

# **POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES CARTAGENA TOURS 360**

**Versión:** 1.0

**Fecha de entrada en vigencia:** \_\_\_\_\_

**Documento elaborado conforme a:**

- Constitución Política de Colombia.
  - Ley 1581 de 2012.
  - Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.
  - Ley 1266 de 2008.
  - Ley 300 de 1996.
  - Ley 1558 de 2012.
  - Ley 2068 de 2020.
  - Ley 1480 de 2011.
  - Ley 527 de 1999.
  - Ley 679 de 2001.
  - Ley 1336 de 2009.
  - Convenio CITES.
  - Demás normas complementarias y concordantes.
- 

## **TABLA DE CONTENIDO**

*(El índice será automático en la versión final del documento Word.)*

1. Presentación
  2. Objeto
  3. Alcance
  4. Responsable del Tratamiento
  5. Marco Jurídico
  6. Definiciones
  7. Principios Rectores del Tratamiento
  8. Ámbito Territorial
  9. Sujetos a quienes aplica la Política
  10. Interpretación
  11. Vigencia
- 

## **PRESENTACIÓN**

La presente **Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales** constituye el instrumento mediante el cual **CARTAGENA TOURS 360** establece los principios, reglas, procedimientos y medidas destinadas a garantizar la protección de los datos personales de todas las personas naturales cuyos datos sean objeto de tratamiento por parte de la empresa.

El documento responde a la obligación legal de implementar políticas internas de tratamiento de datos personales conforme a la legislación colombiana vigente y busca garantizar el respeto de los derechos fundamentales de los titulares de la información, especialmente el derecho constitucional al Habeas Data, a la intimidad, al buen nombre y a la autodeterminación informática.

La empresa reconoce que la confianza depositada por clientes, turistas nacionales e internacionales, proveedores, colaboradores, aliados comerciales y visitantes del sitio web constituye uno de sus activos más importantes. En consecuencia, adopta medidas jurídicas, administrativas, organizacionales y tecnológicas orientadas a proteger la información personal bajo estándares de seguridad adecuados y de conformidad con los principios de legalidad, transparencia, finalidad, libertad, seguridad y confidencialidad.

**CARTAGENA TOURS 360** desarrolla actividades relacionadas con la promoción, comercialización y operación de servicios turísticos, transporte turístico, experiencias culturales, recorridos históricos, actividades de naturaleza, reservas, asistencia al viajero y demás servicios conexos. Para el adecuado desarrollo de dichas actividades resulta indispensable tratar determinados datos personales, siempre dentro del marco de la autorización otorgada por el titular o de otra base legal aplicable.

La presente política también busca fomentar una cultura organizacional de respeto por la privacidad, promoviendo prácticas responsables en la recopilación, almacenamiento, uso, circulación, conservación y supresión de la información personal.

---

## **CAPÍTULO I**

### **OBJETO**

#### **Artículo 1. Objeto de la Política**

La presente Política tiene como finalidad establecer las condiciones bajo las cuales CARTAGENA TOURS 360 realizará el tratamiento de los datos personales obtenidos en desarrollo de sus actividades comerciales, turísticas, contractuales, promocionales y administrativas.

En particular, esta Política pretende:

- a) Garantizar el cumplimiento de las obligaciones previstas en la legislación colombiana sobre protección de datos personales.
- b) Informar a los titulares sobre la forma en que se recopilan, utilizan, almacenan, actualizan, transmiten y eliminan sus datos personales.
- c) Garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los titulares.
- d) Definir las responsabilidades internas relacionadas con el tratamiento de la información.
- e) Establecer mecanismos para prevenir accesos no autorizados, pérdida, destrucción, alteración o divulgación indebida de la información.

f) Regular el tratamiento de datos personales obtenidos mediante plataformas digitales, redes sociales, aplicaciones de mensajería, correo electrónico, llamadas telefónicas, formularios físicos, formularios electrónicos y atención presencial.

g) Incorporar las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de privacidad y protección de datos.

---

## **CAPÍTULO II**

### **ALCANCE**

La presente Política será aplicable a todo tratamiento de datos personales efectuado por CARTAGENA TOURS 360, independientemente del medio mediante el cual dichos datos sean obtenidos o almacenados.

Comprende, entre otros:

- Sitio web institucional.
- Formularios de reservas.
- Formularios de contacto.
- WhatsApp Business.
- Facebook.
- Instagram.
- TikTok.
- Google Forms.
- Correo electrónico.
- Atención telefónica.
- Atención presencial.
- Plataformas de reservas.
- Sistemas CRM.
- Sistemas contables.
- Bases de datos comerciales.
- Bases de datos de proveedores.
- Bases de datos de colaboradores.
- Bases de datos de guías turísticos.
- Bases de datos de aliados comerciales.
- Sistemas de facturación electrónica.
- Plataformas de pago.

Asimismo, la Política aplicará respecto del tratamiento realizado por terceros encargados que actúen por cuenta de CARTAGENA TOURS 360.

---

## **CAPÍTULO III**

## **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

### **Artículo 2. Responsable**

El responsable del tratamiento de los datos personales será:

**Razón Social:** \_\_\_\_\_

**NIT:** \_\_\_\_\_

**Registro Nacional de Turismo (RNT):** \_\_\_\_\_

**Dirección:** \_\_\_\_\_

**Ciudad:** \_\_\_\_\_

**Correo electrónico para Habeas Data:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_

Mientras estos datos corporativos son incorporados oficialmente, toda referencia contenida en esta Política al responsable del Tratamiento deberá entenderse realizada a CARTAGENA TOURS 360.

El responsable será quien determine las finalidades y medios del tratamiento de la información personal y velará por el cumplimiento de las obligaciones legales derivadas de la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.

---

## **CAPÍTULO IV**

### **MARCO JURÍDICO**

La presente Política se fundamenta principalmente en las siguientes disposiciones:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Decreto 1074 de 2015.
- Ley 1266 de 2008.
- Ley 527 de 1999.
- Ley 1480 de 2011.
- Ley 300 de 1996.
- Ley 1558 de 2012.
- Ley 2068 de 2020.
- Ley 679 de 2001.
- Ley 1336 de 2009.
- Código de Comercio Colombiano.
- Código Civil Colombiano.
- Circulares de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Convenio CITES.
- Convención para la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural de la UNESCO.
- Demás normas que las modifiquen adicionen, reglamenten o sustituyan.

Estas normas constituyen el fundamento legal para la protección de la información personal y para el desarrollo responsable de la actividad turística en Colombia.

## **CAPÍTULO V**

### **DEFINICIONES**

#### **Artículo 3. Definiciones**

Para efectos de la interpretación y aplicación de la presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, los siguientes términos tendrán el significado que se indica a continuación, sin perjuicio de las definiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas concordantes.

##### **3.1 Autorización**

Consentimiento previo, expreso, informado e inequívoco otorgado por el titular de los datos personales para que CARTAGENA TOURS 360 pueda realizar el tratamiento de su información personal conforme a las finalidades establecidas en esta Política.

La autorización podrá obtenerse mediante medios físicos, electrónicos, digitales, telefónicos o cualquier otro mecanismo que permita demostrar posteriormente su otorgamiento.

---

##### **3.2 Aviso de Privacidad**

Comunicación verbal, escrita o electrónica mediante la cual el Responsable informa al titular sobre la existencia de la presente Política, la forma de acceder a ella, las finalidades del tratamiento y los derechos que le asisten.

---

##### **3.3 Base de Datos**

Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento por parte de CARTAGENA TOURS 360, cualquiera sea el medio utilizado para su almacenamiento.

Las bases de datos podrán encontrarse en:

- Servidores físicos.
- Computadores.
- Plataformas CRM.
- Sistemas ERP.
- Plataformas de reservas.
- Sistemas de facturación.

- Formularios electrónicos.
  - Formularios físicos.
  - Aplicaciones móviles.
  - Almacenamiento en la nube.
  - Dispositivos de respaldo.
- 

### **3.4 Dato Personal**

Toda información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.

Entre otros:

- Nombres y apellidos.
  - Documento de identidad.
  - Número de pasaporte.
  - Nacionalidad.
  - Dirección.
  - Teléfono.
  - Correo electrónico.
  - Fotografía.
  - Firma.
  - Geolocalización.
  - Voz.
  - Imagen.
  - Dirección IP.
  - Historial de reservas.
  - Información tributaria.
- 

### **3.5 Dato Público**

Información cuyo acceso no se encuentra restringido por la Constitución o la Ley.

Ejemplos:

- Estado civil.
  - Profesión.
  - Calidad de comerciante.
  - Información contenida en registros públicos.
- 

### **3.6 Dato Privado**

Información cuyo conocimiento únicamente interesa al titular.

Ejemplos:

- Información financiera.
  - Preferencias de viaje.
  - Hábitos de consumo.
- 

### **3.7 Dato Semiprivado**

Información que no tiene naturaleza íntima pero cuyo conocimiento puede interesar a determinados sectores.

---

### **3.8 Dato Sensible**

Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede dar lugar a discriminación.

Comprende, entre otros:

- Estado de salud.
  - Discapacidad.
  - Datos biométricos.
  - Información genética.
  - Convicciones religiosas.
  - Orientación política.
  - Origen racial o étnico.
  - Orientación sexual.
- 

### **3.9 Encargado del Tratamiento**

Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.

---

### **3.10 Responsable del Tratamiento**

Persona natural o jurídica que decide sobre las bases de datos y las finalidades del tratamiento.

---

### **3.11 Titular**

Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

---

### **3.12 Tratamiento**

Cualquier operación realizada sobre datos personales.

Incluye:

- Recolección.
  - Almacenamiento.
  - Organización.
  - Uso.
  - Consulta.
  - Circulación.
  - Actualización.
  - Modificación.
  - Transferencia.
  - Transmisión.
  - Conservación.
  - Eliminación.
  - Supresión.
- 

### **3.13 Transferencia**

Envío de datos personales a otro responsable ubicado dentro o fuera del territorio colombiano.

---

### **3.14 Transmisión**

Comunicación de datos personales a un Encargado para que actúe por cuenta del responsable.

---

### **3.15 Cookies**

Archivos almacenados en el navegador del usuario destinados a recordar preferencias, mejorar la experiencia de navegación y generar estadísticas de uso.

---

### **3.16 Turismo Responsable**

Conjunto de prácticas orientadas a garantizar el respeto por:

- Derechos Humanos.
  - Patrimonio Cultural.
  - Patrimonio Natural.
  - Comunidades Locales.
  - Biodiversidad.
  - Niños, niñas y adolescentes.
- 

## **CAPÍTULO VI**

### **PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

#### **Artículo 4.**



Toda actividad de tratamiento realizada por CARTAGENA TOURS 360 observará estrictamente los principios previstos en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.

---

#### **4.1 Principio de Legalidad**

El tratamiento únicamente podrá realizarse conforme a la Constitución, la Ley y la presente Política.

No podrán recolectarse datos personales mediante procedimientos fraudulentos, engañosos o contrarios al ordenamiento jurídico colombiano.

---

#### **4.2 Principio de Finalidad**

Toda recolección de datos personales obedecerá a finalidades legítimas, específicas, explícitas e informadas previamente al titular.

Las finalidades deberán guardar relación directa con las actividades desarrolladas por CARTAGENA TOURS 360.

---

#### **4.3 Principio de Libertad**

El tratamiento solo podrá efectuarse con autorización previa del titular o en aquellos eventos expresamente autorizados por la Ley.

Ningún titular estará obligado a suministrar información personal salvo cuando exista obligación legal.

---

#### **4.4 Principio de Transparencia**

Los titulares podrán conocer en cualquier momento la información que sobre ellos repose en las bases de datos de CARTAGENA TOURS 360.

---

#### **4.5 Principio de Veracidad**

Toda información tratada deberá ser:

- Exacta.
- Completa.
- Actualizada.
- Comprobable.
- Comprensible.

No podrán mantenerse datos parciales, inexactos o que induzcan a error.

---

#### **4.6 Principio de Acceso Restringido**

Los datos personales no estarán disponibles de manera indiscriminada.

Solo tendrán acceso:

- El titular.
  - Personas autorizadas.
  - Autoridades competentes.
  - Encargados del tratamiento.
- 

#### **4.7 Principio de Seguridad**

La empresa implementará medidas administrativas, físicas, técnicas y organizacionales razonables destinadas a proteger la información contra:

- Pérdida.
  - Robo.
  - Alteración.
  - Destrucción.
  - Acceso no autorizado.
  - Uso fraudulento.
- 

#### **4.8 Principio de Confidencialidad**

Toda persona que intervenga en el tratamiento de datos personales estará obligada a guardar reserva respecto de la información conocida en ejercicio de sus funciones, incluso después de finalizar la relación contractual.

