

**POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES  
HEEL COLOMBIA.**

CONFIDENCIAL

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES .....	3
3.	DISPOSICIONES GENERALES .....	3
4.	AUTORIZACIÓN .....	5
5.	DERECHOS Y DEBERES.....	6
6.	INFORMACIÓN QUE RECOPIAMOS Y CÓMO LA USAMOS.....	7
7.	TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD .....	8
8.	VISITANTES.....	12
9.	TRATAMIENTO PARA LA PÁGINA WEB/ FARMACIA VIRTUAL HEEL .....	13
10.	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	14
11.	RECOLECCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES .....	14
12.	LIMITACIONES TEMPORALES Y SUPRESIÓN DE DATOS AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES HEEL COLOMBIA.....	14
13.	PERSONAS A LAS QUE SE LES PUEDE SUMINISTRAR INFORMACIÓN.....	15
14.	PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS .....	15
15.	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES .....	16
16.	TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES A TERCEROS .....	17
17.	HEEL COLOMBIA COMO ENCARGADO DE LA INFORMACIÓN .....	17
18.	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD .....	18
19.	CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	18
20.	CONTROL DE CAMBIOS .....	18

## 1. INTRODUCCIÓN

Para **Heel Colombia Ltda.** (la "Compañía"), es fundamental la protección de los datos personales proporcionados por cualquier persona natural o jurídica. La presente Política de Protección de Datos Personales (la "Política") establece cómo se maneja dicha información, cumpliendo con los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, conforme al artículo 4º de la Ley 1581 de 2012.

Esta Política abarca la recolección, almacenamiento, custodia, administración, transferencia, y/o transmisión de datos personales que el titular nos suministre o provea de cualquier forma, a saber: cuando nos consulte por cualquiera de nuestros medios de comunicación, cuando es contactado directamente, cuando adquiere productos con la compañía, cuando ingresa a nuestro sitio web o móvil o cualquier otra plataforma digital, medio o canal que se desarrolle en el futuro por la Compañía, cuando medie relación contractual comercial o laboral.

Por esa razón, los datos personales que el titular suministre o que la Compañía recolecte bajo el ejercicio legítimo de su objeto social, serán tratados según lo dispuesto en la presente política de tratamiento de datos personales.

Esta política aplica para toda la información personal registrada en cualquiera de las bases de datos de la Compañía y es de obligatorio y estricto cumplimiento.

## 2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La Compañía ostenta la calidad de responsable de tratamiento de los datos personales de sus empleados, contratistas, aspirantes, clientes, eventual prospecto de clientes, usuarios, proveedores, aliados y/o terceros en general.

**Razón social:** Heel Colombia Ltda.

**Nit:** 830.033.494-8

**Domicilio:** avenida carrera 19 #105 - 52 piso 6, Bogotá D.C., Colombia

**Teléfono:** (601) 5141572

**Correo electrónico:** [datos.personales@heel.com.co](mailto:datos.personales@heel.com.co)

## 3. DISPOSICIONES GENERALES

- **Ley Aplicable.** La presente Política se elaboró de conformidad con los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de la República de Colombia y lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- **Ámbito de Aplicación.** La presente política se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje la Compañía.
- **Objeto.** Por medio la presente Política se da cumplimiento a lo establecido en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes a los que están sometidos los responsables del tratamiento de los datos personales, dentro de las cuales se ordena adoptar una política de tratamiento de datos personales para garantizar el adecuado cumplimiento que mencionada Ley y en especial para la atención de consultas y reclamos.

Así mismo tiene la finalidad de garantizar el derecho de todas las personas naturales a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales almacenados en las bases de datos, suprimirlos en los casos en que sea procedente y revocar la autorización de tratamiento, así como regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos personales que realiza la compañía, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma ley.

- **Definiciones.** Para efectos de facilitar la comprensión de la presente política, se hace la transcripción de las definiciones incluidas en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2013 y del Decreto 1377 de 2013:

- **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.
- **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 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.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **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.
- **Datos sensibles:** 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.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable 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 dato 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.
- **Principios.** Los principios que se relacionan a continuación son los lineamientos que deben ser respetados por la compañía en los procesos de recolección, almacenamiento, uso y tratamiento de datos personales.
  - **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de Datos:** El tratamiento a que se refiere la política es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
  - **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la ley, la cual debe ser informada al titular.

- **Principio de libertad:** El tratamiento solo puede ejercerse 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 o judicial que releve el consentimiento.
- **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 del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, 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 ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en las leyes aplicables; 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 solo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente Política.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la presente política, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente Política y la ley.

