe.com
- **Dirección física corporativa:** Cartagena de Indias, Bocagrande, Av. San Martín #4-66 Edif. Caribbean Center Piso 2 Lc. 05.
- **Número telefónico autorizado:** +57 315 5892685

14. Procedimiento detallado para el ejercicio del derecho de Habeas Data

Las solicitudes presentadas por los titulares, causahabientes, apoderados o representantes de menores de edad se tramitarán de conformidad con las siguientes reglas procesales:

14.1. Requisitos para la admisión de solicitudes

El escrito o mensaje radicado a través de nuestros canales autorizados deberá contener los siguientes datos para efectos de validación de identidad del solicitante:

- Nombres y apellidos completos del solicitante o titular afectado.
- Número de documento de identidad oficial junto con una copia adjunta para constatar la identidad jurídica.
- Datos de contacto precisos para remitir la respuesta, como correo electrónico, teléfonos o dirección de correspondencia física.
- Descripción detallada de los hechos que fundamentan la solicitud y el objeto pretendido, ya sea conocer la información, rectificar errores, actualizar registros o suprimir datos.
- Firma manuscrita o digital del solicitante legitimado.

14.2. Trámite aplicable a las consultas

Cuando el objeto principal consista en una consulta orientada a conocer qué datos del titular reposan en nuestras bases de datos, aplicaremos las siguientes reglas:

Atenderemos la consulta en un plazo máximo de diez días hábiles contados desde la fecha de recepción de la solicitud completa. En los eventos excepcionales donde por la complejidad técnica o el volumen informativo no sea factible dar respuesta dentro de dicho plazo, notificaremos por escrito al interesado expresando las razones de la de mora e indicando una nueva fecha de resolución, la cual no podrá exceder de cinco días hábiles adicionales al vencimiento del primer término.

14.3. Trámite aplicable a los reclamos y solicitudes de supresión

Cuando la radicación tenga por objeto formular un reclamo por presunta vulneración de deberes, o pretenda la actualización, modificación o la supresión de datos de los archivos, aplicaremos el siguiente procedimiento:

El plazo máximo para dar contestación de fondo al reclamo será de quince días hábiles, contabilizados a partir del día siguiente a la fecha de su radicación completa. Si por razones de fuerza mayor o recolección probatoria compleja no podemos resolver el reclamo dentro de dicho término, enviaremos una notificación escrita al solicitante detallando las causas e indicando la fecha de resolución final, la cual no será superior a ocho días hábiles adicionales al término inicial.

Subsanación de errores: si constatamos que el reclamo adolece de información incompleta o imprecisa, requerimos al interesado dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción para que proceda a corregir los defectos o aportar las pruebas faltantes. Transcurrido un término de dos meses desde el requerimiento sin que el solicitante presente las correcciones, se entenderá que ha desistido del trámite, procediendo a su archivo de conformidad con la ley.

Inclusión de leyenda de control: una vez recibido el reclamo formal en nuestros sistemas, la base de datos respectiva será marcada con una leyenda que exprese "Reclamo en trámite" junto con el motivo del mismo, estado que se mantendrá hasta que el requerimiento sea resuelto de fondo de manera definitiva.

14.4. Denegación de supresión de datos por obligaciones legales

El titular debe tener en cuenta que el derecho de supresión de datos y revocación de la autorización no tiene un carácter absoluto. Nos encontraremos legalmente obligados a denegar la eliminación de la información cuando el titular mantenga vigente un deber legal o contractual de permanecer en nuestras bases de datos, como facturas pendientes de cobro, registros tributarios obligatorios ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales o reportes de alojamiento vigentes exigidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

15. Políticas de cookies y tecnologías de monitoreo digital

Para asegurar una navegación web fluida, ágil y personalizada en nuestros portales digitales oficiales, implementamos cookies propias y de terceros. Estas herramientas recopilan datos analíticos automáticos sobre patrones de tráfico web, direcciones IP de navegación y configuraciones del dispositivo de acceso. Cada usuario tiene la facultad de configurar su navegador de internet para denegar la instalación de cookies o recibir alertas; no obstante, el bloqueo total de las mismas podría restringir el correcto funcionamiento transaccional de la página web.

16. Mecanismos transversales de seguridad de la información

Con el fin de mitigar los riesgos informáticos y garantizar la seguridad de nuestras bases de datos, implementamos medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para el sector turístico. Esto abarca el almacenamiento seguro en servidores locales o en la nube protegidos por cortafuegos, protocolos de cifrado de datos en tránsito y en reposo, políticas internas de control de accesos mediante perfiles de usuario autenticados y la suscripción de acuerdos de confidencialidad laboral con todo el talento humano que interviene en nuestras operaciones.

17. Vigencia de las bases de datos y modificaciones de la política

La presente actualización entra en vigencia a partir del 28 de mayo de 2026 y reemplaza integralmente las versiones anteriores. Nuestras bases de datos se mantendrán vigentes y activas durante el tiempo indispensable para cumplir las finalidades descritas en este documento, o en concordancia con los términos legales que nos obliguen a su conservación.

Nos reservamos la facultad de introducir enmiendas, modificaciones o actualizaciones a esta política en cualquier momento. Toda variación sustancial será informada y publicada en nuestro portal web institucional. En caso de modificarse sustancialmente la finalidad principal del tratamiento pactado, procederemos a recabar una nueva autorización del titular de conformidad con la legislación colombiana.