---

#### **4.9 Principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability)**

CARTAGENA TOURS 360 implementará mecanismos internos que permitan demostrar el cumplimiento permanente de la legislación sobre protección de datos.

Estos mecanismos incluirán:

- Procedimientos internos.
  - Manuales.
  - Capacitación del personal.
  - Auditorías.
  - Gestión documental.
  - Controles tecnológicos.
- 

#### **4.10 Principio de Minimización**

Únicamente se recopilarán los datos estrictamente necesarios para la prestación de los servicios turísticos.

No se solicitará información excesiva o desproporcionada respecto de la finalidad perseguida.

---

#### **4.11 Principio de Conservación Limitada**

Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades que justificaron su tratamiento o mientras exista obligación legal de conservarlos.

---

## **CAPÍTULO VII**

### **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

La presente Política será aplicable a toda información personal obtenida por CARTAGENA TOURS 360 en Colombia o en el exterior cuando el tratamiento se encuentre sometido a la legislación colombiana.

Comprende el tratamiento realizado respecto de:

- Clientes.
- Viajeros.
- Turistas extranjeros.
- Usuarios del sitio web.
- Personas que diligencien formularios.
- Suscriptores.
- Proveedores.
- Guías turísticos.
- Transportadores.
- Aliados estratégicos.
- Aspirantes a empleo.
- Empleados.
- Contratistas.
- Visitantes de oficinas.
- Participantes en actividades promocionales.
- Personas que interactúen mediante redes sociales o aplicaciones de mensajería.

Asimismo, esta Política será aplicable a cualquier tratamiento efectuado mediante herramientas tecnológicas, plataformas digitales o servicios de computación en la nube utilizados por CARTAGENA TOURS 360 para el desarrollo de sus actividades comerciales y turísticas.

## **CAPÍTULO VIII**

### **CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO**

## **Artículo 5. Categorías de información tratada**

Con ocasión del desarrollo de su actividad económica, comercial y turística, **CARTAGENA TOURS 360** podrá recolectar, almacenar, consultar, utilizar, actualizar, transmitir, transferir y, cuando corresponda, suprimir las siguientes categorías de datos personales, únicamente para las finalidades legítimas descritas en esta Política.

La recolección de información se limitará a aquella que resulte pertinente, adecuada y necesaria para la prestación de los servicios contratados o para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o regulatorias.

### **5.1 Datos de identificación**

Podrán tratarse, entre otros, los siguientes datos:

- Nombres y apellidos.
- Tipo y número de documento de identidad.
- Pasaporte.
- Cédula de extranjería.
- Nacionalidad.
- Fecha de nacimiento.
- Edad.
- Sexo (cuando sea necesario para la prestación del servicio).
- Firma manuscrita o electrónica.
- Fotografía suministrada por el titular.
- Estado civil (cuando sea requerido por obligaciones legales o contractuales).

### **5.2 Datos de contacto**

Con el fin de facilitar la comunicación con los usuarios, podrán tratarse:

- Dirección de residencia.
- Ciudad.
- País.
- Departamento o estado.
- Código postal.
- Número telefónico fijo.
- Número de teléfono móvil.
- WhatsApp.
- Correo electrónico.
- Persona de contacto en caso de emergencia.

### **5.3 Información de reservas**

Cuando el titular contrate servicios turísticos, la empresa podrá recopilar información relacionada con:

- Fecha de viaje.
- Hora del servicio.
- Número de viajeros.
- Idioma del recorrido.

- Hotel de alojamiento.
- Lugar de recogida.
- Lugar de finalización del recorrido.
- Servicios adicionales contratados.
- Requerimientos especiales.
- Historial de reservas.
- Cancelaciones.
- Cambios de itinerario.
- Preferencias de viaje.

#### **5.4 Información para transporte turístico**

Cuando la empresa preste o coordine servicios de transporte turístico, podrá requerir:

- Lugar de origen.
- Lugar de destino.
- Hora de salida.
- Hora estimada de llegada.
- Número de pasajeros.
- Equipaje especial.
- Información de vuelos.
- Número de vuelo.
- Terminal aérea.
- Aerolínea.
- Información logística necesaria para la correcta prestación del servicio.

#### **5.5 Información financiera y de facturación**

Con ocasión de la contratación de servicios, podrán tratarse:

- Nombre del pagador.
- Documento tributario.
- Dirección de facturación.
- Correo electrónico de facturación.
- Valor del servicio.
- Medio de pago.
- Número de transacción.
- Estado del pago.
- Factura electrónica.
- Historial de pagos.
- Reembolsos efectuados.

**La empresa no almacenará información completa de tarjetas de crédito o débito,** salvo aquella estrictamente necesaria y cuando intervenga directamente una pasarela de pago autorizada, conforme a los estándares de seguridad aplicables.

#### **5.6 Datos técnicos de navegación**

Cuando el usuario visite el sitio web, podrán recopilarse automáticamente:

- Dirección IP.
- Tipo de navegador.
- Sistema operativo.
- Idioma del navegador.
- Ubicación aproximada.
- Fecha y hora de acceso.
- Tiempo de permanencia.
- Páginas consultadas.
- Dispositivo utilizado.
- Cookies.
- Identificadores publicitarios.
- Datos estadísticos de navegación.

Estos datos serán utilizados principalmente para fines estadísticos, de seguridad informática, mejora continua y funcionamiento adecuado del sitio web.

### **5.7 Datos derivados de comunicaciones**

Cuando el usuario interactúe con la empresa mediante cualquier canal de comunicación, podrán conservarse registros relacionados con:

- Correos electrónicos.
- Chats.
- Conversaciones de WhatsApp Business.
- Mensajes enviados mediante redes sociales.
- Formularios de contacto.
- Solicitudes de información.
- Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.
- Encuestas de satisfacción.

### **5.8 Datos audiovisuales**

Durante la prestación de servicios turísticos podrán captarse:

- Fotografías.
- Videos.
- Grabaciones de voz.
- Imágenes grupales.
- Testimonios.

Su tratamiento se sujetará a las reglas previstas en el capítulo correspondiente sobre imágenes y material audiovisual.

### **5.9 Datos suministrados voluntariamente**

El titular podrá suministrar de manera libre y voluntaria información adicional, por ejemplo:

- Restricciones alimentarias.
- Alergias.
- Condiciones de movilidad.
- Idioma preferido.
- Intereses turísticos.
- Celebraciones especiales.
- Requerimientos de accesibilidad.

La empresa tratará dicha información únicamente cuando resulte necesaria para brindar un mejor servicio.

---

## **CAPÍTULO IX**

### **FINALIDADES DEL TRATAMIENTO**

#### **Artículo 6. Finalidades generales**

Los datos personales serán tratados para una o varias de las siguientes finalidades:

##### **6.1 Prestación de servicios turísticos**

- Gestionar reservas.
- Confirmar disponibilidad.
- Coordinar horarios.
- Organizar recorridos.
- Programar transporte.
- Gestionar experiencias turísticas.
- Administrar actividades culturales.
- Coordinar servicios adicionales.

##### **6.2 Ejecución de contratos**

Los datos podrán utilizarse para:

- Celebrar contratos.
- Ejecutar obligaciones contractuales.
- Gestionar pagos.
- Emitir facturas.
- Administrar garantías.
- Atender modificaciones.
- Gestionar cancelaciones.
- Tramitar reembolsos.

##### **6.3 Atención al cliente**

Con el propósito de garantizar un adecuado servicio al usuario, la empresa podrá utilizar los datos para:

- Resolver consultas.
- Atender solicitudes.

- Gestionar reclamaciones.
- Brindar soporte.
- Realizar seguimiento a solicitudes.
- Evaluar la calidad del servicio.

#### **6.4 Cumplimiento de obligaciones legales**

Los datos podrán tratarse para cumplir obligaciones derivadas de:

- Normativa tributaria.
- Legislación turística.
- Protección al consumidor.
- Requerimientos judiciales.
- Requerimientos administrativos.
- Órdenes de autoridades competentes.

#### **6.5 Seguridad**

La información podrá utilizarse para:

- Prevenir fraudes.
- Detectar actividades sospechosas.
- Investigar incidentes.
- Proteger los activos de la empresa.
- Garantizar la seguridad de turistas y colaboradores.

#### **6.6 Estadísticas**

Los datos podrán anonimizarse para elaborar:

- Estudios de mercado.
- Estadísticas de ocupación.
- Indicadores de calidad.
- Informes gerenciales.
- Proyecciones comerciales.

#### **6.7 Mercadeo**

Cuando exista autorización del titular, la empresa podrá enviar:

- Promociones.
- Boletines.
- Noticias.
- Descuentos.
- Invitaciones.
- Encuestas.
- Información sobre nuevos servicios.



El titular podrá revocar esta autorización en cualquier momento.

### **6.8 Programas de fidelización**

La empresa podrá utilizar la información para:

- Beneficios especiales.
- Clientes frecuentes.
- Programas VIP.
- Invitaciones a eventos.
- Ofertas personalizadas.

### **6.9 Prevención del fraude**

La empresa podrá utilizar mecanismos destinados a verificar la autenticidad de la información suministrada y prevenir operaciones fraudulentas que puedan afectar a los usuarios, a la empresa o a terceros.

---

## **CAPÍTULO X**

### **BASES JURÍDICAS DEL TRATAMIENTO**

#### **Artículo 7**

El tratamiento de datos personales realizado por CARTAGENA TOURS 360 se fundamentará en una o varias de las siguientes bases jurídicas:

#### **7.1 Consentimiento del titular**

La autorización libre, previa, expresa e informada otorgada por el titular.

#### **7.2 Ejecución de un contrato**

Cuando el tratamiento resulte indispensable para ejecutar un contrato celebrado con el titular.

Ejemplos:

- Reserva de tours.
- Transporte turístico.
- Actividades ecoturísticas.
- City Tours.
- Walking Tours.
- Tours privados.
- Reservas corporativas.

#### **7.3 Cumplimiento de obligaciones legales**

Cuando la ley exija conservar determinada información.

Ejemplos:

- Facturación electrónica.
- Obligaciones tributarias.
- Requerimientos judiciales.
- Requerimientos de autoridades administrativas.
- Prevención del lavado de activos cuando resulte aplicable.

#### **7.4 Interés legítimo**

Siempre que dicho interés no prevalezca sobre los derechos fundamentales del titular y exista una finalidad legítima, proporcional y compatible con la legislación vigente.

---

## **CAPÍTULO XI**

### **AUTORIZACIÓN DEL TITULAR**

#### **Artículo 8**

La autorización podrá obtenerse mediante:

- Formularios físicos.
- Formularios electrónicos.
- Casillas de aceptación ("checkbox").
- Firma digital.
- Firma electrónica.
- Correo electrónico.
- Mensajes de WhatsApp.
- Grabaciones telefónicas.
- Plataformas de reservas.
- Sitio web.
- Otros mecanismos que permitan acreditar el consentimiento.

La autorización deberá conservarse mientras subsista el tratamiento y durante el tiempo que establezca la legislación colombiana aplicable.

---

#### **Artículo 9. Casos en los que no se requiere autorización**

La autorización del titular no será necesaria cuando el tratamiento esté expresamente autorizado por la ley, entre otros, en los siguientes casos:

- Información requerida por una autoridad judicial o administrativa competente en ejercicio de sus funciones legales.
- Datos de naturaleza pública.

- Casos de urgencia médica o sanitaria en los que el tratamiento sea necesario para proteger intereses vitales del titular o de terceros.
- Tratamiento de información autorizado por disposiciones legales especiales.
- Datos tratados con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre que se adopten medidas de anonimización cuando corresponda.

La cooperativa documentará la base jurídica utilizada cuando el tratamiento se realice sin requerir autorización, garantizando en todo momento el respeto de los derechos de los titulares.

## **CAPÍTULO XII**

### **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES**

#### **Artículo 10. Generalidades**

En desarrollo de su actividad comercial, **CARTAGENA TOURS 360** podrá llegar a conocer o tratar datos personales sensibles únicamente cuando ello resulte estrictamente necesario para la adecuada prestación de los servicios turísticos contratados o cuando exista una obligación legal que así lo justifique.

De conformidad con la Ley 1581 de 2012, los datos sensibles recibirán un tratamiento reforzado y gozarán de mayores medidas de protección frente a cualquier otra categoría de datos personales.

La empresa reconoce que el tratamiento de este tipo de información puede generar riesgos para la intimidad y los derechos fundamentales del titular, razón por la cual únicamente será realizado bajo criterios de necesidad, proporcionalidad, confidencialidad y seguridad.