## 4. AUTORIZACIÓN

### 4.1. Autorización.

- El tratamiento de datos personales por parte de la compañía requiere consentimiento, libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. La compañía en su condición de responsable del tratamiento de los datos personales ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible el otorgamiento de dicha autorización.

### 4.2. Forma y Mecanismo para Otorgar la Autorización:

- La autorización puede constar en cualquier mecanismo que permita garantizar su posterior consulta, la autorización podrá constar:
  - Por escrito,
  - De forma oral,
  - Mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que se otorgó la autorización, resaltando que, en ningún caso el silencio será asimilado a una conducta inequívoca.
- Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho de que su información personal será recogida y utilizada para los fines determinados y conocidos, así mismo que se le ha informado que cuenta con la opción de conocer cualquier alteración o modificación de la información y el uso específico que se le ha dado a los mismos. Lo anterior con el fin de que el titular de la información adopte decisiones informadas en relación con sus datos

personales y controle el uso de la información personal.

#### 4.3. Captación de la Autorización:

- La compañía empleará todas las mecanismos idóneos y necesarios con el fin de mantener el registro de cuándo y cómo se obtuvo la autorización por parte de los titulares de los datos personales para el tratamiento de los mismos.
- Para todas las bases de datos señaladas en el alcance de este documento, los empleados, contratistas, clientes y general terceros con quien la Compañía tenga relación comercial, deben cumplir con las siguientes disposiciones:
  - Solo se podrán solicitar o usar los datos personales que sean estrictamente necesarios para la finalidad para la cual son requeridos, de acuerdo a los objetivos definidos en los procesos pertinentes de la Compañía.
  - No se podrán recolectar datos personales sin la debida autorización del titular, salvo cuando se trate de datos públicos. La manera como se han de recolectar los datos personales es diferente de acuerdo a la naturaleza de los datos que se trate y será descrita para cada base de datos personales en el capítulo 2 de esta política, en todo caso sólo se podrá realizar con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
  - Queda expresamente prohibida la recolección de datos personales a través de prácticas como el engaño o el fraude.
  - Deben ser incluidos los controles necesarios para que los datos personales recolectados por empleados, proveedores, clientes y contratistas sean veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables, comprensibles y que no induzcan a error.
  - La información personal que sea recolectada deberá contar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
  - Todos los empleados, proveedores, contratistas y clientes están obligados a garantizar la reserva de la información personal recolectada, salvo los datos públicos, inclusive después de finalizada la relación con la Compañía.

## 5. DERECHOS Y DEBERES

**5.1. Derechos de los Titulares de la Información.** De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de la información tendrá los siguientes derechos:

- **Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales:** esto aplica para datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que puedan inducir a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- **Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento:** salvo en los casos en los que la ley exceptúe este requisito, conforme al artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- **Ser informado sobre el uso de sus datos personales:** previa solicitud, el Responsable o Encargado del Tratamiento, debe proporcionar esta información.
- **Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio:** esto es posible en casos de infracciones, previa solicitud a Heel Colombia.
- **Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos:** cuando en el tratamiento no se

respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

- **Acceder en forma gratuita a sus datos personales:** esto incluye los datos que hayan sido objeto de tratamiento.

**5.2. Deberes de la compañía en relación con el tratamiento de los datos personales.** La compañía, como responsable de la información, se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en la ley y en especial el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012. Reconocemos que los datos personales pertenecen a los titulares, quienes tienen el derecho exclusivo de decidir sobre ellos. Por tanto, la compañía se compromete a cumplir con los siguientes deberes en relación con el tratamiento de datos personales:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, evidencia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad del tratamiento y los derechos que le asisten en 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 esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- 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 en los términos señalados 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 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.

## 6. INFORMACIÓN QUE RECOPIAMOS Y CÓMO LA USAMOS

- En la compañía registramos y actualizamos bases de datos según sea necesario para cumplir con las obligaciones legales.
- Los datos recopilados pueden incluir, sin limitarse los siguientes: tipo y número de identificación, nombres y apellidos, género, dirección de correo electrónico, dirección de domicilio, número de teléfono fijo y celular, fecha de nacimiento, edad, información sobre su estado de afiliación a EPS, medicina prepagada,

información de uso con respecto a la forma como utiliza los Servicios y el destino que les da a los mismos, actividad profesional, estrato social, educación, horas y fechas de acceso a los servicios, información crediticia y financiera, información que haya sido compartida por diversos canales como mensajería instantánea, correo electrónico, llamada o cualquiera de los canales habilitados por la compañía, información sobre los familiares, acompañantes, contacto de emergencia, notas o informes sobre la salud del titular.

