

## 1. PRESENTACIÓN.

Como dueño (a) de su información personal usted se entiende para todos los efectos de la presente política como el titular de los datos personales.

Sus datos personales, tales como nombres, apellidos, datos de identificación, información de contacto y demás información que resulte necesaria según la naturaleza de la relación que usted mantenga con la sociedad, son requeridos para el desarrollo de las actividades comerciales, operativas, administrativas y legales de CATLEYA FAMILY S.A.S. Por esa razón, le informamos que los datos personales que usted nos suministre o que la sociedad recolecta bajo el ejercicio de su actividad comercial y razón social, serán tratados según lo dispuesto en la presente política de tratamiento de datos personales.

En este documento usted encontrará las reglas y el procedimiento interno diseñado por CATLEYA FAMILY S.A.S para garantizar y proteger su derecho constitucional a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales almacenados en las bases de datos de CATLEYA FAMILY S.A.S, así como garantizar su derecho a revocar la autorización de tratamiento para que la sociedad no utilice más sus datos personales.

La presente política está basada en los lineamientos establecidos en el Marco general de Protección de Datos Personales de Colombia: Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, Decretos 1377 de 2013 y Decreto 886 de 2014 (hoy incorporados en 2 el Decreto único 1074 de 2015), entre otros.

Así mismo, la Ley 1266 de 2008, parcialmente reglamentada por el Decreto 1081 de 2015, reglamentó el derecho al habeas data financiero y finalmente la Ley 1273 el año 2009, tipificó la "violación de datos personales", como delito.

## 2. OBJETO.

La presente Política tiene como objeto brindar información clara, suficiente y adecuada a los diferentes grupos de interés de CATLEYA FAMILY S.A.S, tales como clientes, proveedores, trabajadores, contratistas, visitantes y accionistas, así como establecer los lineamientos que garanticen el derecho de las personas naturales titulares de datos personales a conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización respecto de sus datos personales almacenados en las bases de datos de la compañía.

La presente Política será aplicable a todos los tratamientos de datos personales realizados por CATLEYA FAMILY S.A.S. en desarrollo de sus actividades empresariales, incluyendo, entre otras, la prestación de servicios de alojamiento, restaurante, organización y realización de eventos, actividades agropecuarias, administración de sus instalaciones y demás actividades complementarias o conexas que desarrolle la sociedad.

Así mismo, la presente Política tiene por finalidad dar cumplimiento a las disposiciones legales aplicables en materia de protección de datos personales, así como establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia y supresión de los datos personales tratados por CATLEYA FAMILY S.A.S.

La Política de Tratamiento de Datos Personales tiene como propósito informar a los titulares sobre los derechos consagrados en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, así como sobre las finalidades y condiciones bajo las cuales CATLEYA FAMILY S.A.S realizará el tratamiento de sus datos personales.

La información contenida en la presente Política permitirá a los titulares conocer los canales habilitados por CATLEYA FAMILY S.A.S para el ejercicio de sus derechos relacionados con la protección de datos personales.

## 3. ALCANCE.

La presente Política aplica a todos los tratamientos de datos personales realizados por CATLEYA FAMILY S.A.S., ya sea de forma física, electrónica, digital, verbal o mediante cualquier otro medio que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia o supresión de datos personales, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de protección de datos personales y del principio de responsabilidad demostrada (accountability).

Brindar la debida protección a los intereses y necesidades de los titulares de la Información personal tratada por CATLEYA FAMILY S.A.S

Las políticas de tratamiento de datos personales fijadas por CATLEYA FAMILY S.A.S aplican para cualquier registro de datos personales obtenido en forma presencial y/o virtual para la vinculación con cualquier producto o relación contractual, así mismo, CATLEYA FAMILY S.A.S. podrá apoyarse en terceros encargados del tratamiento para el

desarrollo de determinadas actividades. En tales casos exigirá contractualmente el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables en materia de protección de datos personales, así como la implementación de medidas adecuadas de seguridad, confidencialidad y protección de la información.

La Política cubre todos los aspectos administrativos, organizacionales y de control que deben ser cumplidos por los directivos, accionistas, funcionarios, contratistas y terceros que laboren o tengan relación directa con la empresa.

En aquellos casos en que CATLEYA FAMILY S.A.S mantenga relaciones comerciales o contractuales con personas jurídicas, el tratamiento de datos personales recaerá exclusivamente sobre la información de personas naturales vinculadas a dichas entidades, tales como representantes legales, empleados, contratistas, contactos comerciales o personas autorizadas.

#### 4. DESTINATARIOS.

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales está dirigida a los titulares de la información cuyos datos personales sean tratados por CATLEYA FAMILY S.A.S., incluyendo, entre otros, clientes, huéspedes, asistentes a eventos, proveedores, contratistas, trabajadores, candidatos a procesos de selección, accionistas, visitantes y demás personas naturales cuyos datos personales sean objeto de tratamiento por parte de la compañía.

Igualmente, esta política será de obligatorio conocimiento y cumplimiento para los administradores, accionistas, trabajadores, contratistas, proveedores de servicios, encargados del tratamiento y demás terceros que, en desarrollo de sus funciones o actividades, tengan acceso a datos personales bajo responsabilidad de CATLEYA FAMILY S.A.S.

La política será aplicable a todas las bases de datos físicas, digitales, documentales, audiovisuales o de cualquier otra naturaleza que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por parte de CATLEYA FAMILY S.A.S., ya sea en calidad de responsable o encargado del tratamiento, según corresponda.

#### I. GLOSARIO

Para los propósitos de esta política se aplican los siguientes términos y definiciones que le permitirán al titular una correcta interpretación de los términos fijados por la ley 1581 de 2012 o normatividad conexas

- ✓ **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable del tratamiento de datos personales, dirigida al Titular de dichos datos, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de datos que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- ✓ **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de dichos datos.
- ✓ **Bases de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- ✓ **Cliente:** Persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o solicita productos o servicios ofrecidos por CATLEYA FAMILY S.A.S., incluyendo huéspedes, usuarios del restaurante, organizadores de eventos, asistentes a eventos cuando corresponda y demás usuarios de sus servicios.
- ✓ **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el "dato personal" como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada), como, por ejemplo: nombre, cédula de ciudadanía, dirección, correo electrónico, número telefónico.
- ✓ **Dato Público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

- ✓ **Dato Privado:** Toda información personal que tiene un conocimiento restringido y en principio privado para el público en general.
- ✓ **Dato Semiprivado:** El dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o la sociedad en general.
- ✓ **Dato Sensible:** Corresponde a aquel dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.
- ✓ **Derecho de los niños, niñas y adolescentes:** En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Sólo podrán tratarse aquellos datos que sean de naturaleza pública.
- ✓ **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento. CATLEYA FAMILY S.A.S actúa como encargado del tratamiento de datos personales en los casos, en los que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta de un responsable del tratamiento.
- ✓ **Información digital:** Toda aquella información que es almacenada o transmitida por medios electrónicos y digitales como el correo electrónico u otros sistemas de información.
- ✓ **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- ✓ **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- ✓ **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- ✓ **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- ✓ **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- ✓ **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la Ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley.
- ✓ **Autorizado:** Persona natural o jurídica que, previa autorización expresa del Titular o por disposición legal, está facultada para acceder a los datos personales objeto de tratamiento.
- ✓ **Consulta:** Solicitud presentada por el Titular o sus causahabientes con el fin de conocer la información personal que repose en una base de datos administrada por el Responsable o Encargado del Tratamiento.

