



POLÍTICA DE INGRESO, REGISTRO Y PERMANENCIA DE MENORES DE EDAD HOTEL BOUTIQUE & SPA – VDL COLONIAL – S.A.S.

El Hotel Boutique & Spa VDL Colonial S.A.S., en cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, en especial el artículo 44 sobre la prevalencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, así como de las obligaciones establecidas en la Ley 679 de 2001, la Ley 1336 de 2009 y el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Ley 1801 de 2016), adopta la presente política como instrumento de prevención, control y protección integral de menores de edad en el contexto de la prestación del servicio de alojamiento.

El establecimiento reconoce su deber legal de prevenir, detectar, reportar y abstenerse de facilitar cualquier conducta que pueda constituir explotación sexual comercial, trata de personas, abuso, violencia o vulneración de derechos de menores, en el marco de las actividades turísticas.

En tal sentido, esta política constituye un mecanismo de cumplimiento normativo obligatorio cumplimiento y hace parte integral del contrato de hospedaje.

**PROTEGEMOS A NUESTROS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. ANTE CUALQUIER
SOSPECHA DE VULNERACIÓN O EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL,**

DENUNCIE DE INMEDIATO A LAS LÍNEAS 123 (POLICÍA NACIONAL) Y 141 (ICBF).

OBJETO

Regular de manera detallada y vinculante las condiciones de ingreso, registro, verificación, permanencia y control de menores de edad dentro del establecimiento, así como los procedimientos de actuación ante situaciones de riesgo o incumplimiento.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política aplica a:

- huéspedes
- visitantes
- acompañantes
- terceros
- personal del hotel
- proveedores que interactúen con menores

Obligatorio cumplimiento dentro de todas las instalaciones del establecimiento.

DEFINICIÓN DE MENOR DE EDAD

Se entenderá por menor de edad toda persona que no haya cumplido dieciocho (18) años, conforme a la legislación colombiana vigente.

PRINCIPIO DE PROTECCIÓN INTEGRAL

El hotel aplicará el principio de interés superior del menor, priorizando en todo momento su seguridad, integridad física, psicológica y moral sobre cualquier interés comercial, contractual o particular

REGISTRO OBLIGATORIO Y CONTROL DOCUMENTAL

Todo menor de edad deberá ser registrado de manera individual en el sistema del establecimiento, quedando asociado a un adulto responsable plenamente identificado. Será obligatorio presentar:

- documento de identidad del menor (cuando aplique)
- Registro Civil de Nacimiento (obligatorio)
- documento de identidad del adulto acompañante
- documentos de custodia o autorización

El establecimiento conservará copia o registro de dicha documentación conforme a las políticas de tratamiento de datos.

VALIDACIÓN DE PARENTESCO Y CUSTODIA

El hotel realizará verificación razonable del vínculo entre el menor y el adulto acompañante, mediante:

- revisión del Registro Civil
- coincidencia de apellidos
- validación documental
- verificación verbal o telefónica

En caso de duda, podrá abstenerse de prestar el servicio.

INGRESO CON AMBOS PROGENITORES

Cuando el menor se encuentre con ambos padres, se verificará:

- identidad de los mismos
- correspondencia con el Registro Civil

Sin esta verificación no se autorizará el alojamiento.

INGRESO CON UN SOLO PROGENITOR

Cuando el menor se aloje con uno solo de sus padres, el establecimiento, en ejercicio de su deber de diligencia reforzada, podrá requerir autorización expresa del otro progenitor, especialmente cuando:

- no coincidan apellidos
- existan inconsistencias documentales
- el tiempo de estadía sea prolongado
- se identifiquen factores de riesgo

EXCEPCIONES

No será exigible autorización cuando se acredite:

- custodia exclusiva
- suspensión de patria potestad.
- fallecimiento del otro progenitor
- orden judicial

INGRESO CON TERCEROS

El ingreso de menores con personas diferentes a sus padres requerirá obligatoriamente:

- autorización escrita de ambos padres
- copia de sus documentos
- identificación del acompañante
- Registro Civil

El hotel podrá:

- realizar verificación telefónica
- solicitar autenticación notarial
- negar el servicio

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-MEN-001 |
Política de Protección Integral de Menores |

Documento integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento | Versión 1.0 |

Aprobado por Gerencia General

Vigente desde: 20 de Julio 2018.

FACULTAD DE NEGACIÓN DEL SERVICIO

El hotel podrá negar el ingreso o permanencia cuando:

- no se cumplan requisitos documentales
- existan inconsistencias
- no sea posible verificar información
- se identifiquen riesgos para el menor

Esta decisión se fundamenta en el deber legal de protección y no constituye incumplimiento del servicio.