- Cualquiera sea la naturaleza de la información, su tratamiento, manejo, almacenamiento, transferencia, transmisión y/o administración por parte de la compañía, respetará las normas aplicables sobre protección de datos personales. El tratamiento de la información de los menores se restringirá a los datos de naturaleza pública y de acuerdo con los parámetros indicados en el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, o la norma que lo modifique, reemplace o sustituya.
- La compañía necesita en determinadas ocasiones adquirir bienes y servicios de terceros, sean personas naturales o jurídicas, para poder llevar a cabo su actividad empresarial. En algunos casos, es necesario compartir información personal del titular con estos terceros para que puedan prestar los servicios y suministrar los bienes de manera correcta. Para garantizar la protección de esta información, celebramos contratos con estos terceros que establecen claramente las condiciones para la transmisión de datos personales. Estos contratos aseguran que la información personal compartida se utilice únicamente para los fines autorizados por el titular y que se mantenga un nivel de protección comparable al que ofrecemos.
- Si la compañía, su operación, o activos fuesen adquiridos por un tercero, o en el caso de que la compañía de por terminada su actividad o entre en procesos de reestructuración empresarial, la información personal del titular será uno de los activos que serán transferidos al tercero o adquiridos por este.
- Le informamos que, sus datos podrán ser capturados, almacenados, usados, procesados, suprimidos, anonimizados, disociados, transmitidos y transferidos a terceros dentro y fuera del territorio nacional.

## **7. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD**

A continuación se detallan las políticas específicas para cada una de las bases de datos señaladas, no sin antes resaltar que no está permitida la adquisición de bases de datos personales de fuentes externas a la Compañía si no se cuenta con la garantía de que todos y cada uno de los titulares de las bases de datos en cuestión, han autorizado previamente su tratamiento para las finalidades para las cuales pretenden ser adquiridas y que luego de que estas bases de datos queden en custodia de la Compañía, cuenten con los controles de seguridad de la información mínimos para evitar su uso o acceso no autorizado o fraudulento:

### **7.1 COLABORADORES**

Esta base de datos personales está conformada por la información que la Compañía tiene de los Colaboradores activos, excolaboradores ya sean retirados o pensionados y beneficiarios de los Colaboradores y pensionados.

#### **7.1.1 Finalidades del tratamiento de datos personales de colaboradores o aspirantes para los fines de recursos humanos:**

- Cumplimiento de las obligaciones derivadas, ya sea directa o indirectamente, de la relación laboral.
- Promover su participación en programas desarrollados, que tengan como finalidad el bienestar y buen clima laboral.
- Realizar entrevistas en procesos de selección, encuestas, evaluaciones, sondeos en Heel Colombia.
- Registro, control y seguimiento a la gestión de las investigaciones disciplinarias.

- Gestión de nómina y cumplimiento de obligaciones asociadas con la seguridad social y salud ocupacional
- Gestión administrativa, suministro de información para la afiliación a la EPS, Caja de Compensación y eventos.
- Captar y tratar datos personales de menores de edad representados por el Colaborador respondiendo al cumplimiento de un interés superior que asegure el respeto de los derechos fundamentales del (los) menor (s) de edad.
- Captar y tratar datos personales de terceros suministrados por el Colaborador para tramitar afiliaciones, contacto en caso de urgencia o intercambio o transmisión de información.
- Entregar referencias laborales, confirmar o certificar vinculaciones laborales con la Compañía.
- Realizar estudios de seguridad y salud.
- Realizar evaluaciones de desempeño y aplicar procedimientos disciplinarios y sancionatorios.
- Verificar autenticidad de los datos y salvaguardar la seguridad de la Compañía.
- Verificar y reportar la información financiera, bancaria o crediticia a bases de datos de riesgo crediticio o de cualquier otra naturaleza
- Gestión de permisos, licencias y autorizaciones, gestión de sanciones, amonestaciones, llamados de atención, exclusiones, procedimientos administrativos, reservas y emisión de tiquetes de transporte, gestión de personal, prestaciones sociales, prevención de riesgos laborales, promoción y gestión de empleo.
- Realizar procesos de auditorías internas y externas.
- Capturar y tratar fotografías y videos para que puedan ser publicadas en medios impresos (carnets), medios audiovisuales, redes sociales institucionales y para que las huellas sirvan para el control de horario.
- Recolectar información sobre el candidato mediante el contacto con sus referencias laborales y personales y el estudio de sus publicaciones en Internet y otros medios (periódicos, revistas, boletines, televisión, etc.).
- Suministrar, compartir, enviar, entregar datos personales a matriz y/o vinculadas a la compañía ubicadas en Colombia o cualquier otro país en el que dichas
- Compañías requieran la información para los fines descritos.
- Promoción y selección de personal
- Formación de personal
- Suprimir o desactivar datos de la base de datos
- Fines históricos, científicos y estadísticos
- Permitirle adquirir y/o acceder a los productos de la Compañía, de sus aliados comerciales o terceros