---

#### **Artículo 11. Datos considerados sensibles**

Para efectos de la presente Política, podrán considerarse datos sensibles, entre otros:

- Información sobre el estado de salud.
- Discapacidades permanentes o temporales.
- Restricciones de movilidad.
- Alergias alimentarias.
- Alergias a medicamentos.
- Condiciones médicas que requieran atención especial durante un recorrido.
- Información biométrica cuando sea utilizada para controles de acceso.
- Convicciones religiosas cuando el titular voluntariamente las informe para adaptar un servicio turístico.
- Información sobre origen racial o étnico cuando sea suministrada voluntariamente.
- Datos relacionados con orientación sexual o identidad de género cuando el titular decida revelarlos para solicitar condiciones especiales de alojamiento o servicios personalizados.

- Cualquier otra información que pueda generar discriminación conforme a la legislación colombiana.
- 

#### **Artículo 12. Principios aplicables al tratamiento de datos sensibles**

Cuando resulte necesario tratar datos sensibles, CARTAGENA TOURS 360 garantizará que:

- a) El titular conozca claramente la finalidad del tratamiento.
  - b) La información solicitada sea estrictamente indispensable.
  - c) No se soliciten datos excesivos o innecesarios.
  - d) El acceso se limite únicamente al personal autorizado.
  - e) Se implementen medidas adicionales de seguridad.
  - f) Se respete en todo momento la dignidad humana del titular.
- 

#### **Artículo 13. Autorización especial**

El tratamiento de datos sensibles requerirá autorización previa, expresa e informada del titular, salvo las excepciones expresamente previstas en la legislación colombiana.

La empresa informará claramente que el suministro de esta información es facultativo y que el titular no está obligado a proporcionar datos sensibles, salvo cuando sean indispensables para proteger su integridad física durante la prestación del servicio.

---

#### **Artículo 14. Información médica suministrada voluntariamente**

Cuando un turista informe voluntariamente condiciones médicas relevantes, la empresa podrá utilizar dicha información únicamente para:

- Adaptar el recorrido turístico.
- Coordinar asistencia durante la actividad.
- Informar al guía responsable.
- Prevenir riesgos previsibles.
- Facilitar atención en caso de emergencia.

La información médica no será utilizada para finalidades comerciales ni publicitarias.

---

### **CAPÍTULO XIII**

#### **TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

##### **Artículo 15. Protección reforzada**

CARTAGENA TOURS 360 reconoce que los datos personales de niños, niñas y adolescentes gozan de protección constitucional reforzada.

En consecuencia, cualquier tratamiento relacionado con menores de edad se realizará respetando:

- El interés superior del menor.
  - Sus derechos fundamentales.
  - La legislación colombiana.
  - La Convención sobre los Derechos del Niño.
  - La Ley 1098 de 2006 (Código de la Infancia y la Adolescencia).
- 

#### **Artículo 16. Recolección de información de menores**

La empresa únicamente recopilará datos de menores cuando:

- Sean necesarios para la reserva del servicio.
  - Existan razones de seguridad durante el recorrido.
  - Sea indispensable para cumplir obligaciones legales.
  - Los padres, representantes legales o acudientes otorguen la autorización correspondiente.
- 

#### **Artículo 17. Datos que podrán solicitarse**

Dependiendo del servicio contratado, podrán solicitarse:

- Nombre completo.
- Edad.
- Documento de identidad cuando exista.
- Información de contacto del acudiente.
- Restricciones médicas relevantes.
- Información necesaria para garantizar la seguridad durante la actividad.

No se solicitarán datos innecesarios o desproporcionados.

---

#### **Artículo 18. Fotografías de menores**

Las imágenes donde aparezcan menores de edad serán tratadas con especial cuidado.

Cuando las fotografías o videos tengan fines promocionales y permitan identificar individualmente al menor, la empresa procurará contar con la autorización del representante legal, salvo que las circunstancias permitan aplicar alguna excepción prevista en la legislación vigente.

---

### **CAPÍTULO XIV**

## **RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DURANTE EL PROCESO DE RESERVA**

### **Artículo 19. Información solicitada**

Durante la contratación de un servicio turístico, la empresa podrá solicitar información necesaria para gestionar adecuadamente la reserva.

Entre otros:

- Nombre del cliente.
  - Número de viajeros.
  - Nacionalidad.
  - Idioma.
  - Fecha del servicio.
  - Hotel.
  - Punto de encuentro.
  - Correo electrónico.
  - Teléfono.
  - Preferencias especiales.
  - Método de pago.
  - Servicios adicionales.
- 

### **Artículo 20. Información opcional**

Con el propósito de personalizar la experiencia turística, el cliente podrá suministrar voluntariamente información relacionada con:

- Celebraciones especiales.
- Cumpleaños.
- Luna de miel.
- Restricciones alimentarias.
- Intereses culturales.
- Intereses gastronómicos.
- Experiencias previas.
- Comentarios adicionales.

Esta información únicamente será utilizada para mejorar la calidad del servicio.

---

### **Artículo 21. Exactitud de la información**

El titular será responsable de suministrar información veraz, completa y actualizada.

Cuando se detecten inconsistencias que puedan afectar la prestación del servicio, CARTAGENA TOURS 360 podrá solicitar su actualización antes de confirmar la reserva.

---

## **CAPÍTULO XV**

## **TRATAMIENTO DE DATOS DE TURISTAS EXTRANJEROS**

### **Artículo 22. Alcance**

La empresa presta servicios turísticos tanto a residentes en Colombia como a turistas extranjeros.

En consecuencia, podrá tratar datos personales provenientes de otros países siempre que dicho tratamiento sea necesario para ejecutar el contrato turístico o cumplir obligaciones legales.

---

### **Artículo 23. Documentos de viaje**

Dependiendo del servicio contratado, podrán solicitarse:

- Pasaporte.
  - Documento nacional de identidad.
  - Nacionalidad.
  - País de residencia.
  - Información del vuelo.
  - Fecha de ingreso al país.
  - Información migratoria cuando sea estrictamente necesaria.
- 

### **Artículo 24. Idioma**

La empresa podrá registrar el idioma preferido del turista con el fin de asignar un guía turístico competente y prestar un servicio adecuado.

Podrán registrarse idiomas como:

- Español.
  - Inglés.
  - Portugués.
  - Francés.
  - Italiano.
- 

### **Artículo 25. Transferencias internacionales**

Cuando la prestación del servicio implique coordinación con operadores turísticos, hoteles, aseguradoras, plataformas tecnológicas o proveedores ubicados fuera de Colombia, CARTAGENA TOURS 360 podrá realizar transferencias o transmisiones internacionales de datos personales, siempre que:

- Exista una finalidad legítima.
  - La transferencia sea necesaria para ejecutar el contrato.
  - Se adopten medidas razonables de protección de la información.
  - Se respeten los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la desarrollen.
- 

## **CAPÍTULO XVI**

### **INFORMACIÓN PARA CASOS DE EMERGENCIA**

#### **Artículo 26. Contacto de emergencia**

Con el fin de proteger la integridad de los viajeros durante la prestación de los servicios turísticos, la empresa podrá solicitar el nombre y los datos de contacto de una persona a quien sea posible informar en caso de accidente, enfermedad, extravío u otra situación que comprometa la seguridad del turista.

Esta información será utilizada exclusivamente para la atención de emergencias y no será empleada con fines comerciales, publicitarios o distintos a los previstos en este capítulo.

---

#### **Artículo 27. Actuación en caso de emergencia**

En caso de presentarse una situación que ponga en riesgo la vida, la integridad física o la salud del titular, CARTAGENA TOURS 360 podrá compartir la información estrictamente necesaria con:

- Autoridades competentes.
- Instituciones prestadoras de servicios de salud.
- Organismos de socorro.
- Compañías aseguradoras.
- Familiares o contactos de emergencia registrados.

La divulgación se limitará a la información indispensable para atender la contingencia y se realizará respetando los principios de necesidad, proporcionalidad y confidencialidad.

## **CAPÍTULO XVII**

### **TRATAMIENTO DE DATOS EN PROCESOS DE PAGO Y FACTURACIÓN**

#### **Artículo 28. Gestión de pagos**

Con ocasión de la adquisición de servicios turísticos, **CARTAGENA TOURS 360** podrá tratar la información estrictamente necesaria para gestionar pagos, emitir comprobantes, generar facturas, efectuar devoluciones y cumplir las obligaciones tributarias y contables aplicables.

El tratamiento comprenderá únicamente los datos indispensables para la ejecución de la operación comercial.

Entre otros, podrán tratarse:



- Nombre del titular del pago.
- Documento de identificación o identificación tributaria.
- Dirección de facturación.
- Correo electrónico para envío de la factura.
- Valor del servicio contratado.
- Moneda utilizada en la transacción.
- Método de pago seleccionado.
- Estado de la operación.
- Número interno de referencia o transacción.
- Historial de pagos, anticipos, abonos y reembolsos.

La empresa adoptará medidas razonables para proteger la confidencialidad e integridad de esta información durante todo el proceso de pago.

---

#### **Artículo 29. Información financiera**

Como regla general, **CARTAGENA TOURS 360 no almacenará el número completo de tarjetas de crédito, tarjetas débito, códigos de seguridad (CVV/CVC), claves bancarias ni credenciales de acceso a entidades financieras.**

Cuando el usuario realice un pago electrónico, la captura y procesamiento de los datos financieros corresponderá a la pasarela de pago o entidad financiera autorizada, la cual actuará conforme a sus propias políticas de privacidad y a la normativa aplicable en materia de seguridad de la información.

La empresa únicamente conservará la información necesaria para identificar la transacción y acreditar el pago del servicio contratado.

---

#### **Artículo 30. Facturación electrónica**

Cuando exista obligación legal de emitir factura electrónica, la empresa tratará los datos personales necesarios para cumplir con los requerimientos establecidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Los datos utilizados para este fin podrán incluir:

- Nombre o razón social del adquirente.
- Documento de identidad o NIT.
- Dirección.
- Correo electrónico para recepción de la factura.
- Información del servicio adquirido.
- Valor de la operación.
- Impuestos aplicables.

La conservación de dicha información se realizará durante los términos previstos por la legislación tributaria colombiana.

---

## **CAPÍTULO XVIII**

### **PASARELAS DE PAGO Y SERVICIOS FINANCIEROS**

#### **Artículo 31. Uso de pasarelas de pago**

Con el propósito de facilitar las transacciones comerciales, CARTAGENA TOURS 360 podrá integrar en su sitio web o en sus procesos de reserva plataformas de pago administradas por terceros especializados.

Dichos proveedores actuarán bajo sus propias políticas de privacidad y seguridad, siendo responsables del tratamiento de los datos financieros que reciban directamente del usuario.

La empresa procurará seleccionar proveedores que cuenten con estándares reconocidos de seguridad y cumplimiento normativo.

---

#### **Artículo 32. Seguridad en las transacciones**

Cuando el usuario realice pagos mediante medios electrónicos, la empresa implementará medidas razonables para garantizar que las comunicaciones se efectúen mediante conexiones seguras y que la información transmitida no sea alterada, interceptada o utilizada de manera fraudulenta.

Sin perjuicio de lo anterior, el usuario reconoce que ninguna transmisión realizada a través de Internet puede garantizar una seguridad absoluta, razón por la cual también deberá adoptar medidas de protección sobre sus propios dispositivos y credenciales.

---

## **CAPÍTULO XIX**

### **ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO**

#### **Artículo 33. Designación de encargados**

Para el desarrollo de sus actividades, CARTAGENA TOURS 360 podrá contratar personas naturales o jurídicas que actúen como Encargados del Tratamiento de Datos Personales.

Entre otros, podrán actuar como encargados:

- Empresas de alojamiento en la nube.
- Proveedores de correo electrónico.
- Empresas de alojamiento web.
- Empresas de desarrollo de software.
- Proveedores de sistemas CRM.
- Plataformas de reservas.
- Empresas de marketing digital.
- Empresas de mensajería electrónica.

- Proveedores de facturación electrónica.
  - Empresas de soporte tecnológico.
  - Auditores externos.
  - Firmas contables.
  - Firmas jurídicas.
- 

#### **Artículo 34. Obligaciones de los encargados**

Todo encargado deberá:

- a) Tratar la información únicamente conforme a las instrucciones impartidas por el responsable.
  - b) Garantizar la confidencialidad de la información.
  - c) Implementar medidas técnicas y organizacionales adecuadas para proteger los datos.
  - d) Abstenerse de utilizar la información para fines propios.
  - e) Suprimir o devolver los datos una vez finalizada la relación contractual, salvo obligación legal de conservarlos.
  - f) Permitir las verificaciones o auditorías razonables que establezca el responsable para comprobar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y legales.
- 

### **CAPÍTULO XX**

#### **TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES**

##### **Artículo 35. Transmisión de datos**

La empresa podrá transmitir datos personales a terceros que actúen por cuenta del responsable cuando ello resulte necesario para la prestación de los servicios ofrecidos.