- ✓ **Causahabiente:** Persona que ha sucedido a otra por causa de muerte y que se encuentra legitimada para ejercer los derechos del Titular de los datos personales en los términos previstos por la ley.
- ✓ **Huésped:** Persona natural que utiliza los servicios de alojamiento ofrecidos por CATLEYA FAMILY S.A.S., cuyos datos personales podrán ser tratados para la gestión de reservas, registro de ingreso, cumplimiento de obligaciones legales y prestación de los servicios contratados.
- ✓ **Visitante:** Persona natural que ingresa a las instalaciones de CATLEYA FAMILY S.A.S. sin mantener necesariamente una relación contractual con la compañía, cuyos datos podrán ser tratados para fines de control de acceso, seguridad y protección de las instalaciones.
- ✓ **Videovigilancia:** Sistema de captación, grabación, almacenamiento y tratamiento de imágenes mediante cámaras u otros dispositivos tecnológicos instalados por CATLEYA FAMILY S.A.S. con fines de seguridad, control de acceso, protección de personas, bienes e instalaciones y, cuando resulte procedente, como soporte probatorio en actuaciones internas o requerimientos de autoridad competente.
- ✓ **Datos Biométricos:** Datos sensibles relativos a características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona que permiten o confirman su identificación única, tales como fotografías, imágenes de videovigilancia, huellas dactilares, reconocimiento facial, reconocimiento de voz, iris o cualquier otro mecanismo de identificación biométrica.
- ✓ **Incidente de Seguridad de la Información:** Evento real o potencial que comprometa la confidencialidad, integridad, disponibilidad o seguridad de los datos personales tratados por CATLEYA FAMILY S.A.S., incluyendo accesos no autorizados, pérdida, alteración, divulgación o destrucción de información.
- ✓ **Confidencialidad:** Obligación de preservar y proteger la información personal contra su divulgación, acceso o uso no autorizado.
- ✓ **Oficial o Responsable Interno de Protección de Datos Personales:** Persona o dependencia designada por CATLEYA FAMILY S.A.S. para coordinar la implementación de la presente política, gestionar consultas y reclamos relacionados con datos personales y promover el cumplimiento de la normativa aplicable.
- ✓ **Sistema de Información:** Conjunto organizado de recursos tecnológicos, aplicaciones, equipos, redes, bases de datos y procedimientos utilizados para recolectar, almacenar, administrar, procesar o transmitir datos personales.
- ✓ **Cookies:** Archivos o dispositivos de almacenamiento que se descargan en el equipo terminal de un usuario al acceder a sitios web o aplicaciones, utilizados para recordar preferencias, facilitar la navegación, realizar análisis estadísticos o desarrollar actividades de personalización y mercadeo, conforme a la autorización otorgada por el titular cuando sea requerida.
- ✓ **Página Web:** Medio digital administrado por CATLEYA FAMILY S.A.S. a través del cual podrá recopilar, almacenar y tratar datos personales de usuarios, clientes, proveedores, visitantes o demás titulares, conforme a las finalidades establecidas en la presente política.
- ✓ **Evento:** Actividad social, empresarial, académica, cultural, recreativa o comercial organizada, administrada o desarrollada por CATLEYA FAMILY S.A.S. dentro de sus instalaciones o en espacios contratados para tal fin.

- ✓ **Reserva:** Solicitud realizada por una persona natural o jurídica para acceder a servicios de alojamiento, restaurante, eventos o cualquier otro servicio ofrecido por CATLEYA FAMILY S.A.S., que implica el tratamiento de datos personales necesarios para la gestión de la relación comercial.

## II. PRINCIPIOS IMPRESCINDIBLES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Para efectos de garantizar la protección de datos personales y en la ejecución del Tratamiento de los Datos Personales, CATLEYA FAMILY S.A.S aplicará de manera armónica e integral los principios que se mencionan a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

- ✓ **Legalidad:** El Tratamiento de datos personales se realizará conforme a las disposiciones legales vigentes y aplicables que rigen el tema.
- ✓ **Finalidad:** Los datos personales recolectados serán utilizados para un propósito específico y explícito el cual debe ser informado al Titular o permitido por la Ley. El Titular será informado de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada.
- ✓ **Principio de libertad:** El tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- ✓ **Veracidad o Calidad:** La información sujeta al Tratamiento de Datos Personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- ✓ **Transparencia:** En el Tratamiento de Datos Personales se garantiza el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos de su interés o titularidad.
- ✓ **Acceso y circulación restringida:** El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley. Para estos propósitos la obligación de CATLEYA FAMILY S.A.S, será de medio.
- ✓ **Seguridad:** Los Datos Personales sujetos a Tratamiento se deberán manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas adoptando todas las medidas de seguridad que sean necesarias para evitar su pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- ✓ **Confidencialidad:** Todas las personas que en CATLEYA FAMILY S.A.S, administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases de Datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## III. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS DATOS SENSIBLES

1. **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las

convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, la vida sexual y los datos biométricos.

- 2. Tratamiento de datos sensibles:** CATLEYA FAMILY S.A.S podrá tratar datos sensibles cuando ello resulte necesario para el desarrollo de sus actividades empresariales, el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o de seguridad, o cuando exista autorización previa, expresa e informada del Titular, conforme a las disposiciones de la Ley 1581 de 2012.

En particular, CATLEYA FAMILY S.A.S podrá tratar datos sensibles en los siguientes casos:

- a) Gestión de información relacionada con la salud de trabajadores, contratistas y personal vinculado, cuando sea necesaria para el cumplimiento de obligaciones laborales, de seguridad social o del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- b) Atención de emergencias médicas o situaciones que puedan comprometer la vida, integridad o seguridad de trabajadores, huéspedes, clientes, visitantes, proveedores o contratistas.
- c) Implementación de sistemas de videovigilancia, control de acceso o mecanismos de identificación biométrica destinados a la protección de personas, bienes e instalaciones.
- d) Atención de requerimientos especiales informados voluntariamente por huéspedes, clientes o asistentes a eventos relacionados con condiciones de salud, movilidad reducida, alergias alimentarias, intolerancias o necesidades especiales, cuando ello sea necesario para la adecuada prestación de los servicios ofrecidos por la compañía.
- e) Cumplimiento de requerimientos formulados por autoridades judiciales, administrativas o de control en ejercicio de sus funciones legales.
- f) Reconocimiento, ejercicio o defensa de derechos dentro de actuaciones administrativas, disciplinarias, judiciales o extrajudiciales.

- 3. Autorización y carácter facultativo:** El tratamiento de datos sensibles requerirá la autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo en los casos expresamente autorizados por la ley.

CATLEYA FAMILY S.A.S informará al Titular de manera clara que:

- No está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles.
- La entrega de este tipo de información es facultativa.
- La negativa a suministrar datos sensibles no dará lugar a tratamientos discriminatorios, salvo cuando dichos datos resulten indispensables para la prestación del servicio solicitado o para el cumplimiento de obligaciones legales.

- 4. Finalidades del tratamiento de datos sensibles:** Los datos sensibles serán tratados exclusivamente para finalidades legítimas, específicas y proporcionales a la relación existente con el Titular, incluyendo:

- a) Cumplir obligaciones laborales, de seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo.
- b) Proteger la vida, salud e integridad de las personas que se encuentren en las instalaciones de la compañía.
- c) Garantizar condiciones adecuadas para la prestación de servicios de alojamiento, restaurante y eventos.
- d) Implementar medidas de seguridad física y control de acceso.
- e) Atender requerimientos de autoridades competentes.
- f) Ejercer derechos o atender obligaciones derivadas de relaciones contractuales, laborales o legales.

- 5. Medidas especiales de protección:** CATLEYA FAMILY S.A.S adoptará medidas reforzadas de seguridad para la protección de los datos sensibles, limitando su acceso únicamente a personal autorizado que requiera conocer dicha información para el cumplimiento de sus funciones y garantizando en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información tratada.

En ningún caso los datos sensibles serán utilizados para fines discriminatorios ni para finalidades distintas de aquellas autorizadas por el Titular o permitidas por la ley.

#### **IV. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

CATLEYA FAMILY S.A.S reconoce que los datos personales de los niños, niñas y adolescentes gozan de especial protección constitucional y legal, razón por la cual su tratamiento se realizará observando estrictamente los principios y disposiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se efectuará únicamente cuando sea necesario para el desarrollo de las actividades de la compañía y siempre que responda y respete el interés superior del menor y garantice el respeto de sus derechos fundamentales.