- Permitir a la compañía mantener una base de datos que pueda ser objeto de transmisión y transferencia nacional o internacionalmente a terceros a cualquier título y sin discriminación entre países.
- Remitir información relacionada con Heel Colombia, en relación con sus empleados, conforme la relación contractual existente.
- Notificación del cumplimiento de las obligaciones de pago a los empleados.
- Otras actividades que estén sujetas al desarrollo del objeto social de la Compañía y en las cuales necesariamente deben ser usados los Datos Personales del titular.
- Para cumplir con los deberes de información que deba practicar la Compañía por mandato legal, por decisión judicial o de autoridad competente.
- Cumplir con las obligaciones tributarias y de registros comerciales corporativos y contables de Heel Colombia. Para adelantar procesos al interior de la Compañía de carácter operativo, de gestión de su personal, tecnológico, de administración de sistemas y archivo.
- Realizar el análisis para el control y prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo la consulta en listas restrictivas, y toda la información necesaria requerida para el SARLAFT.
- Envío de comunicaciones relacionadas con asuntos laborales y de interés de la Compañía.
- Responder solicitudes del Colaborador o contratista ante requerimientos de expedición de certificados, constancias y demás documentos solicitados, como causa del vínculo contractual existente.
- Monitorear y utilizar las imágenes que se capten a través sistemas de video vigilancia con la finalidad de mantener la seguridad física de las personas y los objetos materiales.
- Gestionar tramites, peticiones, consultas, reclamos y/o felicitaciones.

## **7.2 CLIENTES Y PROVEEDORES**

- Esta base de datos está conformada por la información que se tiene de las personas que han manifestado su interés por disfrutar de nuestros productos y/o servicios por cualquiera de nuestros canales de atención y los proveedores actuales y potenciales.

### **7.2.1 Finalidades del tratamiento de datos personales de clientes y proveedores.**

- Gestión de relaciones comerciales con clientes y proveedores.
- Prospección comercial y ofrecimiento de productos y servicios de la Compañía, aliados o terceros.
- Comunicación de información sobre productos, servicios, ofertas, y cambios en estos.
- Informar sobre nuevos productos o servicios relacionados con los adquiridos.
- Evaluar la calidad de nuestros productos y servicios, así como la satisfacción del cliente.
- Realizar estudios de mercado y detectar posibles oportunidades de negocio.
- Invitar a programas de educación continuada y formación de Heel Colombia o de terceros.
- Promocionar productos, bienes y servicios, eventos académicos e informativos.

- Realizar campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales.
- Envío de información relacionada con el desarrollo del objeto social de la Compañía, modificaciones en políticas de compras o pago de productos o servicios.
- Usar la información para actividades de mercadeo, promoción, y comunicación por medios físicos o electrónicos.
- Gestión contable, fiscal, administrativa, de cobros y pagos, facturación, y gestión fiscal.
- Mantenimiento y actualización de la información de contacto, historial de compras, y preferencias.
- Registro de entrada y salida de documentos.
- Control de inventarios.
- Gestión de estadísticas internas.
- Ejecución y control de cumplimiento de obligaciones contractuales con clientes y proveedores.
- Cumplimiento de obligaciones inherentes a los servicios prestados por la Compañía.
- Cumplimiento de obligaciones tributarias y registros comerciales, corporativos y contables.
- Medidas de control de hurto, otros delitos y conductas no permitidas.
- Prestación de asistencia, servicio y soporte técnico de productos y servicios.
- Realización de labores de video vigilancia para garantizar la seguridad.
- Verificación y reporte de información financiera, bancaria o crediticia.
- Realizar el análisis para el control y prevención del fraude y lavado de activos.
- Permitir la configuración de una base de datos para transferencia o transmisión nacional o internacional.
- Estar en contacto en caso de riesgo frente a la protección de datos personales.
- Requerimientos por organismos de control, autoridades judiciales o administrativas.
- Entregar referencias comerciales y confirmación de certificados emitidos.
- Verificación de antecedentes disciplinarios, judiciales y policivos.
- Otras actividades necesarias para cumplir con el objeto social de la Compañía que impliquen el uso de datos personales.