Entre otros, la transmisión podrá realizarse a:

- Hoteles.
- Operadores turísticos.
- Empresas de transporte.
- Guías profesionales.
- Empresas aseguradoras.
- Plataformas de reservas.
- Proveedores tecnológicos.
- Empresas de asistencia al viajero.

En todos los casos, la transmisión se limitará a la información estrictamente necesaria para cumplir la finalidad correspondiente.

---

##### **Artículo 36. Transferencias nacionales**

La empresa podrá transferir información a otros responsables del tratamiento ubicados dentro del territorio colombiano cuando ello resulte necesario para ejecutar el contrato, cumplir obligaciones legales o atender solicitudes expresas del titular.

Toda transferencia deberá realizarse respetando los principios establecidos en la legislación colombiana sobre protección de datos personales.

---

#### **Artículo 37. Transferencias internacionales**

Cuando la prestación de servicios implique la intervención de proveedores, plataformas tecnológicas, operadores turísticos o aliados comerciales ubicados fuera de Colombia, la empresa podrá efectuar transferencias internacionales de datos personales siempre que:

- Exista una finalidad legítima.
  - El tratamiento sea necesario para ejecutar el contrato.
  - Se adopten medidas adecuadas de protección.
  - Se garantice el respeto por los derechos del titular.
  - Se cumpla con las condiciones previstas por la legislación colombiana para las transferencias internacionales de datos.
- 

### **CAPÍTULO XXI**

#### **CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

##### **Artículo 38. Periodo de conservación**

Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo que resulte necesario para cumplir las finalidades descritas en esta Política o durante el término exigido por la legislación colombiana.

La empresa podrá conservar información relacionada con:

- Contratos.
- Facturación.
- Contabilidad.
- Obligaciones tributarias.
- Requerimientos judiciales.
- Atención de reclamaciones.
- Evidencia de autorizaciones otorgadas por los titulares.

Una vez desaparezca la finalidad del tratamiento y no exista obligación legal de conservación, la información será eliminada o anonimizada mediante procedimientos seguros.

---

##### **Artículo 39. Archivo histórico**

Con fines estadísticos, históricos, científicos o de mejora continua, la empresa podrá conservar información previamente anonimizada, de manera que no sea posible identificar directa o indirectamente al titular de los datos.

La información anonimizada podrá utilizarse para elaborar estudios sobre comportamiento de los turistas, indicadores de calidad, análisis de demanda, planificación de servicios y demás actividades de investigación o gestión empresarial.

---

## **CAPÍTULO XXII**

### **MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

#### **Artículo 40. Compromiso institucional**

CARTAGENA TOURS 360 adoptará medidas administrativas, físicas, tecnológicas y organizacionales razonables para proteger los datos personales frente a riesgos de pérdida, destrucción, alteración, acceso no autorizado, divulgación, uso indebido o cualquier otra forma de tratamiento ilícito.

---

#### **Artículo 41. Medidas implementadas**

Sin perjuicio de futuras mejoras tecnológicas, la empresa procurará implementar, entre otras, las siguientes medidas:

- Controles de acceso a la información.
- Gestión de usuarios y perfiles de acceso.
- Uso de contraseñas robustas.
- Autenticación para sistemas críticos cuando resulte viable.
- Copias de seguridad periódicas.
- Cifrado de la información cuando sea técnicamente posible y proporcional al riesgo.
- Actualización y mantenimiento de los sistemas informáticos.
- Protección contra software malicioso.
- Restricción del acceso físico a documentos y equipos que contengan datos personales.
- Capacitación periódica del personal en materia de protección de datos.
- Protocolos internos para el manejo de incidentes de seguridad.
- Revisión periódica de permisos y privilegios de acceso.

La empresa evaluará de manera continua la eficacia de estas medidas y podrá actualizarlas para responder a cambios tecnológicos, nuevos riesgos o modificaciones normativas.

## **CAPÍTULO XXIII**

### **DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

#### **Artículo 42. Derechos del titular**

Sin perjuicio de los demás derechos consagrados en la Constitución Política de Colombia y en las leyes aplicables, toda persona cuyos datos personales sean objeto de tratamiento por parte de **CARTAGENA TOURS 360** tendrá derecho a:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales cuando estos sean parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error o su tratamiento no se encuentre autorizado por la legislación vigente.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, salvo cuando la ley establezca que dicha autorización no sea necesaria.
- c) Ser informado, previa solicitud, acerca del uso que la empresa ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar consultas, peticiones, quejas o reclamos relacionados con el tratamiento de su información personal.
- e) Solicitar la actualización, corrección o supresión de la información cuando ello sea procedente conforme a la legislación colombiana.
- f) Revocar la autorización previamente otorgada cuando no exista un deber legal o contractual que obligue a conservar los datos personales.
- g) Acceder gratuitamente a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- h) Solicitar información sobre las medidas generales de protección implementadas por la empresa para garantizar la seguridad de sus datos personales.
- i) Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando considere que se ha vulnerado la normativa colombiana sobre protección de datos personales, una vez haya agotado el trámite interno de consulta o reclamo cuando este sea exigible.
- j) Ser tratado con respeto, transparencia y confidencialidad durante cualquier actuación relacionada con el ejercicio de sus derechos.

---

#### **Artículo 43. Ejercicio personal o mediante representante**

Los derechos previstos en esta Política podrán ser ejercidos:

- Directamente por el titular.
- Por su representante legal.
- Por un apoderado debidamente autorizado.
- Por los causahabientes del titular, conforme a la legislación aplicable.
- Por cualquier persona facultada por la ley.

La empresa podrá solicitar los documentos razonablemente necesarios para verificar la identidad o legitimación de quien presenta la solicitud, con el fin de proteger los derechos del titular y evitar accesos no autorizados.

---

## **CAPÍTULO XXIV**

### **CONSULTAS**

#### **Artículo 44. Derecho de consulta**

Todo titular podrá consultar la información personal que repose en las bases de datos administradas por CARTAGENA TOURS 360.

La consulta podrá comprender, entre otros aspectos:

- Datos almacenados.
  - Finalidades del tratamiento.
  - Categorías de información.
  - Origen de los datos cuando sea procedente.
  - Destinatarios de la información cuando corresponda.
  - Vigencia del tratamiento.
  - Estado de la autorización otorgada.
- 

#### **Artículo 45. Canales para presentar consultas**

Las consultas podrán presentarse por los canales habilitados por la empresa, tales como:

- Correo electrónico destinado a protección de datos.
- Formulario de contacto del sitio web.
- Comunicación escrita dirigida al domicilio principal de la empresa.
- Atención presencial, cuando esta se encuentre disponible.
- Otros medios electrónicos oficialmente habilitados.

En la versión definitiva de esta Política se incluirán los datos específicos de contacto de la empresa.

---

#### **Artículo 46. Contenido mínimo de la consulta**

Para facilitar su atención, la consulta deberá contener, cuando sea posible:

- Nombre completo del titular.
- Tipo y número de documento de identidad.
- Datos de contacto.
- Descripción clara de la consulta.
- Documentos de soporte cuando resulten pertinentes.

Si la solicitud es presentada por un representante, deberá acreditarse la representación correspondiente.

---

#### **Artículo 47. Término de respuesta**

Las consultas serán atendidas dentro de los plazos establecidos por la legislación colombiana sobre protección de datos personales.

Cuando excepcionalmente no sea posible responder dentro del término legal, la empresa informará al interesado los motivos de la demora y la fecha estimada en que será atendida la consulta, respetando los límites previstos en la normativa vigente.

---

## **CAPÍTULO XXV**

### **RECLAMOS**

#### **Artículo 48. Procedencia**

El titular podrá presentar reclamos cuando considere que:

- La información es incorrecta.
- La información está desactualizada.
- Existe un tratamiento no autorizado.
- Se han vulnerado sus derechos.
- La empresa incumplió la presente Política.
- Se produjo un uso indebido de los datos personales.

---

#### **Artículo 49. Requisitos del reclamo**

El reclamo deberá contener, en la medida de lo posible:

- Identificación del titular.
- Descripción detallada de los hechos.
- Derecho cuya protección se solicita.
- Dirección física o electrónica para recibir respuesta.
- Documentos que soporten la solicitud cuando existan.

---

#### **Artículo 50. Reclamos incompletos**

Si el reclamo resulta incompleto, la empresa podrá solicitar al interesado la información adicional necesaria para tramitarlo.

Si el solicitante no aporta la información requerida dentro del término previsto por la legislación aplicable, la empresa podrá dar por desistida la solicitud, dejando constancia de ello.

---

#### **Artículo 51. Trámite interno**

Una vez recibido un reclamo completo, la empresa:

1. Registrará la solicitud.
2. Verificará la identidad del solicitante.
3. Analizará los hechos expuestos.



4. Consultará las áreas internas competentes.
  5. Adoptará las medidas correctivas cuando haya lugar.
  6. Emitirá respuesta motivada dentro del término legal.
- 

## **CAPÍTULO XXVI**

### **ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS**

#### **Artículo 52. Actualización**

El titular podrá solicitar en cualquier momento la actualización de la información cuando hayan cambiado sus datos personales.

Entre otros:

- Dirección.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Nacionalidad.
- Documento de identidad.
- Información de contacto.

La empresa realizará las modificaciones correspondientes una vez verifique la procedencia de la solicitud.

---

#### **Artículo 53. Rectificación**

Cuando el titular considere que alguno de sus datos personales es incorrecto, incompleto o induce a error, podrá solicitar su rectificación.

La empresa evaluará la solicitud y realizará las modificaciones necesarias cuando corresponda.

---

#### **Artículo 54. Supresión**

El titular podrá solicitar la supresión de sus datos personales cuando:

- Considere que no están siendo tratados conforme a la legislación vigente.
- Haya desaparecido la finalidad del tratamiento.
- Se haya revocado válidamente la autorización.
- No exista obligación legal o contractual que exija conservar la información.

La supresión podrá ser total o parcial, según la naturaleza de la solicitud y las obligaciones legales de conservación que resulten aplicables.

---

## **CAPÍTULO XXVII**

### **REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN**

#### **Artículo 55. Derecho de revocatoria**

El titular podrá revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales cuando ello sea legalmente procedente.

La revocatoria no tendrá efectos retroactivos y no afectará la licitud del tratamiento realizado antes de su presentación.

---

#### **Artículo 56. Limitaciones**

La empresa podrá negar la supresión o revocatoria cuando exista una obligación legal, contractual, tributaria, contable, judicial o administrativa que impida eliminar la información.

En tales casos, la empresa informará al titular las razones jurídicas que justifican la conservación de los datos.

---

## **CAPÍTULO XXVIII**

### **ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE AUTORIDADES**

#### **Artículo 57. Autoridades competentes**

La empresa atenderá los requerimientos formulados por autoridades competentes, incluyendo, entre otras:

- Superintendencia de Industria y Comercio.
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
- Autoridades judiciales.
- Fiscalía General de la Nación.
- Policía Nacional.
- Migración Colombia.
- Autoridades de turismo.
- Demás entidades públicas con competencia legal.

La entrega de información se limitará a los casos expresamente autorizados por la Constitución y la ley.

---

#### **Artículo 58. Cooperación institucional**

CARTAGENA TOURS 360 colaborará con las autoridades competentes en la prevención del fraude, la protección del consumidor, la investigación de delitos y el cumplimiento de las obligaciones legales relacionadas con el sector turístico, garantizando siempre que el

acceso a los datos personales se realice con fundamento jurídico y dentro de los límites establecidos por la normativa aplicable.

---

## **CAPÍTULO XXIX**

### **RESPONSABLE INTERNO DE LA GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS**

#### **Artículo 59. Designación**

La empresa designará un responsable interno para coordinar la implementación, actualización y seguimiento de la presente Política, así como para atender las consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales.

La identidad y datos de contacto de dicho responsable podrán publicarse en el sitio web institucional o comunicarse a los titulares por los canales oficiales de la empresa.