CATLEYA FAMILY S.A.S podrá tratar datos personales de niños, niñas y adolescentes, entre otros casos, cuando ello resulte necesario para:

- a) La prestación de servicios de alojamiento a grupos familiares o huéspedes acompañados de menores de edad.
- b) La organización y desarrollo de eventos sociales, familiares, culturales, recreativos o empresariales realizados en las instalaciones de la compañía.
- c) El control de acceso y permanencia en las instalaciones.
- d) La implementación de sistemas de videovigilancia destinados a la seguridad de las personas, bienes e instalaciones.
- e) La atención de emergencias o situaciones que puedan afectar la integridad o seguridad de los menores.
- f) El cumplimiento de obligaciones legales o requerimientos formulados por autoridades competentes.

Cuando el tratamiento requiera autorización, CATLEYA FAMILY S.A.S obtendrá previamente la autorización expresa del padre, madre o representante legal del menor, informando las finalidades específicas del tratamiento y garantizando el ejercicio de los derechos que les asisten como titulares de la información.

Así mismo, cuando las circunstancias lo permitan y de acuerdo con su edad, grado de madurez y capacidad de comprensión, se tendrá en cuenta la opinión del niño, niña o adolescente respecto del tratamiento de sus datos personales.

CATLEYA FAMILY S.A.S se compromete a realizar un tratamiento responsable, limitado y proporcional de los datos personales de los menores de edad, evitando cualquier uso que pueda afectar su dignidad, intimidad, desarrollo integral o el ejercicio de sus derechos fundamentales.

## **V. TRATAMIENTO Y FINALIDADES.**

CATLEYA FAMILY S.A.S, en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, recolecta, almacena, usa, circula y suprime datos personales de personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como trabajadores y sus familiares, accionistas, clientes, proveedores, contratistas y terceros relacionados, para las siguientes finalidades:

### **1. Finalidades generales**

- a) Registrar y administrar la información en las bases de datos de la compañía.
- b) Dar cumplimiento a obligaciones legales, contractuales y regulatorias.
- c) Atender consultas, peticiones, quejas y reclamos.
- d) Dar respuesta a requerimientos de autoridades administrativas y judiciales.
- e) Garantizar la seguridad de las personas, bienes e instalaciones, incluyendo sistemas de videovigilancia.

### **2. Finalidades de mercadeo (sujetas a autorización previa)**

- a) Enviar información comercial, publicitaria y promocional.
- b) Informar sobre productos, servicios, alianzas y novedades.
- c) Realizar campañas, concursos, rifas y promociones.
- d) Elaborar estudios de mercado, análisis estadísticos y evaluación de hábitos de consumo.

### **3. Trabajadores, contratistas y personal vinculado**

- a) Gestionar los procesos de selección, vinculación, ejecución y terminación de la relación laboral o contractual.
- b) Verificar referencias laborales, personales y académicas.
- c) Administrar la nómina, pagos, prestaciones sociales, incapacidades, afiliaciones y demás obligaciones derivadas del Sistema de Seguridad Social Integral.
- d) Gestionar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), incluyendo el tratamiento de información relacionada con condiciones de salud, restricciones médicas, incapacidades, accidentes de trabajo, enfermedades laborales, exámenes médicos ocupacionales y demás datos necesarios para el cumplimiento de obligaciones legales en materia laboral, de seguridad social y prevención de riesgos.
- e) Ejercer actividades de supervisión, control y disciplina laboral, así como verificar el cumplimiento de las obligaciones del trabajador o contratista, dentro de los límites establecidos por la Constitución, la ley y el reglamento interno de trabajo.

- f) Administrar el acceso a instalaciones, sistemas de información, aplicaciones, herramientas tecnológicas, recursos físicos y digitales de la compañía, garantizando la seguridad de la información y la adecuada gestión de los activos corporativos.
- g) Gestionar programas de bienestar y beneficios laborales.
- h) Atender emergencias y contactar a las personas autorizadas por el trabajador.
- i) Dar cumplimiento a requerimientos de autoridades administrativas o judiciales.
- j) Captar y utilizar imágenes, fotografías y/o videos de los trabajadores en el desarrollo de actividades laborales o eventos corporativos, con fines institucionales e informativos y, previa autorización expresa del titular, para su publicación en medios internos y externos, incluyendo redes sociales. La negativa del trabajador a autorizar el uso de su imagen no generará ninguna consecuencia negativa en su relación laboral.
- k) Captar, almacenar y utilizar imágenes, fotografías y/o videos de los trabajadores en el desarrollo de actividades laborales o en las instalaciones de la compañía, mediante sistemas de videovigilancia, con fines de seguridad, control de acceso y, de manera excepcional, como soporte probatorio en procesos internos, incluyendo procesos disciplinarios laborales, garantizando el respeto de los derechos fundamentales del trabajador.
- l) Administrar, monitorear y controlar el uso adecuado de las herramientas tecnológicas, equipos, correos electrónicos corporativos, redes, plataformas, sistemas de información, dispositivos móviles y demás recursos tecnológicos suministrados por la compañía, así como los registros generados por dichos sistemas, con fines de seguridad informática, protección de la información, continuidad operativa, prevención de incidentes de seguridad y verificación del cumplimiento de las obligaciones laborales o contractuales, respetando los derechos fundamentales del trabajador y la expectativa razonable de privacidad.
- m) Gestionar mecanismos de ubicación o geolocalización de trabajadores que desarrollen funciones comerciales, operativas o de campo, mediante aplicaciones corporativas, dispositivos suministrados por la compañía o mecanismos previamente informados al trabajador, exclusivamente durante la jornada laboral y para fines relacionados con coordinación operativa, control de actividades laborales, seguridad del trabajador, atención de clientes, seguimiento de rutas o cumplimiento de obligaciones contractuales, conforme a los principios de necesidad, proporcionalidad y finalidad.
- n) Gestionar, conservar y administrar el historial laboral, contractual, disciplinario, documental y de desempeño del trabajador o contratista, incluyendo evaluaciones, reportes, llamados de atención, capacitaciones, certificaciones y demás información relacionada con la relación laboral o contractual.
- o) Implementar medidas de seguridad física y digital para prevenir accesos no autorizados, pérdida de información, fraude, fuga de datos, uso indebido de recursos tecnológicos o incidentes de ciberseguridad que puedan afectar a la compañía, sus trabajadores, clientes o proveedores.
- p) Gestionar la participación de los trabajadores y contratistas en capacitaciones, entrenamientos, actividades de bienestar, programas de formación, eventos corporativos, campañas institucionales y procesos de certificación relacionados con las actividades de la compañía.
- q) Gestionar la asignación, administración y control de turnos, horarios, programación de actividades, registros de asistencia, novedades laborales y demás aspectos relacionados con la organización y operación de los servicios prestados por la compañía.

El tratamiento de los datos personales de los trabajadores se realizará conforme a la naturaleza de la relación laboral, respetando en todo momento sus derechos fundamentales, en especial la dignidad humana y la intimidad.

Así mismo, CATLEYA FAMILY S.A.S podrá tratar datos personales de familiares, beneficiarios, personas de contacto en caso de emergencia y demás terceros vinculados al trabajador o contratista, cuando ello resulte necesario para el cumplimiento de obligaciones legales, laborales, de seguridad social, bienestar, atención de emergencias o gestión administrativa derivadas de la relación laboral o contractual.

#### 4. Proveedores y contratistas

- a) Evaluar, seleccionar y vincular proveedores y contratistas, incluyendo la verificación de información, referencias y cumplimiento de requisitos legales y comerciales.
- b) Gestionar la etapa precontractual, contractual y poscontractual de la relación con proveedores y contratistas.
- c) Ejecutar, hacer seguimiento y control a las obligaciones derivadas de la relación contractual.
- d) Gestionar pagos, facturación, cuentas por pagar y demás obligaciones contables y financieras.
- e) Dar cumplimiento a obligaciones legales, contables y tributarias ante autoridades competentes, incluyendo la DIAN.
- f) Evaluar la calidad de los bienes y servicios suministrados.
- g) Gestionar y conservar la documentación contractual, contable y administrativa relacionada con los proveedores y contratistas.