DEBER DE DETECCIÓN Y REPORTE

En cumplimiento del deber legal de prevención y protección integral de niños, niñas y adolescentes, todo colaborador, contratista, proveedor o miembro del personal del Hotel Boutique & Spa VDL Colonial S.A.S. que identifique hechos, conductas o circunstancias sospechosas relacionadas con menores de edad deberá **activar de manera inmediata la ruta de atención y reporte**, sin dilación alguna.

Se consideran situaciones de alerta, entre otras:

- ingreso de menores sin documentación suficiente
- acompañamiento por adultos no identificados
- inconsistencias en parentesco o autorizaciones
- conductas sugestivas de explotación sexual comercial
- signos de maltrato físico o psicológico
- permanencia de menores en condiciones de riesgo
- solicitud de habitaciones con indicios sospechosos

CANALES DE ATENCIÓN INMEDIATA

Ante cualquier sospecha, riesgo o vulneración, deberá informarse de manera inmediata a los siguientes canales oficiales:

Línea 123 – Policía Nacional de Colombia

Atención inmediata de emergencias y activación de patrulla o Policía de Infancia y Adolescencia. **Línea 141 – ICBF**

Línea gratuita nacional 24 horas para protección, emergencia y orientación de niños, niñas y adolescentes. Línea nacional ICBF: **01 8000 91 80 80**

Atención institucional complementaria. Policía de Turismo / Policía de Infancia y Adolescencia a través de la **línea 123**.

REPORTE INTERNO INMEDIATO

Además del reporte a autoridades, el colaborador deberá informar de manera inmediata a:

- Gerencia General
- Administración del Hotel
- Jefe de Recepción
- Coordinación Operativa

Con el fin de dejar trazabilidad documental y activar protocolos internos.

OBLIGACIÓN DE CONSERVACIÓN DE EVIDENCIA

Cuando resulte procedente, el establecimiento deberá conservar de forma segura:

- copia de documentos presentados
- registro de check-in
- videos de cámaras de seguridad
- registro de llamadas
- nombres del personal que atendió

Con el fin de colaborar con las autoridades competentes.

PRINCIPIO DE INMEDIATEZ

La omisión en el reporte de situaciones sospechosas constituirá incumplimiento grave de las obligaciones internas del personal.

El personal del hotel deberá actuar bajo un estándar de diligencia reforzada, reportando cualquier indicio de:

- explotación sexual
- trata de personas
- acompañamiento irregular
- conductas sospechosas

a la Policía Nacional de Colombia, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y demás autoridades competentes.

IMPLEMENTACIÓN DE LA CAMPAÑA #OJOSENTODASPARTES

El establecimiento adopta la campaña **#OJOSENTODASPARTES** como mecanismo activo de prevención, integrándola en:

- procesos internos
- capacitación del personal
- señalización
- comunicación al huésped

Esta implementación constituye evidencia de cumplimiento ante autoridades.

PROHIBICIÓN ABSOLUTA

Se prohíbe de manera categórica cualquier conducta relacionada con:

- explotación sexual comercial de menores
- pornografía infantil
- turismo sexual
- trata

Estas conductas podrán generar reporte inmediato y consecuencias legales.

CAPITULO ESPECIAL

DEBER DE CUSTODIA, VIGILANCIA Y RESPONSABILIDAD POR LOS ACTOS DEL MENOR

El huésped titular de la reserva, así como el padre, madre, tutor, acudiente o cualquier adulto que ostente la guarda, acompañamiento o representación del menor de edad durante la estadía, asume de manera integral la obligación de **custodia, vigilancia, cuidado y supervisión permanente** del mismo dentro de todas las instalaciones del Hotel Boutique & Spa VDL Colonial S.A.S.

En virtud de dicha obligación, el adulto responsable responderá por los actos, comportamientos, omisiones, conductas disciplinarias y cualquier hecho atribuible al menor que pueda generar afectación al orden interno del establecimiento, a la convivencia con otros huéspedes, al personal del hotel, a terceros o a los bienes muebles e inmuebles que hacen parte de la infraestructura hotelera.

La responsabilidad aquí prevista comprende tanto las consecuencias contractuales derivadas de la prestación del servicio de hospedaje como la eventual responsabilidad civil por daños y perjuicios que puedan ocasionarse con ocasión de la conducta del menor.

DEBER DE SUPERVISIÓN PERMANENTE

El menor de edad no podrá permanecer sin la compañía, vigilancia o control efectivo del adulto responsable en ninguna de las áreas del establecimiento.