---

#### **Artículo 60. Funciones**

El responsable interno tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- Coordinar la aplicación de esta Política.
  - Promover el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos.
  - Gestionar las solicitudes de los titulares.
  - Mantener actualizado el inventario de bases de datos.
  - Supervisar el cumplimiento de las obligaciones de los encargados del tratamiento.
  - Coordinar actividades de capacitación y sensibilización dirigidas al personal.
  - Apoyar la gestión de incidentes relacionados con la seguridad de la información.
  - Proponer mejoras continuas a los procedimientos internos de protección de datos.
- 

## **CAPÍTULO XXX**

### **POLÍTICA SOBRE COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES**

#### **Artículo 61. Uso de cookies**

El sitio web de **CARTAGENA TOURS 360** podrá utilizar cookies, etiquetas de píxel (pixel tags), balizas web (web beacons), almacenamiento local del navegador, identificadores de dispositivos y otras tecnologías similares con el propósito de garantizar el adecuado funcionamiento del sitio web, mejorar la experiencia de navegación, analizar el comportamiento de los usuarios, optimizar la prestación de los servicios ofrecidos y desarrollar estrategias de mejora continua.

Estas tecnologías podrán ser propias o de terceros autorizados y serán utilizadas conforme a la legislación colombiana sobre protección de datos personales y comercio electrónico.

La utilización de cookies no tendrá como finalidad obtener información distinta de aquella necesaria para los fines legítimos descritos en esta Política.

---

## **Artículo 62. Definición de cookies**

Las cookies son pequeños archivos de texto que un sitio web almacena en el dispositivo del usuario cuando este accede al mismo.

Estos archivos permiten recordar determinadas configuraciones, preferencias o acciones realizadas durante la navegación, facilitando una experiencia más eficiente y personalizada.

Las cookies no constituyen programas informáticos ni contienen virus, malware o software malicioso.

---

## **Artículo 63. Finalidades del uso de cookies**

Las cookies podrán utilizarse, entre otras, para las siguientes finalidades:

- Recordar el idioma seleccionado por el usuario.
  - Mantener la sesión iniciada cuando corresponda.
  - Facilitar el proceso de reservas.
  - Recordar preferencias de navegación.
  - Analizar estadísticas de uso del sitio web.
  - Medir el rendimiento de campañas publicitarias.
  - Detectar errores técnicos.
  - Mejorar la velocidad de carga.
  - Identificar problemas de funcionamiento.
  - Optimizar la experiencia del visitante.
  - Personalizar determinados contenidos.
  - Proteger la seguridad del sitio web.
- 

## **Artículo 64. Tipos de cookies utilizadas**

Dependiendo de las funcionalidades implementadas por el sitio web, podrán utilizarse las siguientes categorías:

### **a) Cookies estrictamente necesarias**

Son indispensables para el funcionamiento técnico del sitio web.

Permiten, entre otras funciones:

- Navegación entre páginas.
- Acceso a áreas seguras.
- Gestión de sesiones.
- Procesamiento de formularios.
- Funcionamiento del carrito de reservas, cuando exista.

### **b) Cookies de preferencias**

Permiten recordar determinadas elecciones realizadas por el usuario.

Por ejemplo:

- Idioma.
- Zona geográfica.
- Moneda preferida.
- Preferencias de visualización.

#### **c) Cookies analíticas**

Permiten obtener información estadística sobre el comportamiento de los visitantes.

Podrán utilizarse para conocer:

- Número de visitas.
- Tiempo promedio de navegación.
- Secciones más consultadas.
- Dispositivos utilizados.
- Navegadores utilizados.
- Origen del tráfico.
- Tasa de abandono.

#### **d) Cookies publicitarias**

Podrán utilizarse para mostrar contenidos promocionales relacionados con los intereses previamente manifestados por el usuario o derivados de su comportamiento de navegación, siempre dentro de los límites permitidos por la legislación aplicable y respetando las preferencias de consentimiento cuando estas sean exigibles.

#### **e) Cookies de terceros**

Corresponden a aquellas administradas por proveedores externos cuyos servicios sean utilizados por el sitio web.

Entre otros:

- Plataformas analíticas.
- Redes sociales.
- Plataformas publicitarias.
- Herramientas de mapas.
- Plataformas de video.

---

### **Artículo 65. Administración de cookies**

El usuario podrá configurar su navegador para:

- Aceptar todas las cookies.
- Rechazar todas las cookies.
- Eliminar cookies previamente instaladas.
- Autorizar únicamente determinadas categorías.
- Recibir avisos antes de la instalación de nuevas cookies.

La desactivación de determinadas cookies puede afectar parcialmente algunas funcionalidades del sitio web.

---

## **CAPÍTULO XXXI**

### **GOOGLE ANALYTICS Y HERRAMIENTAS DE ANALÍTICA**

#### **Artículo 66. Herramientas analíticas**

Con el propósito de comprender el comportamiento de los usuarios y mejorar continuamente sus servicios, CARTAGENA TOURS 360 podrá utilizar herramientas de analítica web proporcionadas por terceros, tales como Google Analytics u otras plataformas equivalentes.

Estas herramientas permiten recopilar información estadística agregada sobre la interacción de los usuarios con el sitio web.

---

#### **Artículo 67. Información recopilada**

Las herramientas analíticas podrán registrar información como:

- Número de visitantes.
- Tiempo de permanencia.
- Páginas visitadas.
- Tipo de dispositivo.
- Sistema operativo.
- Navegador utilizado.
- País o región aproximada de acceso.
- Fuente de tráfico (búsqueda orgánica, redes sociales, publicidad, acceso directo u otros medios).
- Eventos de interacción con el sitio web.

En la medida de lo posible, esta información será utilizada de forma agregada y estadística para evitar la identificación directa de los usuarios.

---

#### **Artículo 68. Finalidad del análisis**

La información obtenida mediante herramientas de analítica podrá utilizarse para:

- Mejorar la experiencia del usuario.
  - Optimizar el contenido del sitio web.
  - Evaluar campañas de mercadeo.
  - Identificar errores técnicos.
  - Analizar tendencias de navegación.
  - Medir el desempeño comercial de la plataforma.
-

## **CAPÍTULO XXXII**

### **PUBLICIDAD DIGITAL Y HERRAMIENTAS DE MARKETING**

#### **Artículo 69. Plataformas publicitarias**

CARTAGENA TOURS 360 podrá utilizar plataformas tecnológicas de publicidad digital para promocionar sus servicios turísticos, campañas institucionales, eventos, ofertas especiales y contenidos informativos.

Entre ellas podrán incluirse herramientas de publicidad proporcionadas por motores de búsqueda, redes sociales u otros proveedores especializados.

---

#### **Artículo 70. Meta Pixel y tecnologías similares**

Cuando el sitio web implemente tecnologías como Meta Pixel u otras herramientas equivalentes, estas podrán utilizarse para medir la eficacia de campañas publicitarias, comprender el comportamiento general de los usuarios, optimizar audiencias y mejorar la relevancia de los anuncios.

La utilización de estas herramientas se realizará conforme a las condiciones de los proveedores correspondientes y respetando la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

---

#### **Artículo 71. Remarketing**

Cuando el usuario haya otorgado las autorizaciones correspondientes, la empresa podrá desarrollar campañas de remarketing dirigidas a personas que previamente hayan interactuado con el sitio web, con el fin de informar sobre nuevos servicios, promociones o experiencias turísticas relacionadas.

El usuario podrá modificar sus preferencias publicitarias mediante los mecanismos ofrecidos por las plataformas correspondientes o a través de las opciones de configuración disponibles en su navegador, cuando resulte aplicable.

---

## **CAPÍTULO XXXIII**

### **WHATSAPP BUSINESS Y MENSAJERÍA INSTANTÁNEA**

#### **Artículo 72. Atención por mensajería**

La empresa podrá prestar atención a clientes, turistas y usuarios mediante aplicaciones de mensajería instantánea, incluyendo WhatsApp Business u otras plataformas equivalentes.

Las comunicaciones podrán comprender:

- Solicitudes de información.

- Cotizaciones.
  - Confirmaciones de reservas.
  - Envío de itinerarios.
  - Recordatorios de servicios.
  - Atención postventa.
  - Gestión de novedades.
  - Atención de consultas y reclamaciones.
- 

### **Artículo 73. Conservación de conversaciones**

Las conversaciones sostenidas mediante estos canales podrán conservarse durante el tiempo necesario para:

- Gestionar la relación comercial.
- Resolver reclamaciones.
- Dar cumplimiento a obligaciones legales.
- Mejorar la calidad del servicio.
- Atender requerimientos de autoridades competentes cuando resulte procedente.

La empresa procurará restringir el acceso a estas conversaciones únicamente al personal autorizado.

---

## **CAPÍTULO XXXIV**

### **REDES SOCIALES**

#### **Artículo 74. Interacción en redes sociales**

CARTAGENA TOURS 360 podrá mantener perfiles institucionales en distintas redes sociales con fines informativos, comerciales y de atención al cliente.

La interacción de los usuarios con dichos perfiles se regirá tanto por la presente Política como por las políticas de privacidad y condiciones de uso establecidas por cada plataforma.

---

#### **Artículo 75. Información obtenida**

Cuando un usuario interactúe voluntariamente con las cuentas oficiales de la empresa, esta podrá conocer información disponible conforme a la configuración de privacidad del propio usuario, incluyendo, entre otros:

- Nombre visible del perfil.
- Fotografía pública del perfil.
- Comentarios y reacciones realizadas.



- Mensajes enviados por iniciativa del usuario.
- Contenido compartido públicamente con la empresa.

La empresa utilizará esta información exclusivamente para gestionar la interacción correspondiente, responder solicitudes, mejorar la atención al cliente y desarrollar actividades de comunicación institucional o comercial cuando exista una base legal para ello.

## **CAPÍTULO XXXV**

### **FORMULARIOS ELECTRÓNICOS DEL SITIO WEB**

#### **Artículo 76. Recolección de información mediante formularios**

CARTAGENA TOURS 360 podrá recopilar datos personales a través de formularios electrónicos disponibles en su sitio web oficial, con el propósito de atender solicitudes de información, gestionar reservas, responder consultas, tramitar cotizaciones, recibir comentarios y prestar los servicios ofrecidos.

Los formularios podrán solicitar únicamente la información necesaria para la finalidad correspondiente, respetando los principios de necesidad, proporcionalidad y minimización de datos.

Dependiendo del servicio, podrán requerirse:

- Nombre y apellidos.
- Correo electrónico.
- Número telefónico.
- País de residencia.
- Número de viajeros.
- Fecha estimada del servicio.
- Idioma preferido.
- Servicio de interés.
- Comentarios o solicitudes especiales.

La empresa procurará identificar claramente los campos obligatorios y los opcionales, indicando la finalidad del tratamiento antes del envío de la información.

---

#### **Artículo 77. Exactitud de la información suministrada**

El usuario será responsable de que los datos proporcionados a través de los formularios sean veraces, completos, exactos y actualizados.

Cuando la empresa detecte inconsistencias que puedan afectar la prestación del servicio, podrá solicitar información adicional o confirmar los datos antes de procesar la solicitud.

---

## **CAPÍTULO XXXVI**

## **COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS Y BOLETINES INFORMATIVOS**

### **Artículo 78. Comunicaciones institucionales**

La empresa podrá utilizar los datos de contacto del titular para enviar comunicaciones relacionadas con:

- Confirmaciones de reserva.
- Modificaciones de itinerarios.
- Cambios operativos.
- Información de seguridad.
- Recomendaciones previas al viaje.
- Recordatorios de servicios contratados.
- Respuestas a consultas.
- Atención postventa.

Estas comunicaciones forman parte de la ejecución del contrato o de la gestión de la relación comercial y no tendrán naturaleza publicitaria.

---

### **Artículo 79. Comunicaciones comerciales**

Cuando exista una autorización válida o una base jurídica aplicable, CARTAGENA TOURS 360 podrá enviar:

- Promociones.
- Descuentos.
- Noticias.
- Nuevos recorridos.
- Eventos.
- Boletines informativos.
- Invitaciones.
- Campañas institucionales.
- Encuestas de satisfacción.

El titular podrá solicitar en cualquier momento dejar de recibir este tipo de comunicaciones, sin que ello afecte las comunicaciones indispensables para la prestación de los servicios contratados.

---

### **Artículo 80. Cancelación de suscripciones**

Toda comunicación comercial enviada por medios electrónicos procurará incluir un mecanismo sencillo para que el destinatario pueda solicitar la cancelación de futuras comunicaciones promocionales.

La empresa atenderá dichas solicitudes dentro de un plazo razonable, sin perjuicio de conservar los datos cuando exista una obligación legal o contractual para ello.

---

## **CAPÍTULO XXXVII**

### **FOTOGRAFÍAS, VIDEOS Y MATERIAL AUDIOVISUAL**

#### **Artículo 81. Registro audiovisual durante los recorridos**

Con el fin de documentar la prestación de los servicios turísticos, promover el destino, difundir experiencias de viaje y preservar registros históricos de las actividades realizadas, CARTAGENA TOURS 360 podrá captar fotografías, videos o grabaciones de audio durante el desarrollo de sus recorridos, excursiones y demás experiencias.