<b>CATLEYA FAMILY S.A.S</b> <b>NIT 901.347.053-9</b>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE</b> <b>DATOS PERSONALES</b>	<b>VERSIÓN 1.0 - JUNIO 2026</b>
---	--	---------------------------------

- h)** Permitir, registrar y controlar el acceso de proveedores y contratistas a las instalaciones de la compañía, incluyendo hotel, restaurante, salón de eventos, áreas administrativas, operativas y agropecuarias, implementando medidas de seguridad, control de acceso y prevención de riesgos.
- i)** Dar cumplimiento a requerimientos de autoridades administrativas o judiciales.
- j)** Gestionar la inscripción, participación y seguimiento en capacitaciones, eventos o actividades organizadas por la compañía o en las que ésta participe.
- k)** Expedir certificaciones de asistencia, constancias o documentos relacionados con la participación en capacitaciones o eventos.
- l)** Captar, almacenar y utilizar imágenes, fotografías y/o videos en el ingreso, permanencia o participación en actividades en las instalaciones de la compañía, mediante sistemas de videovigilancia y demás mecanismos de control de acceso autorizados por la ley, con fines de seguridad, control de acceso, protección de bienes, prevención de riesgos y soporte probatorio frente a incidentes de seguridad.
- m)** Desarrollar actividades de divulgación, promoción y publicidad de eventos, productos o servicios de la compañía, en las cuales podrán participar proveedores o contratistas, previa autorización expresa del titular cuando implique el uso de su imagen o datos personales.
- n)** Verificar y validar la información suministrada por proveedores y contratistas, incluyendo certificaciones, acreditaciones, permisos, licencias, afiliaciones al Sistema de Seguridad Social Integral, antecedentes y demás requisitos necesarios para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales, de seguridad y gestión del riesgo.
- o)** Gestionar procesos de auditoría, inspección, evaluación de cumplimiento, control interno, sistemas de gestión, certificaciones de calidad, inocuidad, seguridad, sostenibilidad o cualquier otro estándar aplicable a las actividades desarrolladas por la compañía.
- p)** Gestionar el ingreso, permanencia y participación de proveedores y contratistas en actividades operativas, logísticas, agrícolas, pecuarias, de mantenimiento o de apoyo relacionadas con las diferentes líneas de negocio desarrolladas por CATLEYA FAMILY S.A.S.

La negativa del proveedor o contratista a autorizar el uso de su imagen no afectará la relación contractual.

## **5. Clientes y usuarios de servicios**

CATLEYA FAMILY S.A.S tratará los datos personales de sus clientes y usuarios de servicios para las siguientes finalidades:

- a)** Ejecutar y gestionar la relación precontractual, contractual y poscontractual derivada de la adquisición de productos o servicios ofrecidos por la compañía.
- b)** Elaborar, remitir y gestionar cotizaciones, propuestas comerciales, reservas, solicitudes de información y demás actividades relacionadas con la etapa precontractual.
- c)** Realizar procesos de facturación, recaudo de cartera, gestión de pagos y cumplimiento de obligaciones contables, tributarias y financieras.
- d)** Adelantar gestiones de cobro prejurídico y jurídico en caso de incumplimiento de las obligaciones económicas a cargo del cliente.
- e)** Brindar atención al cliente y gestionar consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- f)** Informar sobre cambios en los productos y servicios contratados.
- g)** Evaluar la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente.
- h)** Desarrollar actividades de fidelización y fortalecimiento de la relación comercial, conforme a la normativa aplicable y, cuando corresponda, previa autorización del titular.
- i)** Permitir el acceso y uso de plataformas digitales o servicios en línea de la compañía, garantizando la seguridad de la información.
- j)** Gestionar la inscripción, participación y seguimiento en actividades recreativas, culturales, gastronómicas, comerciales o promocionales organizadas por la compañía.
- k)** Expedir certificaciones de asistencia y remitir información relacionada con actividades, programas o eventos organizados por la compañía.
- l)** Dar cumplimiento a requerimientos de autoridades administrativas, judiciales o de control.
- m)** Informar a los clientes sobre alertas de seguridad, alertas sanitarias, modificaciones en los servicios, retiros de productos o cualquier situación que pueda afectar su seguridad o la adecuada prestación de los servicios.
- n)** Realizar actividades de seguimiento y gestión postventa.
- o)** Informar sobre actualizaciones en políticas, términos y condiciones o documentos que regulen la relación con la compañía.
- p)** Captar imágenes mediante sistemas de videovigilancia instalados en las instalaciones de la compañía para fines de seguridad, control de acceso, protección de personas y bienes, y prevención de riesgos.
- q)** Desarrollar actividades comerciales, promocionales y publicitarias únicamente cuando exista autorización previa, expresa e informada del titular.

## 6. Huéspedes y reservas de alojamiento

CATLEYA FAMILY S.A.S tratará los datos personales de huéspedes, usuarios de servicios de alojamiento y personas que realicen reservas para las siguientes finalidades:

- a) Gestionar reservas, confirmaciones, modificaciones, cancelaciones y demás actividades relacionadas con la prestación del servicio de alojamiento.
- b) Realizar procesos de registro, ingreso, permanencia y salida de huéspedes (check-in y check-out).
- c) Verificar la identidad de huéspedes, acompañantes y personas autorizadas.
- d) Gestionar la asignación de habitaciones, servicios complementarios y solicitudes realizadas durante la estadía.
- e) Realizar procesos de facturación, recaudo y cobro de los servicios prestados.
- f) Mantener comunicación con el huésped antes, durante y después de la prestación del servicio.
- g) Atender solicitudes, requerimientos, novedades o situaciones relacionadas con la estadía.
- h) Gestionar la custodia, devolución y seguimiento de objetos olvidados o encontrados dentro de las instalaciones.
- i) Atender situaciones de emergencia, seguridad, salud o protección de huéspedes y visitantes.
- j) Contactar a familiares, acompañantes o personas designadas por el huésped en casos de emergencia.
- k) Garantizar la seguridad de las personas, instalaciones y bienes mediante controles de acceso y sistemas de videovigilancia
- l) Dar cumplimiento a las obligaciones legales aplicables a establecimientos de alojamiento turístico.
- m) Atender requerimientos de autoridades administrativas, judiciales, policivas, turísticas o cualquier otra autoridad competente.
- n) Evaluar la calidad de los servicios prestados y el nivel de satisfacción de los huéspedes.
- o) Remitir información relacionada con servicios complementarios ofrecidos por la compañía cuando exista autorización previa del titular o una relación contractual vigente que lo permita.
- p) Utilizar fotografías o videos de huéspedes únicamente cuando exista autorización previa, expresa e informada para fines institucionales, promocionales o publicitarios.

## 7. Asistentes, invitados, participantes y proveedores vinculados a eventos.

CATLEYA FAMILY S.A.S, en desarrollo de las actividades realizadas en su salón de eventos y demás espacios destinados a reuniones sociales, empresariales, académicas, culturales, recreativas o familiares, podrá tratar datos personales de asistentes, invitados, participantes, acompañantes, menores de edad, proveedores, contratistas y demás personas vinculadas a los eventos organizados directamente por la compañía o por terceros que contraten sus instalaciones o servicios.

En algunos casos, la información podrá ser suministrada directamente por el titular o por el organizador del evento, cuando resulte necesaria para la adecuada planeación, coordinación, logística, control de acceso, seguridad y prestación de los servicios contratados.

Para estos efectos, CATLEYA FAMILY S.A.S podrá realizar el tratamiento de los datos personales para las siguientes finalidades:

- a) Gestionar procesos de inscripción, registro, acreditación y control de asistencia a eventos.
- b) Verificar la identidad de asistentes, invitados, participantes, acompañantes y demás personas autorizadas para ingresar al evento.
- c) Permitir el ingreso, permanencia y participación en eventos organizados por la compañía o por terceros dentro de sus instalaciones.
- d) Gestionar la logística, coordinación y prestación de los servicios asociados al evento contratado.
- e) Gestionar la información suministrada por los organizadores de eventos respecto de asistentes, invitados, participantes, acompañantes, menores de edad y proveedores vinculados al evento, exclusivamente para fines relacionados con la ejecución del mismo.
- f) Gestionar información relacionada con preferencias, restricciones alimentarias, alergias, condiciones médicas relevantes para la prestación del servicio o requerimientos especiales de los asistentes, cuando dicha información sea suministrada por el organizador del evento o por el propio titular y resulte necesaria para garantizar una adecuada atención o la prestación de servicios gastronómicos.
- g) Gestionar la información de menores de edad que participen o asistan a eventos realizados en las instalaciones de la compañía, garantizando el respeto de sus derechos prevalentes y el cumplimiento de la normativa aplicable.
- h) Verificar y controlar el ingreso de proveedores, artistas, conferencistas, operadores logísticos, decoradores, fotógrafos, músicos, empresas de catering y demás terceros vinculados al evento.
- i) Expedir certificaciones de asistencia, constancias de participación o documentos relacionados con el evento cuando corresponda.

