

## 1. OBJETIVO

Dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de protección de datos personales, de acuerdo a lo señalado en la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013 y demás normas que los modifiquen; en cuanto a los derechos que tienen con respecto al tratamiento de sus datos personales, donde se debe garantizar la protección de derechos de Habeas Data, la privacidad, la intimidad y el buen nombre de los dueños de la información personal.

## 2. MARCO NORMATIVO

La presente Política se rige a partir del marco normativo legal vigente que se presenta a continuación:

- Constitución Política Artículo 15.
- Ley 1581 de 2012.
- Ley 1266 de 2008.
- Decreto 1377 de 2013.
- Decretos que reglamenten las normas en mención.
- Todos los demás identificados en la CI-RE-13 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES.

## 3. ALCANCE

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales, aplica a: Consultores, Independientes, Clientes Usuario, Cliente Entidad, Empleados y Proveedores, tanto activos como inactivos, cuyos datos personales se encuentren incluidos en las Bases de datos de HEVARAN SAS.

HEVARAN SAS para el desarrollo de las actividades relacionadas con el objeto social de la empresa; y actuando como encargado de la Información, recolecta, almacena, usa y da tratamiento a la información de las bases de datos transferidas por los clientes, de los titulares dueños de los datos personales. Así mismo, HEVARAN SAS actúa como responsable de la Información, de los datos personales que son entregados por empleados, contratistas y proveedores, para cumplimiento de sus labores dentro de la empresa, los cuales se recolectan, almacenan y utilizan.

## 4. DEFINICIONES

Para una mejor interpretación de esta Política, se den tener en cuenta las siguientes definiciones:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Son algunos ejemplos de datos personales los siguientes: nombre, número de identificación ciudadana, dirección postal, dirección de, correo electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud.

Elaboró	Aprobó
Lorena Parra Subdirectora de Control Interno 02/07/2024	Edwin Olaya Melo Gerente General 02/07/2024

- **Dato sensible:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan 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.
- **Dato personal público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.

Son públicos, entre otros, los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C. Co), Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a Información general, privada o personal.

- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona Titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, Información extraída a partir de la inspección del domicilio.
- **Dato semiprivado:** Es 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 a la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.
- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, 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 o jurídica cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Consulta:** Solicitud del Titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.
- **Reclamo:** solicitud del Titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales.
- **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el Responsable o el Encargado desde Colombia a un Responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
Lorena Parra Subdirectora de Control Interno 02/07/2024	Edwin Olaya Melo Gerente General 02/07/2024

- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

## **5. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **5.1. CONSIDERANDOS**

El artículo 15 de la Constitución de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona a su intimidad personal y familiar y su buen nombre; así como de conocer, actualizar y rectificar la información recogida sobre ella en bancos de datos y archivos de entidades públicas o privadas. Adicionalmente el artículo 21 consagra el derecho a la honra.

En desarrollo del artículo constitucional antes mencionado, se expidió la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, la cual establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural. En particular, el literal f) del artículo 18 de dicha ley obliga a los responsables del tratamiento de datos personales a "adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos", obligación que de no ser atendida acarrea la imposición de sanciones. Con el fin de garantizar la adopción del manual interno de políticas, el Decreto 1377 de 2013 reglamentó algunos aspectos relacionados con el contenido y requisitos del mismo.

HEVARAN SAS, está comprometida con el respeto de los derechos de sus clientes, empleados y terceros en general, razón por la que adopta la siguiente política de tratamiento de datos personales, de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales, sean estas actividades comerciales, civiles, de consumo, o laboral, rigiéndose además por principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.

### **5.2. PRINCIPIOS**

HEVARAN SAS, aplica los principios que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

- **Principio de legalidad:** En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.
- **Principio de finalidad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos por HEVARAN SAS, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo Titular de los datos personales.
- **Principio de libertad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales solo puede llevarse a cabo 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.

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Lorena Parra</b> <b>Subdirectora de Control Interno</b> <b>02/07/2024</b>	<b>Edwin Olaya Melo</b> <b>Gerente General</b> <b>02/07/2024</b>

- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de HEVARAN SAS, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente 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 presente ley.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por HEVARAN SAS, será manejada con las medidas técnicas, humanas y administrativas que estén a su alcance para otorgar seguridad a los registros procurando evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervienen en el tratamiento de datos personales, se comprometen a conservar y mantener la reserva de la información manteniendo esta obligación inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.
- **Principio de limitación de recolección:** HEVARAN SAS, solo recolectará los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes, y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.
- **Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo necesario y razonable para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes.  
Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.  
Una vez cumplida la o las finalidades, se procederá a la supresión de los datos.
- **Principio de no discriminación:** Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos.
- **Principio de reparación:** Es obligación indemnizar los perjuicios causados por las posibles fallas en el tratamiento de datos personales.