Siempre que sea posible y resulte exigible conforme a la legislación aplicable, la empresa informará previamente a los participantes sobre la posibilidad de realizar registros audiovisuales.

---

#### **Artículo 82. Finalidades**

Las imágenes y videos podrán utilizarse para:

- Documentar la ejecución del servicio.
- Promocionar actividades turísticas.
- Difundir contenido institucional.
- Publicaciones en redes sociales.
- Sitio web corporativo.
- Material publicitario.
- Presentaciones comerciales.
- Ferias de turismo.
- Informes institucionales.
- Capacitación interna.

La empresa procurará que el uso del material audiovisual sea respetuoso de la dignidad, la privacidad y la imagen de las personas.

---

#### **Artículo 83. Limitaciones**

La empresa evitará utilizar imágenes que:

- Afecten la honra o el buen nombre del titular.
- Resulten discriminatorias.
- Revelen datos sensibles sin autorización.
- Generen riesgos para la seguridad de los participantes.
- Sean incompatibles con las finalidades informadas.

Cuando una imagen permita identificar claramente a una persona y vaya a utilizarse con fines promocionales, la empresa procurará contar con la autorización correspondiente cuando esta sea exigible por la legislación vigente.

---

## **CAPÍTULO XXXVIII**

### **TESTIMONIOS, RESEÑAS Y OPINIONES DE LOS USUARIOS**

#### **Artículo 84. Testimonios**

Los clientes podrán compartir voluntariamente testimonios sobre los servicios recibidos.

La empresa podrá reproducir dichos testimonios en medios físicos o digitales cuando cuente con la autorización correspondiente o exista una base legal que lo permita.

Los testimonios podrán incluir:

- Nombre.
- Nacionalidad.
- Ciudad de origen.
- Comentarios sobre la experiencia.
- Calificaciones.
- Fotografías suministradas voluntariamente.

La empresa podrá abreviar o editar aspectos de forma (ortografía, puntuación o formato) sin alterar el sentido del testimonio.

---

#### **Artículo 85. Reseñas en plataformas de terceros**

Los usuarios podrán publicar opiniones sobre los servicios de CARTAGENA TOURS 360 en plataformas de terceros, tales como sitios especializados en turismo, buscadores o redes sociales.

La empresa podrá responder públicamente a dichas reseñas cuando resulte pertinente, respetando la privacidad del usuario y evitando divulgar datos personales no necesarios.

---

## **CAPÍTULO XXXIX**

### **DERECHOS DE IMAGEN**

#### **Artículo 86. Protección de la imagen personal**

La empresa reconoce que la imagen de las personas constituye un atributo de la personalidad protegido por la Constitución Política y por las normas civiles y de protección de datos aplicables.

En consecuencia, toda utilización de imágenes identificables se realizará respetando los derechos fundamentales de los titulares y observando las autorizaciones que correspondan conforme a la legislación vigente.

---

#### **Artículo 87. Solicitudes relacionadas con imágenes**

Toda persona que considere que una fotografía, video o grabación utilizada por CARTAGENA TOURS 360 afecta sus derechos podrá presentar una solicitud de revisión.

La empresa analizará cada caso individualmente y, cuando resulte procedente, adoptará medidas como:

- Limitar la difusión del contenido.
- Sustituir la imagen.
- Difuminar elementos identificativos.
- Retirar el material de determinados canales.
- Actualizar registros internos.

La decisión se adoptará considerando la normativa aplicable, la finalidad del tratamiento, el interés legítimo de la empresa y los derechos del titular.

---

### **CAPÍTULO XL**

#### **CONTENIDO GENERADO POR LOS USUARIOS**

##### **Artículo 88. Publicaciones voluntarias**

Cuando un usuario etiquete a CARTAGENA TOURS 360 en redes sociales, participe en campañas promocionales, concursos, dinámicas o comparta contenido relacionado con los servicios de la empresa, podrá autorizar que dicho contenido sea reutilizado con fines institucionales o promocionales.

La empresa procurará obtener dicha autorización mediante mecanismos adecuados cuando el contenido vaya a reutilizarse de forma identificable y más allá de la interacción propia de la plataforma donde fue publicado.

---

##### **Artículo 89. Protección del contenido**

El contenido generado por los usuarios será tratado con respeto y únicamente para las finalidades autorizadas.

La empresa no alterará sustancialmente el contenido de manera que desvirtúe el sentido original de la publicación ni lo utilizará en contextos que puedan afectar la reputación o los derechos de su autor.

---

## CAPÍTULO XLI

### COMUNICACIONES A TRAVÉS DE TERCEROS

#### Artículo 90. Plataformas externas

En algunos casos, las comunicaciones con clientes podrán gestionarse mediante plataformas tecnológicas de terceros, incluyendo herramientas de reservas, servicios de correo electrónico, aplicaciones de videoconferencia o sistemas de gestión de clientes.

La empresa procurará seleccionar proveedores que ofrezcan garantías razonables de seguridad y protección de datos, celebrando, cuando corresponda, los acuerdos necesarios para regular el tratamiento de la información.

---

#### Artículo 91. Responsabilidad sobre plataformas de terceros

Cuando el usuario interactúe directamente con plataformas administradas por terceros, el tratamiento de los datos personales también estará sujeto a las políticas de privacidad y condiciones de uso establecidas por dichos proveedores.

CARTAGENA TOURS 360 no será responsable por las prácticas de tratamiento de datos realizadas de forma independiente por terceros ajenos a su control, sin perjuicio de las obligaciones que le correspondan como responsable del tratamiento respecto de la información que reciba o comparta legítimamente.

---

#### Estado del documento

Con esta segunda parte queda concluido el **bloque de privacidad digital**, incorporando reglas específicas sobre formularios web, comunicaciones electrónicas, material audiovisual, testimonios, derechos de imagen, contenido generado por los usuarios y uso de plataformas tecnológicas.

En la **Entrega 8** iniciaremos el bloque final del documento, enfocado en el **cumplimiento normativo del sector turístico colombiano**, incluyendo:

- Turismo responsable y sostenible.
- Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA).
- Protección del patrimonio cultural.
- Protección de la biodiversidad, flora y fauna silvestre.
- Cumplimiento de la Ley General de Turismo y normas complementarias.
- Código de conducta para viajeros.
- Responsabilidad ambiental y social.
- Gestión de incidentes de seguridad de la información.
- Modificaciones, vigencia, anexos y disposiciones finales.

## CAPÍTULO XLII

## **TURISMO RESPONSABLE, SOSTENIBLE Y COMPROMISO INSTITUCIONAL**

### **Artículo 92. Compromiso con el Turismo Responsable**

**CARTAGENA TOURS 360** declara su compromiso con el desarrollo de un turismo responsable, sostenible, ético e inclusivo, orientando todas sus actividades conforme a la legislación colombiana vigente, los principios de sostenibilidad ambiental, la protección del patrimonio cultural y natural, el respeto por las comunidades receptoras y la promoción de experiencias turísticas seguras y de alta calidad.

La empresa reconoce que el turismo constituye una actividad de interés social y económico que debe desarrollarse procurando un equilibrio entre el crecimiento empresarial, la conservación del patrimonio y el bienestar de las generaciones presentes y futuras.

En consecuencia, todas las actividades desarrolladas por la empresa procurarán generar impactos positivos sobre el destino turístico, minimizando aquellos efectos que puedan afectar negativamente a las personas, las comunidades locales o los ecosistemas.

---

### **Artículo 93. Marco normativo aplicable**

La actuación de CARTAGENA TOURS 360 en materia de turismo responsable se orientará, entre otras, por las siguientes disposiciones:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo).
- Ley 1101 de 2006.
- Ley 1558 de 2012.
- Decreto 1074 de 2015.
- Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.
- Normas expedidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Reglamentación del Registro Nacional de Turismo (RNT).
- Demás normas que las modifiquen, que las sustituyan o adicionen.

Asimismo, la empresa procurará observar las recomendaciones y buenas prácticas promovidas por organismos nacionales e internacionales relacionadas con el desarrollo sostenible del turismo.

---

### **Artículo 94. Principios institucionales**

La empresa desarrollará sus actividades procurando el cumplimiento de los siguientes principios:

- Legalidad.
- Transparencia.
- Ética empresarial.
- Respeto por los Derechos Humanos.

- Igualdad y no discriminación.
  - Protección del patrimonio cultural.
  - Conservación del medio ambiente.
  - Protección de la biodiversidad.
  - Seguridad del turista.
  - Calidad del servicio.
  - Protección de datos personales.
  - Comercio justo.
  - Inclusión social.
  - Accesibilidad progresiva para personas con discapacidad.
- 

## **CAPÍTULO XLIII**

### **PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS**

#### **Artículo 95. Respeto por los Derechos Humanos**

CARTAGENA TOURS 360 manifiesta su compromiso permanente con el respeto y promoción de los Derechos Humanos reconocidos por la Constitución Política de Colombia y los tratados internacionales ratificados por el Estado colombiano.

La empresa rechazará cualquier práctica que implique:

- Discriminación.
  - Violencia.
  - Trabajo forzoso.
  - Trata de personas.
  - Explotación laboral.
  - Explotación sexual.
  - Xenofobia.
  - Racismo.
  - Intolerancia religiosa.
  - Cualquier otra conducta contraria a la dignidad humana.
- 

#### **Artículo 96. Igualdad y no discriminación**

Los servicios turísticos serán prestados sin discriminación por motivos de:

- Nacionalidad.
- Sexo.
- Identidad de género.
- Orientación sexual.
- Edad.
- Discapacidad.
- Idioma.
- Religión.
- Condición económica.
- Opinión política.
- Origen étnico.



- Condición migratoria.

La empresa promoverá un ambiente de respeto entre colaboradores, clientes, proveedores y comunidades receptoras.

---

## **CAPÍTULO XLIV**

### **PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (ESCNNA)**

#### **Artículo 97. Política de Tolerancia Cero**

CARTAGENA TOURS 360 adopta una política de **CERO TOLERANCIA** frente a cualquier forma de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), incluyendo aquellas conductas asociadas al turismo nacional o internacional.

La empresa condena de manera expresa cualquier actividad que atente contra la dignidad, integridad o desarrollo de los menores de edad y colaborará con las autoridades competentes en la prevención, detección e investigación de estas conductas.

---

#### **Artículo 98. Marco jurídico**

La presente política se desarrolla en concordancia, entre otras, con las siguientes disposiciones:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 679 de 2001.
- Ley 1336 de 2009.
- Ley 1098 de 2006 (Código de la Infancia y la Adolescencia).
- Ley General de Turismo.
- Obligaciones asociadas al Registro Nacional de Turismo.
- Normas penales aplicables.

---

#### **Artículo 99. Compromisos de la empresa**

Con el propósito de prevenir la ESCNNA, CARTAGENA TOURS 360 se compromete a:

- Sensibilizar a sus colaboradores sobre esta problemática.
  - Promover campañas de prevención.
  - Abstenerse de promocionar actividades que puedan facilitar la explotación de menores.
  - Informar a las autoridades cuando existan indicios razonables de conductas ilícitas.
  - Cooperar con las investigaciones que adelanten las autoridades competentes.
  - Incluir mensajes preventivos en sus canales de comunicación cuando resulte pertinente.
-

## **Artículo 100. Obligaciones de clientes y usuarios**

Los viajeros que contraten servicios con la empresa deberán abstenerse de realizar cualquier conducta que pueda constituir explotación sexual, trata de personas o vulneración de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

La empresa podrá negar la prestación del servicio o dar por terminada la relación contractual cuando existan indicios razonables de conductas contrarias a la ley o a la presente política, sin perjuicio de las denuncias que correspondan ante las autoridades competentes.

---

## **CAPÍTULO XLV**

### **PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL**

#### **Artículo 101. Compromiso institucional**

CARTAGENA TOURS 360 reconoce el valor histórico, arquitectónico, arqueológico, artístico y cultural del patrimonio colombiano y, en especial, del patrimonio material e inmaterial presente en Cartagena de Indias y demás destinos turísticos donde desarrolla actividades.

La empresa promoverá el respeto, conservación y divulgación responsable del patrimonio cultural como parte esencial de la experiencia turística.

---

#### **Artículo 102. Deberes de los visitantes**

Durante el desarrollo de los recorridos turísticos, los usuarios deberán:

- Respetar los bienes declarados patrimonio cultural.
- Abstenerse de causar daños a monumentos, edificaciones históricas, esculturas, murallas, fortificaciones y demás bienes protegidos.
- Cumplir las instrucciones impartidas por las autoridades competentes y por el guía turístico.
- Respetar las restricciones de acceso establecidas en museos, iglesias, sitios arqueológicos y demás espacios culturales.
- Evitar conductas que deterioren el patrimonio histórico o artístico.