- j) Garantizar la seguridad de las personas, bienes e instalaciones mediante controles de acceso y sistemas de videovigilancia.
- k) Atender situaciones de emergencia o incidentes que puedan presentarse durante el desarrollo del evento.
- l) Dar cumplimiento a requerimientos de autoridades administrativas, judiciales o de control.
- m) Realizar encuestas de satisfacción y evaluación de la calidad de los eventos y servicios prestados.
- n) Captar imágenes, fotografías y videos durante el desarrollo de los eventos para fines de registro, memoria institucional, seguridad y evidencia de la prestación de los servicios.
- o) Utilizar imágenes, fotografías o videos de asistentes e invitados para fines institucionales, promocionales o publicitarios únicamente cuando exista autorización previa, expresa e informada del titular o cuando exista otra base legal que legitime dicho tratamiento.
- p) Gestionar comunicaciones relacionadas con el evento, incluyendo cambios de programación, información logística, actividades complementarias y aspectos necesarios para su adecuada ejecución.

Los asistentes, invitados, participantes, acompañantes y proveedores que ingresen a las instalaciones de CATLEYA FAMILY S.A.S reconocen que determinadas áreas podrán encontrarse monitoreadas mediante sistemas de videovigilancia debidamente señalizados, cuyas imágenes podrán ser tratadas conforme a las finalidades descritas en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales y a las disposiciones legales aplicables.

#### 8. Accionistas y socios

- a) Gestionar la relación societaria entre CATLEYA FAMILY S.A.S y sus accionistas.
- b) Permitir el ejercicio de los derechos derivados de la calidad de accionista, incluyendo el derecho de información, participación y voto.
- c) Realizar convocatorias a asambleas, reuniones y demás órganos sociales, así como gestionar la participación en los mismos.
- d) Llevar el registro de accionistas y demás libros societarios conforme a la normativa vigente.
- e) Gestionar el pago de dividendos, utilidades y demás derechos económicos a favor de los accionistas.
- f) Dar cumplimiento a obligaciones legales, estatutarias y regulatorias.
- g) Atender requerimientos de autoridades administrativas o judiciales.
- h) Remitir comunicaciones informativas relacionadas con la sociedad, sus decisiones, resultados y actividades.
- i) Verificar la información suministrada por los accionistas para el cumplimiento de obligaciones legales y societarias.
- j) Atender y gestionar requerimientos, visitas de inspección, auditorías y actuaciones administrativas de autoridades competentes, incluyendo, entre otras, el Ministerio de Trabajo, el INVIMA y la DIAN.
- k) Dar cumplimiento a estándares, certificaciones y sistemas de gestión aplicables a la compañía.
- l) Captar imágenes en reuniones, eventos o ingreso a instalaciones de la compañía, cuando aplique, conforme a las disposiciones de videovigilancia.

### VI. DERECHOS DEL TITULAR

Los Titulares de los datos personales, sus causahabientes, representantes y/o apoderados debidamente acreditados, así como las personas que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimadas, podrán ejercer en cualquier momento los siguientes derechos:

- a) Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a CATLEYA FAMILY S.A.S, en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a CATLEYA FAMILY S.A.S, salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el tratamiento, de conformidad con la ley.
- c) Ser informado por CATLEYA FAMILY S.A.S, previa solicitud, respecto del uso que ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en la normativa vigente, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Los derechos de los Titulares podrán ser ejercidos conforme a los procedimientos establecidos en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

**PARÁGRAFO:** La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y CATLEYA FAMILY S.A.S, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.

## **VII. CASOS EN LOS QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

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

## **VIII. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS**

CATLEYA FAMILY S.A.S podrá realizar la transmisión y/o transferencia de datos personales a terceros, dentro o fuera del territorio nacional, cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de las finalidades descritas en la presente Política.

- 1. Transmisión de datos:** La transmisión de datos personales se realizará cuando CATLEYA FAMILY S.A.S contrate a terceros encargados del tratamiento para que, por cuenta de la compañía, realicen el tratamiento de datos personales.

En estos casos, CATLEYA FAMILY S.A.S garantizará que:

- a) Se celebren contratos de transmisión de datos personales conforme a la normativa vigente.
- b) El encargado del tratamiento se obliga a tratar los datos conforme a las finalidades autorizadas.
- c) Se implementen medidas de seguridad adecuadas para la protección de la información.

- 2. Transferencia de datos:** La transferencia de datos personales se realizará cuando CATLEYA FAMILY S.A.S comparta datos con terceros que actúen como responsables del tratamiento.

En estos casos:

- a) Se solicitará la autorización previa, expresa e informada del Titular, cuando a ello haya lugar.
- b) Se verificará que el receptor de la información garantice niveles adecuados de protección de datos personales, conforme a la normativa aplicable.

- 3. Transferencias internacionales:** En los eventos en que CATLEYA FAMILY S.A.S transmita datos personales a uno o varios encargados, fuera del territorio de la República de Colombia, se establecerán cláusulas contractuales o se celebrará un contrato de transmisión de datos personales, en el que se definirá, como mínimo:

- a) Los alcances del tratamiento de los datos personales.
- b) Las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable.
- c) Las obligaciones del encargado frente al titular y al responsable del tratamiento.

Mediante dicho contrato, el encargado se obligará a:

- a) Tratar los datos personales conforme a la finalidad autorizada por los titulares y a lo establecido en la presente política.
- b) Dar aplicación a los principios que rigen el tratamiento de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012.
- c) Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en las que se contengan datos personales, adoptando las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias.
- d) Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.
- e) Cumplir con las instrucciones impartidas por CATLEYA FAMILY S.A.S en su calidad de responsable del tratamiento.

## **IX. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO**

- 1. Deberes de los responsables del tratamiento:** CATLEYA FAMILY S.A.S, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, dará cumplimiento a los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras normas que regulen su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;
- k) Adoptar procedimientos internos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, en especial para la atención de consultas y reclamos;
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

**2. Deberes de los Encargados del Tratamiento:** Los encargados del tratamiento que actúen por cuenta de CATLEYA FAMILY S.A.S deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y en otras normas que regulen su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos establecidos en la ley.
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas.
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **X. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.**

El área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales en CATLEYA FAMILY S.A.S será la Gerencia General, la cual tendrá a su cargo la recepción, gestión y respuesta de las solicitudes presentadas por los Titulares, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

#### **Canales de atención**

Los Titulares podrán ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir sus datos personales o revocar la autorización otorgada, a través de los siguientes canales:

✓ **Canal físico**

- Dirección: Combia alta vereda Pénjamo, Finca catleya, de la ciudad de Pereira – Risaralda.

✓ **Canales virtuales**

- Correo electrónico: [catleyafamily@gmail.com](mailto:catleyafamily@gmail.com) - [info@catleyaroyalclub.com](mailto:info@catleyaroyalclub.com)

**XI. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.**

1. CATLEYA FAMILY S.A.S, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, establece el siguiente procedimiento para la atención y respuesta a las consultas y reclamos presentados por los Titulares de la información, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

Las consultas y reclamos podrán ser presentados por las siguientes personas:

- a) El Titular de la información, quien deberá acreditar su identidad por los medios dispuestos por CATLEYA FAMILY S.A.S.
- b) Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) El representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o del poder correspondiente.
- d) Por estipulación a favor de otro o para otro, conforme a lo previsto en la ley.
- e) Los representantes legales de niños, niñas y adolescentes, cuando se trate del ejercicio de los derechos de estos, garantizando en todo caso el respeto de su interés superior.
- f) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

**2. Consultas**

Los Titulares de los datos personales, sus causahabientes o representantes podrán consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de CATLEYA FAMILY S.A.S.