### 5.3. USO Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

La finalidad del uso y tratamiento de los datos personales por parte de HEVARAN obedece al propósito del desarrollo de la actividad empresarial, para la cual HEVARAN establece controles y procedimientos que garanticen la privacidad, la intimidad y el buen nombre de los titulares de los datos, en calidad de encargado o responsable de los datos según corresponda:

Elaboró	Aprobó
<b>Lorena Parra</b> Subdirectora de Control Interno 02/07/2024	<b>Edwin Olaya Melo</b> Gerente General 02/07/2024

### **5.3.1. HEVARAN como encargado del tratamiento de datos personales.**

Información de titulares y deudores: Esta información se almacena de manera digital una vez es recibida en bases de datos por parte del cliente entidad, con las condiciones de seguridad definidas contractualmente y los canales mediante los cuales se garantice la seguridad de la información. La finalidad del uso de estos datos es:

- Ejecución del contrato con Clientes entidad.
- Actividades de localización y contacto de clientes.
- Validación de titularidad.
- Cobro y negociación de obligaciones.
- Reportes al Cliente entidad.
- Autorización de datos personales.
- Cualquier otra finalidad que resulte de la ejecución de las actividades contractuales.

Esta información permanecerá en poder de HEVARAN hasta que el Cliente entidad lo defina, en cuyo caso se realizan los procesos de eliminación establecidos en los acuerdos de nivel de servicio con cada cliente y son entregados en su totalidad una vez finalice la relación contractual.

De los titulares o deudores se requiere principalmente la siguiente información para realizar la gestión del Contrato:

- Nombres, apellidos e identificación.
- Información demográfica (teléfonos, dirección, email, etc.)
- Información de la deuda.
- Historial de pagos del producto en cuestión.
- Referencias personales o codeudores (si los tiene), con los respectivos datos demográficos.
- Toda la información adicional requerida para el cumplimiento del objeto del contrato.

### **5.3.2. HEVARAN como responsable del tratamiento de datos personales.**

La Información de socios, empleados, contratistas y proveedores recolectada por HEVARAN, se almacena de manera digital y física, en las carpetas correspondientes y en el aplicativo interno (para el caso de empleados y exempleados), con todas las condiciones de protección de datos tanto para el medio físico como el medio digital. La finalidad del uso de estos datos es la siguiente:

- Verificación de referencias.
- Creación y administración de usuarios internos y credenciales.
- Evaluaciones de desempeño.
- Control de actividades internas.
- Celebración de contratos.
- Todas las demás requeridas para garantizar el cumplimiento de procesos internos

## **5.4. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN**

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Lorena Parra</b> <b>Subdirectora de Control Interno</b> <b>02/07/2024</b>	<b>Edwin Olaya Melo</b> <b>Gerente General</b> <b>02/07/2024</b>

Los titulares de la información tienen los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales frente a HEVARAN SAS; para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a la información del Titular del dato.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del tratamiento de los datos personales salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- Ser informado sobre el uso que HEVARAN SAS ha dado a los datos personales del Titular.
- Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política.
- Solicitar revocatoria y/o supresión de la autorización del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento por parte de HEVARAN SAS, se ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 o a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La Información solicitada por el Titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La Información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

#### **5.5. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN**

Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición HEVARAN SAS.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

#### **5.6. PERSONAS A LAS QUE SE LES PUEDE SUMINISTRAR INFORMACIÓN**

La información de los titulares podrá suministrarse a las siguientes personas:

- A los titulares de la información, causahabientes o representantes legales.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el titular o por la Ley. En caso de que sean autorizados por el titular, se deberá realizar la autorización expresa por los canales que disponga HEVARAN para tal fin, únicamente por el titular de los datos.