---

#### **Artículo 103. Educación patrimonial**

Los guías turísticos procurarán promover entre los visitantes el conocimiento de la historia, el valor cultural y la importancia de conservar el patrimonio material e inmaterial de Colombia, fomentando prácticas responsables y respetuosas durante el recorrido.

---

## **CAPÍTULO XLVI**

### **PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE**

#### **Artículo 104. Compromiso ambiental**

CARTAGENA TOURS 360 desarrollará sus actividades procurando minimizar los impactos ambientales asociados a la operación turística y promoviendo la conservación de los ecosistemas naturales.

En especial, la empresa fomentará el respeto por:

- Manglares.
- Bosques secos tropicales.
- Humedales.
- Ecosistemas marinos y costeros.
- Fauna silvestre.
- Flora nativa.
- Áreas protegidas.
- Especies endémicas y migratorias.

---

#### **Artículo 105. Conductas prohibidas**

Durante la prestación de los servicios turísticos, los usuarios deberán abstenerse de:

- Extraer especies vegetales o animales.
- Alimentar fauna silvestre cuando ello pueda afectar su comportamiento natural.
- Arrojar residuos en áreas naturales.
- Contaminar cuerpos de agua.
- Alterar ecosistemas.
- Capturar animales silvestres.
- Comercializar especies protegidas.
- Introducir especies exóticas.
- Dañar la vegetación.

---

#### **Artículo 106. Educación ambiental**

Siempre que la naturaleza del recorrido lo permita, los guías turísticos promoverán prácticas de educación ambiental relacionadas con la conservación de los ecosistemas, el uso responsable de los recursos naturales y la protección de la biodiversidad colombiana.

## **CAPÍTULO XLVII**

### **CÓDIGO DE CONDUCTA PARA VIAJEROS Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS**

#### **Artículo 107. Objeto**

El presente Código de Conducta tiene como finalidad promover un comportamiento responsable por parte de los turistas, visitantes y usuarios de los servicios prestados por CARTAGENA TOURS 360, contribuyendo a la seguridad de las personas, la protección del patrimonio cultural y natural, la convivencia ciudadana y el desarrollo sostenible del turismo.

---

#### **Artículo 108. Deberes de los usuarios**

Durante la prestación de los servicios turísticos, los usuarios deberán:

- Actuar con respeto hacia los demás viajeros, guías turísticos, conductores, colaboradores y miembros de las comunidades locales.
  - Acatar las instrucciones impartidas por el guía turístico o el personal autorizado.
  - Llegar puntualmente al lugar y hora establecidos para el inicio de la actividad.
  - Informar oportunamente cualquier condición médica, discapacidad o situación que pueda afectar el desarrollo seguro del recorrido.
  - Cuidar los equipos, vehículos, embarcaciones y demás bienes puestos a su disposición.
  - Mantener un comportamiento adecuado durante toda la actividad.
  - Respetar las normas de seguridad establecidas para cada recorrido.
  - Abstenerse de consumir sustancias ilícitas durante la prestación de los servicios.
  - Cumplir la legislación colombiana vigente.
- 

#### **Artículo 109. Conductas prohibidas**

Sin perjuicio de las prohibiciones previstas por la legislación colombiana, durante los recorridos estará prohibido:

- Portar armas de fuego o armas blancas sin autorización legal.
- Agredir física o verbalmente a cualquier participante.
- Dañar bienes públicos o privados.
- Alterar monumentos históricos.
- Extraer fauna o flora silvestre.
- Arrojar residuos en espacios públicos o ecosistemas naturales.
- Consumir sustancias prohibidas por la ley.
- Realizar actos que pongan en riesgo la seguridad propia o de terceros.
- Promover actividades ilícitas.
- Incumplir las instrucciones relacionadas con evacuaciones o emergencias.

Cuando estas conductas comprometan la seguridad del grupo, la empresa podrá suspender la participación del usuario sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

---

### **CAPÍTULO XLVIII**

#### **RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL**

#### **Artículo 110. Compromiso social**

CARTAGENA TOURS 360 promoverá relaciones responsables con las comunidades locales, procurando que el desarrollo de sus actividades contribuya al fortalecimiento del turismo sostenible, la economía local y la conservación de las tradiciones culturales.

La empresa fomentará, en la medida de sus posibilidades:

- La contratación de talento humano local.
  - La adquisición de bienes y servicios a proveedores locales.
  - El respeto por las manifestaciones culturales.
  - La promoción del patrimonio gastronómico y artesanal.
  - La inclusión y el respeto por la diversidad.
- 

#### **Artículo 111. Gestión ambiental**

La empresa procurará implementar prácticas destinadas a reducir el impacto ambiental derivado de su operación, entre ellas:

- Uso eficiente del agua y la energía.
  - Reducción del consumo de papel mediante procesos digitales.
  - Disminución del uso de plásticos de un solo uso.
  - Gestión adecuada de residuos.
  - Promoción del reciclaje cuando resulte viable.
  - Sensibilización ambiental dirigida a colaboradores y viajeros.
  - Fomento de comportamientos responsables en áreas naturales.
- 

#### **Artículo 112. Participación de los usuarios**

Los viajeros serán invitados a adoptar prácticas responsables durante la prestación de los servicios, tales como:

- Utilizar recipientes reutilizables para agua cuando sea posible.
  - Depositar los residuos en los lugares autorizados.
  - Respetar la fauna y la flora.
  - Evitar el desperdicio de recursos naturales.
  - Reducir el uso de materiales desechables.
  - Respetar las costumbres y tradiciones de las comunidades anfitrionas.
- 

### **CAPÍTULO XLIX**

#### **GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

##### **Artículo 113. Definición de incidente**

Se entenderá por incidente de seguridad cualquier evento que pueda comprometer la confidencialidad, integridad, disponibilidad o autenticidad de la información tratada por CARTAGENA TOURS 360.

Entre otros, podrán considerarse incidentes:

- Accesos no autorizados.
  - Pérdida de dispositivos.
  - Robo de equipos.
  - Divulgación accidental de información.
  - Ataques informáticos.
  - Malware o Ransomware.
  - Alteración no autorizada de datos.
  - Eliminación accidental de información.
  - Suplantación de identidad.
  - Uso indebido de credenciales.
- 

#### **Artículo 114. Gestión de incidentes**

Cuando se detecte un incidente de seguridad, la empresa procurará:

1. Identificar el evento.
  2. Contener el incidente para limitar sus efectos.
  3. Evaluar el alcance de la afectación.
  4. Adoptar medidas correctivas y preventivas.
  5. Documentar las actuaciones realizadas.
  6. Implementar acciones para reducir la probabilidad de recurrencia.
  7. Atender los requerimientos de las autoridades competentes cuando resulte aplicable.
- 

#### **Artículo 115. Reporte interno**

Todo colaborador que tenga conocimiento de un incidente de seguridad deberá informarlo de manera inmediata al responsable designado por la empresa para la gestión de protección de datos y seguridad de la información, siguiendo los procedimientos internos establecidos.

---

### **CAPÍTULO L**

#### **ACTUALIZACIÓN, MODIFICACIÓN Y VIGENCIA DE LA POLÍTICA**

##### **Artículo 116. Actualización de la Política**

La presente Política podrá ser modificada, actualizada o complementada cuando resulte necesario para:

- Dar cumplimiento a nuevas disposiciones legales o reglamentarias.
- Incorporar cambios en la operación de la empresa.
- Implementar mejoras en los procesos internos.
- Adaptarse a nuevos desarrollos tecnológicos.
- Atender recomendaciones de las autoridades competentes.

- Fortalecer las medidas de protección de datos personales.

Las modificaciones se publicarán por los medios que la empresa considere idóneos, incluyendo el sitio web oficial, cuando corresponda.

---

#### **Artículo 117. Versiones**

La empresa conservará un registro interno de las versiones de esta Política, indicando como mínimo:

- Número de versión.
- Fecha de aprobación.
- Fecha de entrada en vigor.
- Descripción general de las modificaciones realizadas.

Cuando las modificaciones impliquen cambios sustanciales en las finalidades del tratamiento o en los derechos de los titulares, se procurará informar oportunamente a los interesados por los canales disponibles.

---

#### **Artículo 118. Vigencia**

La presente Política entrará en vigor a partir de la fecha que sea aprobada por CARTAGENA TOURS 360 y permanecerá vigente mientras la empresa realice tratamiento de datos personales o hasta que sea sustituida por una nueva versión.

Las bases de datos administradas por la empresa conservarán la información durante los términos previstos en la legislación colombiana o mientras subsistan las finalidades que justificaron su tratamiento.

---

### **CAPÍTULO LI**

#### **DISPOSICIONES FINALES**

##### **Artículo 119. Interpretación**

Las disposiciones contenidas en la presente Política deberán interpretarse de manera armónica con la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, la Ley 300 de 1996 y las demás normas que regulen la protección de datos personales, el comercio electrónico, la protección del consumidor y la actividad turística.

En caso de conflicto entre esta Política y una disposición legal imperativa, prevalecerá esta última.

---

## **Artículo 120. Datos institucionales**

La versión definitiva del documento incluirá los datos oficiales de la empresa, los cuales podrán diligenciarse posteriormente:

**Razón Social:** \_\_\_\_\_

**NIT:** \_\_\_\_\_

**Registro Nacional de Turismo (RNT):** \_\_\_\_\_

**Domicilio Principal:** \_\_\_\_\_

**Ciudad:** \_\_\_\_\_

**Correo electrónico para protección de datos:** \_\_\_\_\_

**Teléfono de contacto:** \_\_\_\_\_

**Responsable de Protección de Datos Personales:**  
\_\_\_\_\_

**Página web:** \_\_\_\_\_

**Versión del documento:** \_\_\_\_\_

**Fecha de aprobación:** \_\_\_\_\_

**Fecha de entrada en vigencia:** \_\_\_\_\_

**Fecha de última actualización:** \_\_\_\_\_

## **Artículo 121. Integración documental**

La presente Política hace parte del Sistema de Gestión y Cumplimiento de CARTAGENA TOURS 360 y podrá complementarse con otros documentos internos, entre ellos:

- Manual de Protección de Datos Personales.
- Aviso de Privacidad.
- Políticas de Seguridad de la Información.
- Términos y Condiciones del Sitio Web.
- Política de Cookies.
- Manual de Atención al Cliente.
- Código de Ética y Conducta.
- Procedimientos internos para el ejercicio de derechos de los titulares.
- Protocolos de gestión de incidentes de seguridad.
- Manuales operativos y de calidad relacionados con la prestación de servicios turísticos.

## **ANEXOS FUNDAMENTALES**

### **ANEXO A**



## FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

---

### A.1. Objetivo

El presente formato tiene como finalidad obtener la autorización previa, expresa e informada del titular de los datos personales, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas concordantes.

La autorización permitirá a **CARTAGENA TOURS 360** recolectar, almacenar, usar, actualizar, transmitir, transferir, conservar y suprimir los datos personales del titular para las finalidades descritas en la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.

---

### A.2. INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón Social: \_\_\_\_\_

NIT: \_\_\_\_\_

Registro Nacional de Turismo (RNT): \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

---

### A.3. Información del Titular

Nombre completo:

---

Tipo de documento:

---

Número de documento:

---

Nacionalidad:

---

Ciudad de residencia:

---

Correo electrónico:

---

Teléfono:

---

---

#### **A.4. Datos objeto de tratamiento**

El titular declara conocer que la empresa podrá tratar, entre otros, los siguientes datos personales:

- ✓ Nombre
  - ✓ Documento de identidad
  - ✓ Nacionalidad
  - ✓ Dirección
  - ✓ Correo electrónico
  - ✓ Número telefónico
  - ✓ Información de reservas
  - ✓ Historial de servicios
  - ✓ Información de facturación
  - ✓ Datos de contacto de emergencia
  - ✓ Fotografías
  - ✓ Videos
  - ✓ Comunicaciones electrónicas
  - ✓ Información suministrada durante la prestación de los servicios turísticos
- 

#### **A.5. Finalidades del tratamiento**

Autorizo expresamente a CARTAGENA TOURS 360 para tratar mis datos personales con las siguientes finalidades:

- ☐ Gestionar reservas.
- ☐ Elaborar cotizaciones.
- ☐ Confirmar servicios turísticos.
- ☐ Emitir facturación.
- ☐ Atender solicitudes.
- ☐ Gestionar reclamaciones.
- ☐ Contactarme antes, durante y después del recorrido.
- ☐ Cumplir obligaciones legales.