CATLEYA FAMILY S.A.S suministrará toda la información contenida en el registro individual o aquella que esté vinculada con la identificación del Titular.

Las consultas deberán formularse a través de los canales habilitados por la compañía, siempre que se pueda conservar prueba de su presentación.

La consulta deberá contener como mínimo:

- a) Nombre completo del Titular y/o de su representante o causahabiente.
- b) Número de identificación del Titular.
- c) Descripción de la información que se desea consultar.
- d) Dirección de contacto (física o electrónica) y número telefónico.
- e) Documentos que acrediten la identidad del Titular o la calidad en que actúa (cuando aplique).

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes de su vencimiento, indicando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

En caso de que la consulta no contenga la información necesaria para su trámite, CATLEYA FAMILY S.A.S podrá requerir al solicitante dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, con el fin de que la complete o aclare.

En caso de que CATLEYA FAMILY S.A.S requiera al Titular para que complete o aclare la información necesaria para atender la consulta, y este no responda dentro del término de un (1) mes contado a partir del requerimiento, se entenderá que ha desistido de la misma.

En consecuencia, la solicitud será archivada, sin perjuicio de que el Titular pueda presentar una nueva consulta en cualquier momento. Lo anterior se aplicará en concordancia con las reglas generales del derecho de petición en lo que resulte compatible.

### 3. Reclamos

El Titular de los datos personales o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de CATLEYA FAMILY S.A.S debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo, el cual será tramitado conforme a las siguientes reglas:

El reclamo deberá formularse mediante solicitud dirigida a CATLEYA FAMILY S.A.S, a través de los canales habilitados, e incluir como mínimo:

- a) Identificación del Titular
- b) Descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo
- c) Dirección de contacto
- d) Documentos que se quieran hacer valer (cuando aplique)

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para que subsane las fallas.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que CATLEYA FAMILY S.A.S no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda dentro de un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos correspondiente una leyenda que diga "**reclamo en trámite**" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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

Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado antes de su vencimiento, indicando los motivos de la demora y la nueva fecha de respuesta, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

CATLEYA FAMILY S.A.S conservará evidencia de la atención y respuesta de los reclamos, como parte de sus obligaciones de responsabilidad demostrada.

### 4. Requisito de procedibilidad

El Titular o sus causahabientes solo podrán presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en su calidad de autoridad de protección de datos personales, una vez hayan agotado el trámite de consulta o reclamo ante CATLEYA FAMILY S.A.S, conforme a los procedimientos establecidos en la presente Política.

### 5. Procedimiento de supresión de datos personales

En los casos en que resulte procedente la supresión de los datos personales del Titular, conforme a la solicitud presentada y verificada por CATLEYA FAMILY S.A.S, la compañía procederá a eliminar la información de sus bases de datos de tal manera que no permita su recuperación.

No obstante, el Titular deberá tener en cuenta que la supresión de sus datos personales no procederá cuando exista un deber legal o contractual que obligue a CATLEYA FAMILY S.A.S a conservar la información.

En estos casos, la supresión implica la eliminación del tratamiento activo de los datos, manteniéndose únicamente para las finalidades que justifican su conservación, tales como el cumplimiento de obligaciones legales, contables, contractuales o regulatorias. Una vez cumplidas las finalidades que justifican la conservación de los datos, estos serán suprimidos de manera definitiva.

## XII. USO DE COOKIES

CATLEYA FAMILY S.A.S podrá utilizar cookies y tecnologías similares en su sitio web, plataformas digitales, formularios electrónicos, sistemas de reservas o demás herramientas tecnológicas que implemente, con el fin de facilitar la navegación, mejorar la experiencia del usuario, optimizar la prestación de sus servicios y obtener información estadística sobre el uso de sus canales digitales.

Las cookies son pequeños archivos de información que se almacenan en el dispositivo del usuario al acceder a determinados sitios web y permiten recordar preferencias, configuraciones o hábitos de navegación.

Las cookies utilizadas podrán clasificarse en las siguientes categorías:

- a) Cookies técnicas o esenciales:** Son aquellas necesarias para el funcionamiento básico del sitio web, formularios, sistemas de reservas o plataformas digitales utilizadas por CATLEYA FAMILY S.A.S. Estas cookies permiten la navegación y el uso de funcionalidades indispensables para la prestación de los servicios y no requieren autorización del usuario cuando sean estrictamente necesarias.
- b) Cookies funcionales:** Permiten recordar preferencias, configuraciones o información suministrada por el usuario con el fin de ofrecer una experiencia personalizada.
- c) Cookies analíticas o de rendimiento:** Permiten recopilar información estadística sobre la utilización de los canales digitales, tales como número de visitas, páginas consultadas, tiempo de permanencia o comportamiento de navegación, con el propósito de mejorar los servicios ofrecidos.
- d) Cookies publicitarias o de marketing:** Permiten mostrar información comercial, promociones, campañas o contenido ajustado a los intereses del usuario, conforme a sus hábitos de navegación y preferencias, siempre que exista la autorización correspondiente cuando esta sea requerida por la normativa aplicable.

#### **Autorización para el uso de cookies**

Cuando la normativa aplicable así lo requiera, CATLEYA FAMILY S.A.S solicitará la autorización previa, expresa e informada del usuario para la instalación y utilización de cookies no esenciales, mediante mecanismos habilitados en el sitio web o plataformas digitales.

El usuario podrá aceptar, rechazar o configurar el uso de dichas cookies a través de las herramientas dispuestas para tal fin.

#### **Gestión y desactivación de cookies**

El usuario podrá modificar la configuración de su navegador o dispositivo para restringir, bloquear o eliminar las cookies instaladas. No obstante, la desactivación de determinadas cookies podrá afectar el correcto funcionamiento de algunas funcionalidades del sitio web o de los servicios digitales ofrecidos por CATLEYA FAMILY S.A.S.

#### **Información adicional**

Para obtener información relacionada con el uso de cookies o con el tratamiento de sus datos personales, los titulares podrán ejercer sus derechos a través de los canales de atención establecidos en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

### **XIII. SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA**

CATLEYA FAMILY S.A.S cuenta con sistemas de videovigilancia instalados en sus instalaciones, mediante el uso de cámaras de seguridad, con el fin de garantizar la seguridad de las personas, bienes e instalaciones, controlar el acceso a las diferentes áreas y prevenir incidentes que puedan afectar el normal desarrollo de sus actividades.

El tratamiento de los datos personales recolectados a través de estos sistemas se realizará conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que regulen la protección de datos personales en Colombia.

El sistema de videovigilancia podrá captar imágenes de trabajadores, contratistas, huéspedes, clientes, visitantes, asistentes a eventos, proveedores y demás personas que ingresen o permanezcan en las instalaciones de CATLEYA FAMILY S.A.S, exclusivamente para las finalidades establecidas en la presente política.

**1. Finalidades del sistema de videovigilancia y monitoreo de seguridad:** Las imágenes captadas mediante los sistemas de videovigilancia tendrán las siguientes finalidades:

- a)** Garantizar la seguridad de las personas que se encuentren en las instalaciones de la compañía.
- b)** Proteger los bienes, activos e instalaciones de CATLEYA FAMILY S.A.S.
- c)** Controlar el acceso a las instalaciones y verificar el cumplimiento de los protocolos de seguridad.
- d)** Prevenir, detectar y mitigar riesgos, incidentes o conductas que puedan afectar la seguridad o el normal desarrollo de las actividades.

