

1.7 POLITICA DE CALIDAD

La Alta Dirección y el equipo de trabajo de HEVARAN están comprometidos con la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente y las partes interesadas, garantizando la excelencia en la prestación de servicios de recuperación de cartera mediante:

- Una orientación al cliente amable y profesional con alternativas prácticas de solución.
- La asignación del talento humano competente y comprometido con la excelencia.
- El cumplimiento de los requisitos legales y contractuales del servicio, así como de los estándares internos que se definan para cada proceso.
- La mejora continua de la eficacia y la eficiencia de los procesos del sistema de gestión de calidad, con base en los datos obtenidos de desempeño.
- La evaluación y control de los riesgos asociados a los procesos internos y la conformidad del servicio prestado.
- La planificación, asignación y mantenimiento de los mejores recursos tecnológicos disponibles en el mercado y de la infraestructura física.

La Alta Dirección de la compañía supervisa el cumplimiento de esta política, tomando las medidas necesarias para garantizar su implementación en toda la organización.

1.8 POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

La Alta Dirección está comprometida con la protección de los activos de información propios, de sus clientes y usuarios finales; garantizando su confidencialidad, integridad y disponibilidad, implementando un SGSI que permite evaluar y controlar los riesgos que existan en el desarrollo de la actividad de cobranza, cumpliendo además con los requerimientos legales, reglamentarios y contractuales exigidos, asegurando la mejora continua del SGSI, contribuyendo con la sostenibilidad y el éxito del negocio.

Con el SGSI se pretende brindar confianza y tranquilidad a los clientes y usuarios finales, mediante:

- La capacitación del recurso humano que posteriormente es evaluado en la aplicación del conocimiento adquirido.
- La revisión y el control del comportamiento del personal involucrado; antes, durante y al momento de terminar su relación laboral y/o contractual.
- El aseguramiento físico y lógico de las áreas y de los equipos, con el fin de garantizar su integridad y buen funcionamiento.
- La restricción en las comunicaciones a través de medios físicos, lógicos y de condiciones de acceso a internet, así como en el uso de correos electrónicos, y de manipulación de dispositivos móviles.
- El control en la instalación, uso y manipulación de software no licenciado o de código malicioso.
- La alta prioridad y rapidez que se debe dar al tratamiento de cualquier evento e incidente de seguridad, que pueda afectar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los activos de información, por insignificantes que parezcan.
- La preparación para afrontar cualquier circunstancia que comprometa la continuidad de la operación con estrategias, recursos humanos, físicos y lógicos.
- La aplicación de Estándares y Políticas de Seguridad de la Información que unifiquen los criterios y prácticas que se deben cumplir para la seguridad de la información, buscando su mejora continua.

La Alta Dirección está comprometida con el ejemplo en el cumplimiento de prácticas de seguridad, así como a suministrar todos los recursos necesarios, a hacer seguimiento continuo al cumplimiento de esta Política y a tomar las medidas legales y/o contractuales acordes con la gravedad de cualquier violación a ella.

1.9 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Alta Dirección y el equipo de trabajo de HEVARAN, empresa dedicada a la administración, gestión del cobro, negociación y reestructuración de cartera, en su sede ubicada en Bogotá en la Carrera 18 # 79 - 47, están comprometidos con la Seguridad y Salud en el Trabajo como objetivo primordial de HEVARAN para la prevención de los riesgos laborales y la promoción de la salud, alcanzando el bienestar físico, mental y social de los trabajadores vinculados bajo cualquier modalidad, mediante:

- La identificación de los peligros y riesgos con participación de todas las áreas de HEVARAN.
- La valoración de los peligros y riesgos, y la correcta definición e implementación de los planes de tratamiento del riesgo.
- La asignación del talento humano competente y comprometido con la Seguridad y Salud en el Trabajo, garantizando el cumplimiento de la normatividad, procedimientos y legislación vigente.
- La asignación de recursos económicos y humanos para el desarrollo de todas las actividades de promoción y prevención, y el cumplimiento de todos los requisitos del SG-SST.
- El compromiso de la Alta Dirección y todos los niveles de la organización para mantener una cultura de autocuidado y seguridad y salud en el trabajo, convirtiéndola en su estilo de vida. Así como el compromiso de participar activamente en todas actividades de promoción y prevención de la salud y en los demás requisitos del SG-SST en los que se requiera.
- La mejora continua de la eficacia de los procesos del SG-SST.

La Alta Dirección de la compañía demuestra el liderazgo respecto al SG-SST mediante la supervisión del cumplimiento de esta política, y la revisión periódica de la misma por lo menos una vez al año, para garantizar su correcta adecuación.