### **7.3 BASES DE DATOS**

- Base de datos general de Talento Humano
- Archivo físico colaboradores

- Colaboradores SuccessFactors (SSFF)
- Clientes Eduka Humana
- Clientes Eduka Veterinaria
- Data master farmacia virtual
- Clientes
- Proveedores
- Panel médico OCE

No obstante, la lista de bases de datos aquí enunciada, la compañía podrá tener otras bases de datos que serán registradas oportunamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### 7.4 USO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES.

En los casos que sea necesario, la compañía realiza tratamiento de datos sensibles. Para esto, la compañía se compromete a realizar el tratamiento de datos personales sensibles únicamente en los casos permitidos por la legislación colombiana, y siempre bajo la obtención de una autorización previa, expresa e informada por parte del titular, conforme a lo dispuesto en el Artículo 6 de la Ley 1581 de 2012.

El titular tiene el derecho de no autorizar el tratamiento de sus datos sensibles y, en caso de otorgar su consentimiento, la compañía garantizará que dichos datos serán tratados bajo estrictos estándares de seguridad y confidencialidad. Para este fin, la Compañía ha implementado medidas administrativas, técnicas y jurídicas de obligatorio cumplimiento para todos los involucrados en el tratamiento, incluyendo proveedores, compañías vinculadas y aliados comerciales.

### 8. VISITANTES

#### 8.1 USO DE DATOS PERSONALES PARA LOS FINES DE VIDEO VIGILANCIA.

- Atender solicitudes y requerimientos de autoridades judiciales o administrativas.
- Realizar actividades de gestión administrativa.
- Gestionar las relaciones, derechos y deberes que se tienen con los titulares.
- Seguridad en nuestras instalaciones y realizar investigaciones en caso de riesgos o incidentes de seguridad.
- Gestionar riesgos o accidentes dentro de las instalaciones.
- Controlar y registrar el acceso y salida de personas en nuestras instalaciones.

#### 8.2. DATOS RECOLECTADOS MEDIANTE VIDEO VIGILANCIA.

Estos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de la Compañía, y podrán ser utilizados como prueba en cualquier proceso, siempre que exista requerimiento de orden legal o judicial, o que la Compañía lo considere como elemento material probatorio entregable a las autoridades competentes.

#### 8.3. PROCEDIMIENTO PARA ACCESO A IMÁGENES DE VIDEOVIGILANCIA

- **Solicitud formal:** El titular deberá presentar una solicitud escrita dirigida a heel especificando su interés en acceder a las imágenes.

- **Verificación de identidad:** Heel Colombia solicitará al titular la presentación de su documento de identificación y comprobará su identidad.
- **Detalle de información:** El titular deberá proporcionar detalles específicos, como la fecha, hora, y lugar del evento que desea revisar, para facilitar la ubicación de las imágenes relevantes.
- **Revisión y validación:** Heel Colombia verificará la calidad de titular y revisará las imágenes solicitadas, limitando el acceso únicamente a aquellas en las que el titular esté presente, con el fin de proteger la privacidad de terceros.
- **Entrega de información:** Si se valida la solicitud, se entregará al titular una copia o visualización de las imágenes pertinentes, asegurando que no se exponga información de terceros innecesariamente.
- **Registro de acceso:** Se mantendrá un registro de la solicitud y del acceso concedido, incluyendo la identificación del Titular y los detalles de las imágenes entregadas.

Las imágenes capturadas serán almacenadas en el sistema de grabación digital (DVR) por un período de 20 a 30 días, de acuerdo con la capacidad de almacenamiento del dispositivo y la configuración de calidad de grabación. Una vez transcurrido este período, las grabaciones más antiguas serán sobrescritas automáticamente por nuevas imágenes, asegurando un ciclo continuo de almacenamiento.

#### **8.4. Tratamiento de imágenes fotográficas o de video.**

- La compañía como parte de sus servicios y de las actividades internas, incluidas las de marketing y operaciones, podrá realizar la toma de fotografías y/o de videos de sus funcionarios, proveedores y/o clientes.
- Estas imágenes son recopiladas previa autorización expresa o inequívoca del titular de la información, o del representante legal en caso de que el titular sea menor de edad, con el fin de contar con un control de las actividades realizadas, así como para utilizarla en publicaciones propias de la compañía, ya sea en medios corporativos internos, redes sociales, medios de comunicación, o cualquier otro medio conocido o por conocerse con fines informativos, publicitarios e institucionales. Esta información será almacenada en las bases de datos generada para los fines que su recopilación requiera, y su tratamiento se mantendrá mientras que las finalidades de su recolección y/o la obligación legal de mantener el almacenamiento de dichos datos se mantenga, o en cuyo caso sus datos se conservarán hasta que muestre su oposición.