<b>CATLEYA FAMILY S.A.S</b> <b>NIT 901.347.053-9</b>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<b>VERSIÓN 1.0 - JUNIO 2026</b>
---	--	---------------------------------

- e) Servir como soporte probatorio en actuaciones internas, administrativas o judiciales, cuando haya lugar.
- f) Servir como soporte probatorio en procesos disciplinarios laborales, cuando exista una justificación objetiva, garantizando en todo momento el respeto de los derechos fundamentales del trabajador, en especial su intimidad, dignidad y debido proceso.
- g) Verificar el cumplimiento de obligaciones laborales y contractuales de manera proporcional, razonable y no invasiva.
- h) Atender reclamaciones, incidentes, accidentes, novedades operativas o situaciones que puedan presentarse durante la prestación de servicios hoteleros, gastronómicos, recreativos, agropecuarios o de eventos.
- i) Verificar hechos relacionados con la prestación de servicios y la protección de huéspedes, clientes, visitantes, trabajadores, contratistas y proveedores.
- j) Suministrar información a autoridades administrativas, judiciales o de policía cuando exista un requerimiento legal válido.
- k) Proteger la integridad física de las personas que ingresen o permanezcan en las instalaciones de CATLEYA FAMILY S.A.S.

Las imágenes no serán utilizadas para finalidades distintas a las aquí establecidas. Los sistemas de videovigilancia no serán utilizados para afectar la dignidad humana, la intimidad o los derechos fundamentales de las personas, ni para realizar monitoreo indebido en zonas privadas o de descanso.

## 2. Condiciones del sistema

- a) No se instalarán cámaras en lugares que afecten la intimidad de las personas, tales como baños, vestieres, habitaciones destinadas al descanso privado de huéspedes, zonas de descanso exclusivas para trabajadores o cualquier otro espacio destinado al uso estrictamente privado.
- b) La existencia del sistema de videovigilancia será informada mediante avisos visibles ubicados en los accesos principales y en las zonas vigiladas.
- c) El acceso a las grabaciones estará restringido exclusivamente al personal autorizado por CATLEYA FAMILY S.A.S o a las autoridades competentes cuando exista una solicitud legalmente procedente.
- d) Durante la realización de eventos sociales, corporativos, académicos, culturales, recreativos o familiares, las áreas comunes y zonas vigiladas podrán continuar siendo objeto de monitoreo mediante sistemas de videovigilancia con fines de seguridad, protección de personas, bienes e instalaciones.
- e) Las imágenes no serán utilizadas para finalidades distintas a las aquí establecidas.
- f) CATLEYA FAMILY S.A.S no utilizará los sistemas de videovigilancia para realizar monitoreos discriminatorios, invasivos o contrarios a la dignidad humana, ni para fines distintos de aquellos expresamente previstos en la presente política y en la normativa aplicable.

## 3. Conservación de la información

Las imágenes captadas mediante los sistemas de videovigilancia serán conservadas durante el tiempo razonablemente necesario para cumplir las finalidades descritas en la presente política y de acuerdo con la capacidad técnica de almacenamiento de los sistemas implementados por CATLEYA FAMILY S.A.S.

No obstante, cuando las grabaciones constituyan soporte de investigaciones internas, reclamaciones, incidentes de seguridad, accidentes, procesos disciplinarios, actuaciones administrativas o procesos judiciales, podrán ser conservadas durante el tiempo necesario para la atención, defensa o cierre definitivo del respectivo asunto, o por el término exigido por la normativa aplicable.

## 4. Derechos de los titulares

Los titulares podrán ejercer sus derechos de acceso, consulta, reclamo, actualización, rectificación, supresión y demás previstos en la Ley 1581 de 2012 respecto de las imágenes en las que aparezcan, conforme a los procedimientos establecidos en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

Las solicitudes relacionadas con imágenes obtenidas mediante sistemas de videovigilancia serán atendidas respetando los derechos de terceros que puedan aparecer en las grabaciones y las restricciones legales aplicables en materia de seguridad, reserva de la información y protección de datos personales.

## **XIV. AVISO DE PRIVACIDAD**

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, puesto a disposición del Titular por parte de CATLEYA FAMILY S.A.S, mediante el cual se le informa sobre la existencia de las políticas de tratamiento de datos personales que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se dará a sus datos personales.

Este aviso será utilizado en aquellos casos en que no sea posible poner a disposición del Titular la Política de Tratamiento de la Información de manera inmediata, garantizando en todo caso el cumplimiento del deber de información.

### Contenido mínimo del Aviso de Privacidad

El Aviso de Privacidad deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) La identidad, domicilio y datos de contacto de CATLEYA FAMILY S.A.S, en su calidad de responsable del tratamiento.
- b) El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad de este.
- c) Los derechos que le asisten al Titular en relación con sus datos personales.
- d) Los mecanismos dispuestos por CATLEYA FAMILY S.A.S para que el Titular conozca la Política de Tratamiento de la Información y las modificaciones sustanciales que se produzcan en ella, indicando cómo acceder o consultarla.
- e) El carácter facultativo de la respuesta a preguntas relacionadas con datos sensibles y sobre datos de niños, niñas y adolescentes, cuando sea el caso.

## XV. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.

CATLEYA FAMILY S.A.S, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, solicitará la autorización previa, expresa e informada del Titular para el tratamiento de sus datos personales, salvo en los casos expresamente exceptuados por la ley.

Al momento de solicitar la autorización, se informará al Titular de manera clara y expresa:

- El tratamiento al que serán sometidos sus datos personales y la finalidad específica del mismo.
- Los derechos que le asisten como Titular.
- Los canales de atención a través de los cuales podrá ejercer sus derechos, tales como dirección física, correo electrónico y demás medios dispuestos por CATLEYA FAMILY S.A.S.

### 1. Medios para otorgar la autorización

La autorización podrá constar en:

- a) Documento físico
- b) Documento electrónico
- c) Mensaje de datos
- d) Sitios web o formularios digitales
- e) Cualquier otro formato que permita su posterior consulta

Así mismo, podrá obtenerse mediante mecanismos técnicos o tecnológicos que permitan manifestar el consentimiento del Titular de manera inequívoca, tales como clic, doble clic u otros similares.

### 2. Características de la autorización

La autorización del Titular deberá ser:

- a) **Previa:** otorgada antes del tratamiento de los datos.
- b) **Expresa:** clara e inequívoca.
- c) **Informada:** el Titular debe conocer las finalidades del tratamiento.

### 3. Prueba de la autorización

CATLEYA FAMILY S.A.S adoptará las medidas necesarias para conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares, mediante mecanismos físicos o electrónicos, directamente o a través de terceros autorizados.

## XVI. REGLAS PARA EL USO DE REDES SOCIALES Y CONTENIDOS DIGITALES

CATLEYA FAMILY S.A.S utiliza redes sociales, sitios web, plataformas digitales y demás canales electrónicos como mecanismos de comunicación, promoción, publicidad, posicionamiento de marca y relacionamiento con clientes, huéspedes, trabajadores, proveedores, contratistas, asistentes a eventos y público en general.

En desarrollo de estas actividades, CATLEYA FAMILY S.A.S podrá publicar contenidos informativos, institucionales, comerciales, promocionales, publicitarios y educativos relacionados con sus servicios de hotelería, restaurante, eventos, actividades recreativas, actividades agropecuarias y demás actividades desarrolladas por la compañía.

### 1. Publicación de contenidos y tratamiento de datos personales

CATLEYA FAMILY S.A.S podrá publicar información, imágenes, fotografías, videos y demás contenidos digitales siempre que:

- a) El contenido se encuentre relacionado con las actividades, servicios, eventos, productos o proyectos desarrollados por la compañía.
- b) Se respeten las disposiciones vigentes en materia de protección de datos personales, propiedad intelectual, derechos de autor, derecho a la imagen y demás normas aplicables.
- c) Cuando el contenido permita identificar directa o indirectamente a una persona natural, se cuente con la autorización previa, expresa e informada del titular, salvo que exista una excepción legal aplicable.
- d) La publicación de fotografías o videos obtenidos durante eventos, capacitaciones, actividades institucionales, celebraciones, entregas, actividades recreativas o promocionales se realizará conforme a las autorizaciones otorgadas por los respectivos titulares.
- e) Se garantice el respeto por la dignidad, honra, buen nombre, intimidad y demás derechos fundamentales de las personas que aparezcan en los contenidos publicados.