#### **5.7. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

<b>Elaboró</b> Lorena Parra Subdirectora de Control Interno 02/07/2024	<b>Aprobó</b> Edwin Olaya Melo Gerente General 02/07/2024
---	--

En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

## **5.8. DEBERES DE HEVARAN SAS, COMO RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **5.8.1. Deberes de HEVARAN como responsable del tratamiento de datos personales.**

HEVARAN SAS, cuando actúe como responsable del tratamiento de datos personales, cumplirá con los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 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.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento este previamente autorizado.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados dentro de los términos estipulados en la ley.
- 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.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **5.8.2. Deberes de HEVARAN como encargado del tratamiento de datos personales.**

HEVARAN SAS, cuando actúe como encargado del tratamiento de datos personales, cumplirá con los siguientes deberes:

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Lorena Parra</b> <b>Subdirectora de Control Interno</b> <b>02/07/2024</b>	<b>Edwin Olaya Melo</b> <b>Gerente General</b> <b>02/07/2024</b>

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos estipulados en la ley.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento de datos personales dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados dentro de los términos estipulados en la ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley, en especial para la atención de consultas y reclamo por parte de los titulares.
- Registrar en la base de datos “reclamo en trámite” de acuerdo con la Ley 1581 de 2012.
- 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.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **5.9. DEBERES DE HEVARAN SAS FRENTE A LAS ENTIDADES CLIENTES**

HEVARAN SAS, como proveedor de servicio de cobro, encargado del tratamiento de los datos personales suministrados a través de bases de datos, tiene los siguientes deberes:

- Dar estricto cumplimiento a la Política de Protección de Datos Personales exigidas por las Entidades Clientes.
- Dar cumplimiento a las directrices impartidas por la autoridad competente para la vigilancia de la Protección de Datos.
- Cumplir con las directrices establecidas por HEVARAN SAS, en materia de protección de datos, descritas en el GA-PT-01 POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
- Garantizar que las bases de datos suministradas por las Entidades cliente, no serán utilizadas para una finalidad diferente a la autorizada.
- Dar cumplimiento a lo establecido en el contrato de prestación de Servicios suscrito con la Entidad Cliente.
- Garantizar medidas de seguridad y confidencialidad de la información contenida en las bases de datos a fin de evitar la adulteración, pérdida, hurto, uso o acceso no autorizado o fraudulento así como cualquier otra acción en contra de la normatividad aplicable.
- Garantizar el principio de Confidencialidad con respecto a la reserva de la información, dando cumplimiento a lo expuesto contractualmente con las Entidades Clientes, contando además con las cláusulas de confidencialidad del personal involucrado en el tratamiento de datos personales.
- Definir claramente los roles y responsabilidades para el manejo y tratamiento de los datos por parte de los funcionarios vinculados a la gestión de cobranza, de tal manera que solo tengan acceso a la información los funcionarios autorizados que lo requieran.
- Garantizar que los datos personales contenidos en las bases de datos suministradas por las Entidades Clientes no estén disponibles en internet y otros medios de divulgación o comunicación masiva.
- No realizar copias indebidas de las bases de datos para fines distintos a los contratados por las Entidades Clientes.

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Lorena Parra</b> <b>Subdirectora de Control Interno</b> <b>02/07/2024</b>	<b>Edwin Olaya Melo</b> <b>Gerente General</b> <b>02/07/2024</b>



- Garantizar la capacitación a todos los funcionarios acerca de la normatividad para el manejo, seguridad, tratamiento y uso de información contenida en las bases de datos.
- Garantizar la debida administración, captura y uso de los datos de los clientes, dejando el debido registro de la gestión través de Aplicativo interno de HEVARAN SAS y/o del suministrado por la Entidad Cliente.
- Adoptar esquemas de monitoreo y control de calidad que garanticen el adecuado manejo y tratamiento de datos e información sensible; dejando registro del 100% de los audios de las llamadas realizadas a cada titular.
- Garantizar que los funcionarios que administran las bases de datos de las Entidades Clientes, no entreguen información sensible a personas no autorizadas.
- Garantizar una previa autorización del titular de la información, para realizar un uso adecuado de los datos suministrados.
- Garantizar el cumplimiento al derecho de Habeas Data a los titulares de la información.
- Implementar los documentos y formatos asignados por la Entidad Cliente para la captura, verificación y actualización de datos de los titulares de la información.