La omisión en el deber de acompañamiento, así como el abandono temporal o el descuido que permita la permanencia del menor sin supervisión en habitaciones, zonas comunes, áreas húmedas, zonas de tránsito, jardines, terrazas, spa, restaurante o cualquier otro espacio del hotel, constituirá incumplimiento grave de la presente política y de las obligaciones derivadas del contrato de hospedaje.

RESPONSABILIDAD POR DAÑOS, INCIDENTES Y ALTERACIÓN DE LA CONVIVENCIA

Todo daño material, afectación a la infraestructura, perjuicio a otros huéspedes, alteración del orden, perturbación de la tranquilidad o incidente que se origine directa o indirectamente por la conducta del menor será imputable al adulto responsable, quien deberá asumir las consecuencias económicas, contractuales y legales a que haya lugar.

Lo anterior incluye, sin limitarse a ello, daños a mobiliario, cristalería, decoración, equipos electrónicos, lencería, áreas comunes, zonas húmedas y demás bienes del establecimiento.

RIESGO, NEGLIGENCIA Y PUESTA EN CONOCIMIENTO DE AUTORIDADES

Cuando de la conducta del adulto responsable se desprendan circunstancias que puedan constituir negligencia, descuido, abandono, exposición al riesgo o posible vulneración de los derechos del menor, el hotel, en cumplimiento de su deber legal de protección reforzada, podrá poner los hechos en conocimiento inmediato de la Policía Nacional de Colombia, la Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, la Comisaría de Familia o la autoridad competente.

Dicha actuación se fundamenta en el principio constitucional del interés superior del menor y en las obligaciones legales de prevención y reporte aplicables al sector turístico.

FACULTAD CONTRACTUAL DEL ESTABLECIMIENTO

Sin perjuicio del reporte a autoridades, el hotel podrá adoptar medidas inmediatas de carácter contractual y operativo, incluyendo la restricción de acceso a determinadas áreas, la terminación anticipada del servicio o la solicitud de retiro del establecimiento, cuando la situación represente riesgo para el menor, terceros o la operación del hotel.

El hotel no asume funciones de custodia, guarda o supervisión directa del menor, salvo en aquellos servicios expresamente contratados para tal fin.

CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento total o parcial de la presente política, así como la omisión, falsedad, alteración o suministro incompleto de información relacionada con menores de edad, constituirá incumplimiento grave de las condiciones del contrato de hospedaje, facultando al Hotel Boutique & Spa VDL Colonial S.A.S. para adoptar las medidas legales, contractuales y operativas que resulten necesarias para la protección integral del menor y del establecimiento.

En tales eventos, el hotel podrá, de manera razonable y proporcional, adoptar una o varias de las siguientes medidas:

- negación del ingreso o check-in
- suspensión temporal del servicio
- terminación inmediata y unilateral del contrato de hospedaje
- solicitud de retiro inmediato del establecimiento
- restricción o bloqueo de futuras reservas
- retención preventiva del proceso de registro mientras se realiza la validación documental
- activación inmediata de la ruta de atención y reporte autoridades competentes.

INCUMPLIMIENTOS GRAVES

Se considerarán, entre otros, incumplimientos graves:

- ingreso de menores sin Registro Civil de Nacimiento
- falta de autorización de viaje cuando sea exigible
- falsedad documental
- suplantación o adulteración de identidad
- ocultamiento del parentesco real
- negativa injustificada a presentar documentación
- abandono temporal o permanente del menor dentro del establecimiento
- permanencia del menor con terceros no autorizados
- suministro de información falsa o engañosa

REPORTE A AUTORIDADES

Cuando del incumplimiento se desprendan indicios de posible vulneración de derechos, riesgo, abandono, abuso, explotación o trata, el hotel podrá informar de manera inmediata a:

- Policía Nacional de Colombia
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
- Fiscalía General de la Nación
- Comisaría de Familia

Sin perjuicio de la colaboración plena con la investigación.

SIN DERECHO A REEMBOLSO

Cuando la terminación o negación del servicio sea consecuencia directa del incumplimiento imputable al huésped, no habrá lugar a devolución, reembolso o compensación económica, salvo disposición legal en contrario.

RESERVA DE ACCIONES

Lo anterior se aplicará sin perjuicio de las acciones civiles, administrativas, policivas o penales a que haya lugar.

INTEGRACIÓN CONTRACTUAL

La presente política hace parte integral del contrato de hospedaje y se entiende aceptada con la firma del registro hotelero.