### 2. Uso de imagen y contenidos audiovisuales

CATLEYA FAMILY S.A.S podrá utilizar imágenes, fotografías, videos, grabaciones de voz y demás contenidos audiovisuales obtenidos en el desarrollo de sus actividades para fines:

- a) Institucionales.
- b) Informativos.
- c) Comerciales.
- d) Publicitarios.
- e) Promocionales.
- f) Académicos o educativos.
- g) Divulgación de eventos, experiencias, servicios, actividades recreativas, gastronómicas, hoteleras o corporativas.

El uso de la imagen de trabajadores, clientes, huéspedes, asistentes a eventos, proveedores, contratistas o cualquier tercero:

- a) Será voluntario cuando legalmente se requiera autorización.
- b) No condicionará la relación laboral, contractual o comercial con CATLEYA FAMILY S.A.S.
- c) Se limitará a las finalidades previamente informadas al titular.
- d) Podrá ser revocado por el titular respecto de usos futuros, de conformidad con la legislación aplicable.

### 3. Etiquetado, menciones e interacción en redes sociales

CATLEYA FAMILY S.A.S podrá interactuar con usuarios mediante comentarios, mensajes, etiquetas, menciones, publicaciones compartidas o cualquier otra funcionalidad ofrecida por las plataformas digitales.

No obstante:

- a) La participación de los usuarios en las redes sociales de la compañía es voluntaria.
- b) Las opiniones expresadas por los usuarios no representan la posición institucional de CATLEYA FAMILY S.A.S.
- c) El hecho de seguir, compartir, mencionar o interactuar con cuentas de terceros no implica respaldo, recomendación, alianza comercial o aprobación de los productos, servicios u opiniones de dichos terceros.
- d) CATLEYA FAMILY S.A.S no se hace responsable por la información publicada por terceros en sus perfiles o espacios digitales.

### 4. Contenidos prohibidos

CATLEYA FAMILY S.A.S se reserva el derecho de eliminar, ocultar, restringir o reportar contenidos publicados por terceros cuando estos:

- a) Sean ofensivos, discriminatorios, injuriosos, calumniosos o amenazantes.
- b) Atenten contra la dignidad humana, los derechos fundamentales o el orden público.
- c) Contengan información falsa o engañosa.
- d) Promuevan actividades ilícitas.
- e) Contengan material pornográfico, violento o inapropiado.
- f) Infrinjan derechos de autor, propiedad intelectual o derechos de terceros.
- g) Comprometan la seguridad de la información o de las personas.

### 5. Medidas frente a incumplimientos

Los usuarios que incumplan las reglas establecidas para la interacción en los canales digitales de CATLEYA FAMILY S.A.S podrán ser:

- a) Bloqueados o restringidos en las plataformas digitales administradas por la compañía.
- b) Reportados ante los administradores de las respectivas plataformas.
- c) Reportados ante las autoridades competentes cuando exista una conducta que pueda constituir infracción legal o conducta punible.

## 6. Canales oficiales de atención

Las redes sociales no constituyen canales oficiales para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, consultas relacionadas con protección de datos personales o solicitudes de ejercicio de derechos de los titulares.

Para estos efectos, los titulares deberán utilizar los canales oficiales de atención definidos en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

## **XVII. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.**

En cumplimiento del principio de seguridad consagrado en la normativa vigente en materia de protección de datos personales, CATLEYA FAMILY S.A.S adopta las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger los datos personales bajo su responsabilidad, con el fin de evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

### 1. Medidas de seguridad implementadas

CATLEYA FAMILY S.A.S implementa, entre otras, las siguientes medidas:

#### a) Medidas técnicas:

- ✓ Control de acceso a sistemas de información mediante usuarios y contraseñas.
- ✓ Restricción de accesos según perfiles y roles.
- ✓ Copias de seguridad (backups) de la información.
- ✓ Protección de equipos y redes mediante herramientas de seguridad informática.

#### b) Medidas administrativas:

- ✓ Definición de políticas internas para el tratamiento de datos personales.
- ✓ Control de acceso a la información según funciones y responsabilidades.
- ✓ Gestión de proveedores y terceros con acceso a datos personales.
- ✓ Procedimientos para la atención de incidentes de seguridad.

#### c) Medidas humanas:

- ✓ Capacitación a trabajadores sobre protección de datos personales y seguridad de la información.
- ✓ Compromisos de confidencialidad por parte del personal.
- ✓ Restricción de acceso a la información únicamente a personas autorizadas.

### 2. Control de acceso y confidencialidad

El acceso a los datos personales estará limitado exclusivamente a las personas que, en ejercicio de sus funciones, requieran conocer dicha información, quienes estarán obligadas a mantener la confidencialidad de esta, incluso después de finalizada su relación con CATLEYA FAMILY S.A.S.

### 3. Seguridad en videovigilancia

Las imágenes captadas mediante sistemas de videovigilancia serán tratadas bajo condiciones de seguridad que impidan su acceso, uso o divulgación no autorizada, y sólo serán consultadas por personal autorizado para el cumplimiento de las finalidades establecidas en la presente política.

### 4. Gestión de incidentes de seguridad

En caso de presentarse incidentes que comprometan la seguridad de los datos personales, CATLEYA FAMILY S.A.S adoptará las medidas necesarias para:

- ✓ Mitigar los efectos del incidente.
- ✓ Evitar su repetición.
- ✓ Informar, cuando sea necesario, a los titulares y a las autoridades competentes conforme a la normativa vigente.

#### 5. Actualización de las medidas de seguridad

CATLEYA FAMILY S.A.S revisará y actualizará periódicamente las medidas de seguridad implementadas, con el fin de adaptarlas a cambios tecnológicos, riesgos identificados y disposiciones legales aplicables.

### **XVIII. VIGENCIA, VERSIONES Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA**

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales de CATLEYA FAMILY S.A.S rige a partir de su aprobación y publicación, y tendrá una vigencia indefinida, sin perjuicio de las actualizaciones que resulten necesarias conforme a cambios normativos, jurisprudenciales, tecnológicos o en los procesos internos de la compañía.

#### 1. Actualizaciones de la política

CATLEYA FAMILY S.A.S se reserva el derecho de modificar o actualizar en cualquier momento la presente política.

Cualquier cambio sustancial será informado de manera oportuna a los titulares a través de:

- ✓ La página web de la compañía: <https://www.catleyaroyalclub.com/es>
- ✓ Medios de contacto registrados [catleyafamily@gmail.com](mailto:catleyafamily@gmail.com) - [info@catleyaroyalclub.com](mailto:info@catleyaroyalclub.com).
- ✓ Avisos informativos en las instalaciones de la empresa, cuando sea necesario.

#### 2. Control de versiones

CATLEYA FAMILY S.A.S llevará un control interno de versiones de la presente política, indicando:

- ✓ Número de versión.
- ✓ Fecha de entrada en vigencia.

Las versiones anteriores serán conservadas como soporte del cumplimiento del principio de responsabilidad demostrada.

#### 3. Acceso a la política

La Política de Tratamiento de Datos Personales estará disponible para consulta de los titulares a través de:

- ✓ Página web de la compañía.
- ✓ Canales de atención al cliente.
- ✓ Solicitud directa al correo: [catleyafamily@gmail.com](mailto:catleyafamily@gmail.com)

#### 4. Versión resumida

CATLEYA FAMILY S.A.S podrá disponer de versiones resumidas o avisos de privacidad, con el fin de facilitar el conocimiento de los titulares sobre el tratamiento de sus datos personales, sin que ello sustituya el contenido integral de la presente política.

#### 5. Vigencia

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales de CATLEYA FAMILY S.A.S rige a partir de su aprobación y publicación, y complementa las demás políticas internas relacionadas con la gestión de la información, teniendo una vigencia indefinida, sin perjuicio de las actualizaciones que resulten necesarias conforme a cambios normativos, jurisprudenciales, tecnológicos o en los procesos internos de la compañía.

CATLEYA FAMILY S.A.S.  
NIT 901.347.053-9

**Fecha de suscripción y aprobación:** 05/06/2026



CATLEYA  
*Family*