#### **5.10. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

- El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

#### **5.11. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR**

La recolección, almacenamiento, uso, y circulación de datos personales por parte de HEVARAN SAS, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular de los mismos.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

Cuando se trate de la recolección de datos sensibles, HEVARAN SAS, debe cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser explícita.
- Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información.
- Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Lorena Parra</b> <b>Subdirectora de Control Interno</b> <b>02/07/2024</b>	<b>Edwin Olaya Melo</b> <b>Gerente General</b> <b>02/07/2024</b>

#### **5.12. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE LA AUTORIZACIÓN**

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

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

#### **5.13. TOMA DE LA AUTORIZACIÓN**

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, sitios web, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del Titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será generada por HEVARAN SAS, será puesta a disposición del Titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

#### **5.14. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN**

HEVARAN SAS, utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuando y como obtuvo autorización por parte de los Titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

#### **5.15. OBJETO DE LA AUTORIZACIÓN**

La información otorgada por el Titular de la información tendrá por objeto facultar a HEVARAN SAS, para:

- Consultar, verificar y/o corroborar la capacidad de pago, antecedentes y/o demás cualidades o variables, con el objetivo de determinar la viabilidad del inicio o continuación de la relación o vinculación.
- Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos y demás actividades relacionadas con el objeto social de HEVARAN SAS.
- Informar sobre nuevos productos.
- Realizar actividades promocionales y/o de marketing.
- Realizar actividades de gestión de cobranza a nombre propio o de terceros.
- Efectuar estudios de preferencias de consumo.

<b>Elaboró</b> Lorena Parra Subdirectora de Control Interno 02/07/2024	<b>Aprobó</b> Edwin Olaya Melo Gerente General 02/07/2024
---	--

- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas por clientes, consumidores, proveedores y demás personas vinculadas directa o indirectamente con HEVARAN SAS.
- Informar sobre cambios de los servicios de HEVARAN SAS.
- Evaluar la calidad del servicio.
- Llevar a cabo o a través de cualquier medio, en forma directa o indirecta, actividades de mercadeo propia o de terceros, venta y facturación
- Realizar procesos de selección, contratación, desempeño y control del personal de HEVARAN SAS.
- Realizar el control de visitantes en las instalaciones de HEVARAN.
- Realizar seguimiento de las operaciones dentro de las instalaciones de HEVARAN por medio de cámaras de circuito cerrado de televisión (CCTV) para garantizar la seguridad física de los funcionarios, proveedores, contratistas, titulares, clientes y demás.
- Realizar procesos de contratación o acuerdos comerciales con proveedores.

Adicionalmente, por razones de eficiencia, seguridad y de estar a la vanguardia en tecnología, los servidores de HEVARAN SAS, en donde está alojado el sistema y base de datos podrán estar ubicados fuera de Colombia.

Por lo anterior, el Titular del dato autoriza a HEVARAN SAS, previa expresa, informada e inequívocamente para que en caso de que sea necesario o pertinente se envíen sus datos personales a los servidores de HEVARAN SAS, a cualquier país que considere conveniente para los fines del tratamiento autorizado o para propósitos de almacenamiento y/o eventuales servicios de hosting o computación en la nube (cloud computing) que HEVARAN SAS contrate o requiera.

#### **5.16. AVISO DE PRIVACIDAD**

El Aviso de Privacidad es el documento físico (Anexo 1), electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se pone en conocimiento al Titular sobre la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

#### **5.17. DEBERES DE HEVARAN SAS CON RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

HEVARAN SAS, tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que solo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos solo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la normativa vigente sobre protección de datos personales.

#### **5.18. VALIDACIÓN DE TITULARIDAD**

Con el objetivo de garantizar la seguridad de los datos personales de los titulares, HEVARAN SAS establece como control para evitar la entrega de información a terceros no autorizados, la validación de titularidad cuando se realice comunicación telefónica o vía tecnológica (como landing page, WhatsApp entre otras) en la cual se establezcan negociaciones o acuerdos entre el titular de la información y HEVARAN SAS o las entidades a las que representa, sea esta comunicación inbound o outbound.

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Lorena Parra</b> <b>Subdirectora de Control Interno</b> <b>02/07/2024</b>	<b>Edwin Olaya Melo</b> <b>Gerente General</b> <b>02/07/2024</b>

El proceso de validación de titularidad consiste en solicitar algunos de los siguientes datos al titular de la información, para garantizar su identidad inequívocamente:

- Nombres y Apellidos completos.
- Número de identificación: Puede realizarse completa, con los primeros o lo últimos dígitos.
- Fecha de nacimiento.
- Número de obligación.
- Dirección de residencia.

En todo caso se podrán solicitar datos adicionales o adoptar un procedimiento de validación de titularidad con 2 o más datos, según lo determine el cliente entidad para minimizar el riesgo de suministro de información a terceros no autorizados.