### **9. TRATAMIENTO PARA LA PÁGINA WEB/ FARMACIA VIRTUAL HEEL**

Nuestros sitios web y medios virtuales de comunicación, recopilan información sobre su dispositivo, incluida información sobre el navegador web, dirección IP, zona horaria y algunas de las cookies que están instaladas en el mismo, lo anterior, con la finalidad de recopilar información estadística sobre su navegación y mostrarle publicidad relacionada con sus preferencias. Si continúa navegando, consideramos que acepta su uso.

Recopilamos información del dispositivo utilizando las siguientes tecnologías:

- **Cookies:** son archivos de datos que se colocan en su dispositivo o computadora y con frecuencia incluyen un identificador único anónimo.
- **Píxeles:** son bloques de código en las páginas web que se utilizan para diversas funciones, como permitir que otro servidor mida las vistas de una página web y rastrear la actividad del usuario.
- **Almacenamiento local o archivos de registro:** rastrean las acciones que ocurren en el Sitio y recopilan datos, incluida la dirección IP, el tipo de navegador, el proveedor de servicios de Internet, las páginas de referencia/salida y las marcas de fecha y hora.

- Además, cuando usted efectúa una compra o intenta realizar una compra a través del Sitio, recopilamos información, como nombre, dirección de facturación, dirección de envío, información de pago, incluidos números de tarjetas de crédito, débito, pagos seguros en línea PSE, entidad bancaria, dirección de email, número de documento de identidad y el número de celular. Esto se denomina Información del Pedido.

## 10. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En general, la compañía no recolecta ni trata datos personales de menores de edad. Sin embargo, en el marco de programas de bienestar y beneficios laborales dirigidos a sus colaboradores, se puede llevar a cabo el tratamiento de datos de carácter público de menores de edad, siempre cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos: (i) que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes; (ii) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

En cualquier otro contexto, el tratamiento de datos personales de menores de edad se realizará únicamente en cumplimiento estricto de las normas de protección de datos personales vigentes. La compañía garantizará que los menores puedan ejercer sus derechos en todo momento, adoptando las medidas necesarias para proteger sus datos.

Este tratamiento estará orientado a salvaguardar un interés público esencial, evaluado conforme a los estándares internacionales de derechos humanos. Además, deberá cumplir con los principios de legalidad, proporcionalidad y necesidad, siempre preservando los derechos fundamentales de los menores involucrados.

De esta forma, en caso de que se deba obtener información que verse sobre niños o niñas y adolescentes, los datos y autorización serán tramitados o recolectados de manera expresa por medio del titular y de su representante legal o tutor. Otorgando tratamiento que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Esta información será almacenada en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, y su tratamiento se mantendrá mientras que las finalidades de su recolección y conocimiento se mantengan, o en cuyo caso sus datos se conservarán hasta que muestre su oposición.

## 11. RECOLECCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Las actividades de recolección y almacenamiento de datos personales serán realizadas a través de correo físico, electrónico, dispositivos móviles, páginas web, plataformas de recolección de datos, plataformas virtuales o electrónicas de contacto o a través de cualquier mecanismo digital, físico o semejante de comunicación conocido, o de manera voluntaria y directa por el titular a la Compañía.

## 12. LIMITACIONES TEMPORALES Y SUPRESIÓN DE DATOS AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES HEEL COLOMBIA

Solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de las normas legales que dispongan lo contrario, procederá a la supresión de los datos personales en su posesión.

Igualmente, la supresión de datos personales puede surgir bajo solicitud del titular de la información en ejercicio de sus derechos de ley; dicha supresión de datos personales puede implicar la eliminación total o parcial de la información personal contenida en nuestras bases de datos. Sin embargo, la compañía como responsable de los datos puede negar o limitar el ejercicio de este en los siguientes casos:

- Cuando el Titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- Cuando la eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actuación de sanciones administrativas.
- Cuando los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados por el titular; para realizar una acción en función del interés público o para cumplir con obligaciones de carácter legal adquiridas por el titular.
- Cuando las características técnicas del medio portador de la base de datos limite o restrinja la supresión del dato.

La compañía no tiene la obligación de conservar una copia, en ningún medio o formato, de la información personal, que suministre el usuario, salvo de la autorización expresa, previa e informada que el usuario entregue sobre su conocimiento y aceptación de la presente política. Por tanto, el usuario es responsable por la conservación de la versión original de la información que suministre.