- ☐ Cumplir obligaciones tributarias.
  - ☐ Realizar controles administrativos internos.
  - ☐ Evaluar la calidad del servicio.
  - ☐ Elaborar estadísticas.
  - ☐ Gestionar programas de fidelización.
  - ☐ Enviar información institucional.
  - ☐ Enviar promociones cuando exista autorización.
  - ☐ Gestionar pagos y devoluciones.
  - ☐ Gestionar seguros cuando resulte necesario.
  - ☐ Coordinar transporte.
  - ☐ Coordinar hoteles.
  - ☐ Coordinar operadores turísticos.
  - ☐ Atender requerimientos de autoridades.
  - ☐ Cumplir la legislación colombiana.
- 

#### **A.6. Tratamiento de fotografías y videos**

Autorizo a CARTAGENA TOURS 360 para utilizar fotografías y material audiovisual captado durante los recorridos turísticos para:

- ☐ Archivo institucional.
- ☐ Redes sociales.
- ☐ Sitio web.
- ☐ Material promocional.
- ☐ Presentaciones institucionales.
- ☐ Informes corporativos.
- ☐ Campañas publicitarias.
- ☐ Publicaciones digitales.

El titular podrá restringir cualquiera de estas autorizaciones dejando constancia por escrito.

---

#### **A.7. Derechos del titular**

Declaro conocer que tengo derecho a:

- ✓ Conocer mis datos personales.
  - ✓ Actualizarlos.
  - ✓ Rectificarlos.
  - ✓ Solicitar prueba de la autorización.
  - ✓ Revocar la autorización cuando proceda.
  - ✓ Solicitar la supresión de mis datos.
  - ✓ Presentar consultas.
  - ✓ Presentar reclamos.
  - ✓ Acceder gratuitamente a mi información.
  - ✓ Acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando corresponda.
-

#### **A.8. Declaración del titular**

Declaro que:

He leído la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de CARTAGENA TOURS 360.

Comprendo las finalidades del tratamiento.

He sido informado sobre mis derechos.

La presente autorización es otorgada libremente.

---

Firma:

---

Nombre:

---

Documento:

---

Fecha:

---

Ciudad:

---

#### **ANEXO B**

#### **FORMATO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS DE HABEAS DATA**

---

##### **B.1. Información del solicitante**

Nombre completo:

---

Documento:

---

Correo electrónico:

---

Teléfono:

---

Dirección:

---

## **B.2. Calidad del solicitante**

Marque una opción.

- ☐ Titular
- ☐ Representante legal
- ☐ Apoderado
- ☐ Causahabiente

---

## **B.3. Derecho que desea ejercer**

- ☐ Consulta
- ☐ Actualización
- ☐ Rectificación
- ☐ Supresión
- ☐ Revocatoria
- ☐ Reclamo
- ☐ Solicitud de copia de autorización
- ☐ Otro

---

## **B.4. Descripción de la solicitud**

---

---

---

---

---

## **B.5. Documentos anexos**

- ☐ Copia del documento de identidad.
- ☐ Poder.
- ☐ Certificados.
- ☐ Evidencias.
- ☐ Otros.

---

## **B.6. Medio para recibir respuesta**

- ☐ Correo electrónico.
- ☐ Dirección física.
- ☐ Atención presencial.

---

Firma

---

Fecha

---

Ciudad

---

## ANEXO C

### AVISO DE PRIVACIDAD (VERSIÓN CORTA)

**CARTAGENA TOURS 360**, en calidad de responsable del Tratamiento de Datos Personales, informa que los datos suministrados serán tratados conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y nuestra Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.

La información será utilizada para gestionar reservas, prestar servicios turísticos, atender consultas, emitir facturación, cumplir obligaciones legales, mejorar la calidad del servicio y desarrollar las demás finalidades autorizadas por el titular.

Como titular de los datos personales usted podrá conocer, actualizar, rectificar, solicitar la supresión de la información, revocar la autorización cuando sea procedente y ejercer los demás derechos previstos por la legislación colombiana.

La Política completa podrá consultarse en:

<https://cartagenatours360.com/privacy-policy/>

Correo electrónico para protección de datos:

---

---

## ANEXO D

### MATRIZ DE CONSERVACIÓN DE DATOS PERSONALES

| Tipo de dato                  | Finalidad                                              | Responsable         | Tiempo de conservación                                         | Fundamento legal                          |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Identificación                | Prestación del servicio                                | CARTAGENA TOURS 360 | Según obligación legal y contractual aplicable                 | Ley 1581 de 2012                          |
| Contacto                      | Comunicaciones y reservas                              | CARTAGENA TOURS 360 | Mientras subsista la finalidad o la obligación legal           | Ley 1581 de 2012                          |
| Facturación                   | Cumplimiento tributario                                | CARTAGENA TOURS 360 | Según la legislación tributaria vigente                        | Estatuto Tributario y normas concordantes |
| Fotografías                   | Archivo y promoción (con autorización cuando aplique)  | CARTAGENA TOURS 360 | Hasta el cumplimiento de la finalidad o revocatoria procedente | Ley 1581 de 2012                          |
| Videos                        | Registro y promoción (con autorización cuando aplique) | CARTAGENA TOURS 360 | Hasta el cumplimiento de la finalidad o revocatoria procedente | Ley 1581 de 2012                          |
| Historial de reservas         | Atención al cliente y soporte                          | CARTAGENA TOURS 360 | Según obligación legal y necesidades operativas                | Ley 300 de 1996 y normas concordantes     |
| Comunicaciones electrónicas   | Soporte y evidencia de la relación comercial           | CARTAGENA TOURS 360 | Según obligación legal y finalidad del tratamiento             | Ley 527 de 1999                           |
| Autorizaciones de tratamiento | Evidencia del consentimiento                           | CARTAGENA TOURS 360 | Mientras pueda ser requerido para acreditar la autorización    | Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015   |

## 18. Violación de Datos Personales

Acceso, pérdida, destrucción, alteración, divulgación o utilización no autorizada de datos personales.

---

**19. Cookies**

Archivos almacenados en el navegador del usuario para facilitar la navegación y recopilar información técnica.

---

**20. Perfilamiento**

Tratamiento automatizado destinado a evaluar determinados aspectos relacionados con una persona.

---

**21. Turismo Responsable**

Modelo de turismo que promueve el respeto por el patrimonio, las comunidades locales y el medio ambiente.

---

**22. Turismo Sostenible**

Turismo que satisface las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras.

---

**23. Patrimonio Cultural**

Conjunto de bienes materiales e inmateriales protegidos por la legislación colombiana.

---

**24. Biodiversidad**

Variedad de organismos vivos presentes en un ecosistema.

---

**25. ESCNNA**

Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes.

---

**26. Registro Nacional de Turismo (RNT)**

Registro obligatorio para los prestadores de servicios turísticos en Colombia.

---

**27. Autoridad de Control**

Entidad pública competente para vigilar el cumplimiento de la legislación aplicable.

---

**28. Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**

Autoridad nacional encargada, entre otras funciones, de vigilar el cumplimiento del régimen de protección de datos personales.

---

**29. Consentimiento**

Manifestación libre, específica, informada e inequívoca mediante la cual el titular acepta el tratamiento de sus datos personales.

---

**30. Principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability)**

Obligación del responsable del tratamiento de implementar medidas apropiadas para garantizar y poder demostrar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales.

---



## **ANEXO F**

### **MARCO NORMATIVO DE REFERENCIA**

La presente Política se fundamenta, entre otras, en las siguientes disposiciones:

#### **Constitución Política de Colombia**

- Artículo 15.
  - Artículo 20.
  - Artículo 74.
  - Artículo 95.
- 

#### **Protección de Datos Personales**

- Ley Estatutaria 1581 de 2012.
  - Decreto 1377 de 2013 (incorporado al Decreto 1074 de 2015).
  - Decreto 1074 de 2015.
  - Guías y circulares de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 

#### **Comercio Electrónico**

- Ley 527 de 1999.
- 

#### **Protección al Consumidor**

- Ley 1480 de 2011.
- 

#### **Turismo**

- Ley 300 de 1996.
  - Ley 1101 de 2006.
  - Ley 1558 de 2012.
  - Normativa vigente sobre el Registro Nacional de Turismo (RNT).
  - Demás decretos y resoluciones expedidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- 

#### **Protección de Niños, Niñas y Adolescentes**

- Ley 679 de 2001.
  - Ley 1336 de 2009.
  - Ley 1098 de 2006.
- 

#### **Patrimonio Cultural**

- Ley 397 de 1997.

- Ley 1185 de 2008.
- 

#### **Medio Ambiente**

- Ley 99 de 1993.
  - Decreto Ley 2811 de 1974.
  - Convenios internacionales ratificados por Colombia aplicables a la protección ambiental y de la biodiversidad.
- 

### **ANEXO G**

#### **CONTROL DOCUMENTAL**

##### **Identificación del documento**

**Nombre del documento:** Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.

**Código interno:** \_\_\_\_\_

**Versión:** \_\_\_\_\_

**Proceso:** Gestión Jurídica y Cumplimiento.

**Clasificación:** Documento Corporativo.

**Estado:** Vigente.

---

##### **Elaboró**

Cargo:

---

Nombre:

---

Firma:

---

Fecha:

---

---

##### **Revisó**

Cargo:

---

Nombre:

---

Firma:

---

Fecha:

---

**Aprobó**

Representante Legal

Nombre:

---

Firma:

---

Fecha:

---

## ANEXO H

### HISTORIAL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Descripción del cambio             | Responsable |
|---------|-------|------------------------------------|-------------|
| 1.0     | <hr/> | Emisión inicial del documento      | <hr/>       |
| 1.1     | <hr/> | Actualización normativa            | <hr/>       |
| 1.2     | <hr/> | Inclusión de nuevos procedimientos | <hr/>       |
| 2.0     | <hr/> | Revisión integral de la Política   | <hr/>       |

---

## ANEXO I

### MATRIZ RACI DE RESPONSABILIDADES

| Actividad                    | Responsable (R)                 | Aprueba (A)         | Consultado (C)                  | Informado (I)        |
|------------------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------|
| Recolección de datos         | Área Operativa                  | Representante Legal | Jurídica                        | Titulares            |
| Atención de consultas        | Responsable de Protección Datos | Representante Legal | Jurídica                        | Titular              |
| Atención de reclamos         | Responsable de Protección Datos | Representante Legal | Área involucrada                | Titular              |
| Gestión de incidentes        | Tecnología                      | Representante Legal | Jurídica                        | Dirección            |
| Actualización de la Política | Responsable de Protección Datos | Representante Legal | Jurídica                        | Toda la organización |
| Capacitación                 | Talento Humano                  | Gerencia            | Responsable de Protección Datos | Colaboradores        |

## ANEXO J

### LISTA DE VERIFICACIÓN PARA AUDITORÍAS INTERNAS

Antes de cada revisión periódica, la empresa podrá verificar, entre otros, los siguientes aspectos:

#### Gobierno y documentación

- ☐ Política de Privacidad vigente.
- ☐ Aviso de Privacidad publicado.
- ☐ Registro de versiones actualizado.
- ☐ Responsable de Protección de Datos designado.

- ☐ Inventario de bases de datos actualizado.

### **Autorizaciones**

- ☐ Autorizaciones de clientes archivadas.
- ☐ Autorizaciones de proveedores archivadas.
- ☐ Autorizaciones de colaboradores archivadas.
- ☐ Autorizaciones para uso de imagen cuando sean exigibles.

### **Derechos de los titulares**

- ☐ Registro de consultas.
- ☐ Registro de reclamos.
- ☐ Evidencia de respuestas dentro de los términos legales.
- ☐ Registro de solicitudes de supresión.
- ☐ Registro de revocatorias.

### **Seguridad de la información**

- ☐ Copias de seguridad verificadas.
- ☐ Gestión de accesos revisada.
- ☐ Equipos protegidos.
- ☐ Software actualizado.
- ☐ Registros de incidentes documentados.

### **Cumplimiento turístico**

- ☐ Política de prevención de la ESCNNA implementada.
- ☐ Material informativo disponible para viajeros.
- ☐ Medidas de protección ambiental aplicadas.
- ☐ Procedimientos para protección del patrimonio cultural.
- ☐ Capacitación periódica del personal en turismo responsable.

---

## **CANTIDAD DE CAPITULOS Y ANEXOS**

El contenido de este documento está dividido por la siguiente cantidad de capítulos y anexos:

- **51 capítulos** del cuerpo principal.
- **10 anexos (A–J)** con formatos, matrices, glosario, control documental y herramientas de implementación.