### **5.19. GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO**

HEVARAN SAS, garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del Titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales.

#### **5.19.1. Consultas**

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. HEVARAN SAS, suministrará a éstos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el HEVARAN SAS, de la cual se mantendrá prueba de los términos y presupuestos en que fue realizada.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Para que el Titular realice la consulta HEVARAN SAS, garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

#### **5.19.2. Quejas y Reclamos**

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante HEVARAN SAS, el cual debe ser tramitado bajo las siguientes reglas:

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Lorena Parra</b> <b>Subdirectora de Control Interno</b> <b>02/07/2024</b>	<b>Edwin Olaya Melo</b> <b>Gerente General</b> <b>02/07/2024</b>

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a HEVARAN SAS, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección o sitio de notificación y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo 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 quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en 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 una leyenda que dirá “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá 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 los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Respecto de la supresión de datos, como quiera que ello implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por HEVARAN SAS, éste derecho no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo, entre otros casos, cuando:

- El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales, o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

## **5.20. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN**

Los Titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

Para ello, HEVARAN SAS, deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al Titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos (2) modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que HEVARAN SAS, deba dejar de tratar por completo los datos del Titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Lorena Parra</b> <b>Subdirectora de Control Interno</b> <b>02/07/2024</b>	<b>Edwin Olaya Melo</b> <b>Gerente General</b> <b>02/07/2024</b>

#### **5.21. CANALES DE RECEPCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS**

HEVARAN SAS ha dispuesto los siguientes canales de comunicación para que los titulares de los datos personales remitan las quejas o reclamos:

- Presencial: Carrera 16ª # 78-11 oficina 301. Recepción.
- Telefónica: (+57 601) 7946996
- Página web: [www.hevaran.com.co](http://www.hevaran.com.co)
- Correo electrónico: [info@hevaran.com](mailto:info@hevaran.com)

#### **5.22. GRABACIÓN POR MEDIO DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV)**

Como medida de seguridad física dentro de las instalaciones de HEVARAN, se cuenta con un circuito cerrado de televisión el cual permite la grabación de la totalidad de las instalaciones durante un periodo continuo de 24/7, por tanto se realiza la captura de imágenes de funcionarios, clientes, titulares, proveedores y público en general; los cuales son custodiados únicamente por HEVARAN SAS y su acceso está restringido de acuerdo con las Políticas internas de control de acceso, así mismo se cuenta con todos los controles para garantizar la seguridad de las grabaciones y evitar accesos no autorizados.

#### **5.23. UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE DE HEVARAN SAS**

Dependiendo de la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona Titular de datos personales pueda tener con HEVARAN SAS, la totalidad de su información puede ser transferida al exterior, con la aceptación de la presente política autoriza expresamente para transferir información personal.

Sin perjuicio de la obligación de observar y mantener la confidencialidad de la información, HEVARAN SAS tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a cumplir esta Política, bajo el entendido que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con HEVARAN SAS, y solamente mientras ésta dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente. HEVARAN SAS, también puede intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado: (a) para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia; (b) para cumplir con procesos jurídicos; (c) para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia; (d) para hacer cumplir nuestros términos y condiciones; (e) para proteger nuestras operaciones; (f) para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros; y (g) obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que puedan afectar a HEVARAN SAS.

#### **5.24. FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE HEVARAN SAS**

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Lorena Parra</b> <b>Subdirectora de Control Interno</b> <b>02/07/2024</b>	<b>Edwin Olaya Melo</b> <b>Gerente General</b> <b>02/07/2024</b>

HEVARAN SAS, tiene designado un Comité de Seguridad de la Información, para cumplir con la función de protección de datos personales y dar trámite a las solicitudes de los Titulares de la Información, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la normativa vigente sobre protección de datos personales.

#### **5.25. MEDIOS DE CONTROL DE SEGURIDAD**

HEVARAN SAS tiene establecidos controles en conformidad con lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercial, según lo dispuesto en el Decreto 1377 de 2013. Para esto, cuenta con Políticas de Seguridad de la Información (CI-PT-02), entre los cuales se presentan las siguientes Políticas:

- Política de Control de Acceso.
- Política para uso de correo electrónico y navegación en internet.
- Política de Seguridad de Software.
- Política para la gestión de datos removibles y dispositivos móviles.
- Política para la Destrucción y disposición de medios.
- Política para clasificación de la información.
- Política de Seguridad de los Recursos Humanos.
- Política para la Seguridad de las Comunicaciones.
- Política de contratación de Proveedores.
- Grabación de llamadas.