### 13. PERSONAS A LAS QUE SE LES PUEDE SUMINISTRAR INFORMACIÓN

La información que reúna las condiciones establecidas en la presente política podrá suministrarse a las siguientes personas:

- A los titulares de la información, sus causahabientes o sus representantes legales o tutores en caso de que sea un menor de edad.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Colaboradores de la compañía, que estén autorizados para acceder a sus datos personales, cuando sea estrictamente necesario conocerlos.
- Filiales y subsidiarias de la compañía, principalmente para fines comerciales y operacionales.
- Proveedores que prestan los servicios en nombre de la compañía y bajo nuestras instrucciones. Estos terceros están obligados a proveer una seguridad razonable a los datos personales y a usarlos y procesarlos únicamente bajo nuestras instrucciones. Es importante tener en cuenta que los proveedores de servicios que ofrecen sus productos y/o servicios a través de canales propios pueden recopilar los datos personales por separado. En estos casos, la compañía, no será responsable de la recolección de esos datos y los terceros serán los únicos responsables del control y procesamiento de los datos que estarán sujetos a su política de privacidad en la compañía. Esos terceros son los únicos responsables del control y procesamiento de los datos que estará sujeto a su política de privacidad.
- A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.
- Otras partes relacionadas con transacciones corporativas tales como fusión, adquisición, venta de activos, joint venture y demás transacciones que resulten parcial o totalmente en un cambio en el control o la propiedad de la Compañía.

### 14. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El oficial de protección de datos de la compañía está encargado de la atención a las peticiones, consultas del

titular de los datos personales, relacionados con sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato personal y revocar la autorización. Así mismo, el oficial de protección de datos velará por la oportuna y adecuada respuesta que emita cada una de las áreas de la compañía, a las solicitudes, consultas y reclamos de los titulares de los datos.

Los derechos de consulta y reclamo podrán ser ejercidos así:

- **A nombre propio:** puede ejercer su derecho directamente, siempre y cuando acredite su identidad, realizando la consulta o reclamo en relación con los datos almacenados en nuestras bases de datos y/o archivos. Tendrá derecho a conocer, actualizar, acceder, rectificar, suprimir, solicitar prueba de autorización otorgada, ser informado respecto del uso de sus datos y revocar la autorización otorgada.
- **A través de apoderado:** puede ejercer su derecho a través de apoderado, quien deberá acreditar tal calidad. Para estos efectos, debe adjuntar el poder autenticado con la solicitud. Si se llegare a presentar la solicitud por parte de una persona que no fuese el titular de la información personal, sin cumplir con la presentación del documento idóneo que sustente la representación, esta se tendrá como no presentada y no se dará respuesta a dicho requerimiento.
- **Ejercicio del derecho de menores de edad:** los menores de edad deberán ejercer su derecho de Habeas Data a través de quien acredite su representación legal.

**14.1. Canales para la recepción de peticiones, consultas y reclamos.** El titular de la información podrá presentar su petición, consulta o reclamo, enviando solicitud a través de los siguientes medios que ha dispuesto la Compañía:

- Domicilio: Av. Cr. 19 # 105 - 52 piso 6, Bogotá D.C., Colombia
- Correo electrónico: [datos.personales@heel.com.co](mailto:datos.personales@heel.com.co)
- Teléfono oficina principal: (601) 5141572
- Call center: (601) 3078003

## 15. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES

**15.1. Procedimiento para el ejercicio del derecho de Habeas Data.** En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, la Compañía presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos.

Para la radicación y atención de su solicitud le requerimos suministrar la siguiente información:

- Nombres completos y apellidos.
- Número y tipo de identificación.
- Datos de contacto (dirección y/o correo electrónico y teléfonos de contacto).
- Medios para recibir respuesta a su solicitud.
- Motivos, hechos que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información).

El término para la atención de las solicitudes se detalla a continuación:

Tipo de Solicitud	Plazo de respuesta	Extensión del plazo
-------------------	--------------------	---------------------

<b>Reclamaciones</b>	15 días hábiles contados desde el día siguiente a la recepción.	Si no se resuelve en 15 días, se informa al titular y se puede extender hasta 8 días hábiles adicionales.
<b>Consultas y Solicitudes</b>	10 días hábiles contados desde la recepción por cualquier medio de comunicación.	Si no se resuelve en 10 días, se informa al titular y se puede extender hasta 5 días hábiles adicionales.

**Tabla 1**

Si se deniega total o parcialmente el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, el titular puede presentar su caso ante la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.

**15.2. Comunicaciones por correo electrónico.** Si el titular no desea recibir correos electrónicos comerciales u otro tipo de comunicaciones de nuestra parte, puede darse de baja directamente a través del enlace incluido en el correo electrónico o solicitarlo mediante los procedimientos de consultas o reclamos descritos en esta política. Es importante señalar que, aunque el titular opte por no recibir avisos legales, dichos avisos seguirán rigiendo el uso de nuestros servicios, y es responsabilidad del titular verificar cualquier cambio en estos avisos o en la vigencia de los contenidos legales.

## **16. TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES A TERCEROS**

- No entregaremos sus datos personales a otras entidades sin antes obtener su previo consentimiento, salvo que:
  - La transmisión de sus datos fuese necesaria para la prestación efectiva y cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales.
  - Exista su autorización expresa, previa e informada del titular o su representante.
  - Sea necesaria para permitir a los proveedores, contratistas o colaboradores prestar los servicios encomendados;
  - Sea requerido o permitido por la ley.
- Para la transmisión de datos personales a terceros, tanto en Colombia como en el exterior, se exigirá que:
  - El titular haya dado su autorización expresa, previa e informada.
  - Exista un contrato de transmisión de datos personales que cumpla con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.5.2. del Decreto 1074 de 2015. Este contrato debe incluir:
    - Los alcances y responsabilidades del encargado en el tratamiento de los datos personales, tanto frente al titular como frente a la Compañía.
    - Las actividades específicas que el encargado debe realizar en nombre de la Compañía.
    - La obligación del encargado de cumplir con lo establecido en el aviso de privacidad, el manual de políticas internas, y otros procedimientos de la Compañía.
    - La obligación del encargado de tratar los datos personales únicamente para las finalidades autorizadas por los titulares y conforme a la legislación vigente.
    - La obligación del encargado de garantizar la seguridad de las bases de datos y de mantener la confidencialidad de la información tratada.

## **17. HEEL COLOMBIA COMO ENCARGADO DE LA INFORMACIÓN**

- En el caso de que la Compañía, opere como encargado de la información, se presume que el responsable de la información cuenta con las autorizaciones previas y expresas de los titulares con quien tiene contacto para

hacer uso de sus datos personales. No obstante, los Responsables de la información deberán solicitar y conservar la autorización del titular de la información para el tratamiento de los datos personales por parte de Heel Colombia.

- En caso de requerir copia de las autorizaciones, la compañía suministrará dicha información para los fines consagrados en esta política.
- Es importante que la compañía cuente con datos confiables y precisos para tomar decisiones informadas y garantizar la seguridad de los datos personales. Por tanto, se deben aplicar buenas prácticas en la protección de la información personal, establecer acuerdos de nivel de servicio, comunicarse con los titulares solo por los canales oficiales establecidos en la política de la compañía.

## 18.SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

**18.1.Medidas de Seguridad.** Con el fin de cumplir con el principio de seguridad de la ley estatutaria de protección de datos personales - LEPDP, y mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales que se encuentran en nuestras bases de datos y archivos, la compañía adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales objeto de tratamiento, evitando su consulta o acceso no autorizada, adulteración o uso fraudulento y pérdida.

## 19.CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La compañía, podrá modificar esta política conforme las actualizaciones normativas y/o corporativas. El uso y tratamiento de la información personal estará regido por la política vigente al momento del uso y tratamiento. Si hacemos cambios materiales en la forma en que usamos la información personal y demás datos, notificaremos al usuario publicando un aviso en nuestro sitio o enviándole un email, y tal notificación tendrá lugar antes o más tardar en el momento de la implementación de las nuevas políticas. Los usuarios están obligados y quedarán sujetos por los cambios en la Política al usar los servicios después de que dichos cambios hayan sido publicados en el sitio.

La presente política para la protección de datos personales rige a partir de la divulgación de la versión vigente.

## 20. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Motivo del Cambio	Fecha del cambio
1	Elaboración Inicial	02/02/2018
2	Actualización de datos de contacto: Dirección principal y línea telefónica	03/09/2020
3	Cambio de código y reestructuración del documento	04/10/2023
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reestructuración de las finalidades de clientes y proveedores, e inclusión de terceros, se agregó una nueva finalidad para las actividades de responsabilidad social</li><li>• Se agregó el canal de atención a través del call center</li><li>• Se agregó el Procedimiento para acceso a imágenes de videovigilancia</li><li>• Finalidades del tratamiento de niños, niñas y adolescentes con respecto a los hijos de los colaboradores.</li></ul>	13/08/2024