En este sentido, se cuenta con controles y procedimientos que respaldan cada una de las Políticas, con el fin de garantizar la seguridad de la información.

#### **5.26. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO**

Todas las nuevas iniciativas y/o proyectos para evaluar la protección de datos son revisadas e informadas por las entidades cliente de requerir algún cambio en los servicios prestados

De igual manera en caso de presentarse cambios en el contenido de esta Política de Tratamiento de Datos Personales, HEVARAN SAS, lo comunicará al Titular de los Datos de manera oportuna. Sin embargo, el Titular de los datos podrá consultar periódicamente esta Política en la página web [www.hevaran.com.co](http://www.hevaran.com.co), donde encontrará la última versión disponible.

#### **5.27. VIGENCIA**

El presente manual rige a partir de la adopción de la ley deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar por instancias administrativas en HEVARAN SAS.

#### **5.28. RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO**

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Lorena Parra</b> <b>Subdirectora de Control Interno</b> <b>02/07/2024</b>	<b>Edwin Olaya Melo</b> <b>Gerente General</b> <b>02/07/2024</b>

HEVARAN SAS ha designado para la anterior política al **OFICIAL DE CUMPLIMIENTO** el cual fue designado bajo acta por parte del Gerente General y cuya responsabilidad es velar por el cumplimiento de todo lo expuesto en el anterior documento.

**6. DESCRPCION**

- No se requiere.

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Lorena Parra</b> Subdirectora de Control Interno 02/07/2024	<b>Edwin Olaya Melo</b> Gerente General 02/07/2024



**ANEXO 1  
AVISO DE PRIVACIDAD**

HEVARAN SAS., con domicilio en la Ciudad de Bogotá, Colombia, es responsable del tratamiento de los datos personales.

**Datos Generales de Contacto**

Razón Social: HEVARAN SAS  
NIT: 830.085.513-2  
Domicilio: Carrera 16ª # 78 – 11 oficina 301(Bogotá - Colombia)  
Página web: [www.hevaran.com.co](http://www.hevaran.com.co)  
Correo electrónico: [info@hevaran.com](mailto:info@hevaran.com)  
Teléfono: (+57 601) 794 6996

Sus datos personales serán incluidos en una base de datos y serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos y demás actividades relacionadas con el objeto social de HEVARAN SAS.
- Informar sobre nuevos productos.
- Realizar actividades promocionales y/o de marketing.
- Realizar actividades de gestión de cobranza a nombre propio o de terceros.
- Efectuar estudios de preferencias de consumo.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas por clientes, consumidores, proveedores y demás personas vinculadas directa o indirectamente con HEVARAN SAS.
- Informar sobre cambios de los servicios de HEVARAN SAS.
- Evaluar la calidad del servicio.
- Llevar a cabo o a través de cualquier medio, en forma directa o indirecta, actividades de mercadeo propia o de terceros, venta y facturación
- Realizar procesos de selección y contratación de personal para HEVARAN SAS.
- Realizar el registro de visitantes en nuestras instalaciones.
- Consultar, verificar, y/o corroborar la capacidad de pago, antecedentes y/o demás cualidades o variables, con el objetivo de determinar la viabilidad del inicio o continuación de la relación o vinculación.
- Realizar procesos de selección, contratación, desempeño y control del personal de HEVARAN SAS.
- Realizar el control de visitantes en las instalaciones de HEVARAN.
- Realizar seguimiento de las operaciones dentro de las instalaciones de HEVARAN por medio de cámaras de circuito cerrado de televisión (CCTV) para garantizar la seguridad física de los funcionarios, proveedores, contratistas, titulares, clientes y demás.
- Realizar procesos de contratación o acuerdos comerciales con proveedores.

Los Titulares de los datos, pueden consultar el “GA-PT-01 Política de Tratamiento de Datos Personales” de HEVARAN SAS, en la página web: <https://www.hevaran.com.co> y cualquier queja debe ser direccionada al Gerente de Servicios.

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Lorena Parra</b> <b>Subdirectora de Control Interno</b> <b>02/07/2024</b>	<b>Edwin Olaya Melo</b> <b>Gerente General</b> <b>02/07/2024</b>