

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, la empresa establece la Política General y Especiales aplicables para el Tratamiento y Protección de Datos Personales en la organización.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE:

DBELEN SAS, sociedad comercial identificada con NIT No. 900079520-3, se constituye como una empresa colombiana, dedicada a la fabricación de artículos textiles, comercio minorista de ropa y accesorios, equipos informáticos y telecomunicaciones, y defensa, indicando una operación multi-sectorial enfocada en la comercialización y producción de bienes variados, incluyendo tecnología y vestimenta.

- DIRECCIÓN FÍSICA: Av. Ciudad de Cali No. 83-39; Bogotá D.C.
- PÁGINA WEB: <https://dbelen.com>
- TELEFONO: (601) 252 4467

2. OBJETIVO

La presente Política establece las directrices generales para la protección y el tratamiento de datos personales al interior de la empresa, permitiendo de esta manera fortalecer el nivel de confianza entre el responsable y los titulares con relación al tratamiento de su información; informar a los titulares las finalidades y transferencias a que son sometidos sus datos personales y los mecanismos y formas para el ejercicio de sus derechos.

3. ALCANCE

Esta Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales será aplicada a todas las bases de datos y/o archivos que incluyan datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de **DBELEN SAS**, como responsable del tratamiento de datos personales.

4. DEFINICIONES

- **Habeas Data:** Derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del titular con el fin de informar sobre el tratamiento de sus datos personales.
- **Titular:** Persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Causahabiente:** Persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.
- **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.
- **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.

5. PRINCIPIOS RECTORES APLICABLES EN MATERIA DE DATOS PERSONALES

En materia de protección de datos personales se aplicarán los siguientes principios rectores:

a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El tratamiento a que se refiere la Ley de Habeas Data es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

b) 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.

c) Principio de libertad: El tratamiento sólo 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.

d) 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.

e) 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.

f) 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 sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

g) Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la Ley de Habeas Data, 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.

h) 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 sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares de datos personales gozarán de los siguientes derechos, y de aquellos que les otorgue la ley:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al responsable del tratamiento o encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

- b)** Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en la ley;
- c)** Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales;
- d)** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e)** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución;
- f)** Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por regla general en el tratamiento de datos de carácter personal, **DBELEN SAS**, recolectará la autorización previa e informada del titular, la cual podrá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

7.1 Eventos en los cuales no es necesaria la autorización

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

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

DBELEN SAS, como responsable del tratamiento de datos personales, cumplirá los siguientes deberes:

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

8. POLÍTICAS ESPECÍFICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

8.1 Tratamiento de datos personales base de datos empleados

DBELEN SAS, recolecta los datos personales de sus **empleados** los cuales son calificados por la empresa como de reserva, y solo serán revelados por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una autoridad competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los empleados de la empresa serán:

- a) Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley laboral colombiana a los empleadores, o bien las órdenes que impartan las autoridades colombianas o extranjeras competentes.
- b) Emitir certificaciones relativas a la relación del titular del dato con el Empresa.
- c) Cumplir con las obligaciones impuestas a la empresa como empleador, en relación con las normas de Seguridad y Salud Ocupacional, y el denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- d) Gestionar las funciones desarrolladas por los empleados.
- e) Ejecutar las diferentes etapas de los procesos disciplinarios de la Empresa y consultar memorandos, llamados de atención o cualquier tipo de sanción impuesta a los empleados.
- f) Contactar a familiares en casos de emergencia.
- g) Dar gestión y control a la nómina.
- h) Llevar un control de incapacidades, ausentismos, licencias y vacaciones de los empleados.
- i) Llevar un control de las capacitaciones dadas a los empleados.
- j) Almacenar sus datos personales, incluidos los biométricos, como soporte de las actividades realizadas.
- k) Llevar a cabo un control, seguimiento y evaluación de los empleados.
- l) Comunicar información de los empleados a terceras entidades con las que la Empresa mantenga una relación contractual, socios o consorcios y clientes en la medida en que sea necesario para cumplir con el protocolo de los terceros, con los únicos efectos de que estos puedan gestionar el control y coordinación respecto del personal que preste de manera efectiva los servicios que se derivan de la relación profesional, así como posibilitar el cumplimiento de obligaciones legales, en materia fiscal y de seguridad social.

- m) Comunicar datos de carácter identificativo de los empleados a agencias de viajes, compañías de transportes, hoteles y demás entidades para la gestión de las reservas y liquidación de los gastos ocasionados.
- n) Realizar transferencia o transmisión internacional de datos a países que proporcionen una protección similar a la de Colombia.
- o) Entrega de la información a terceros encargados de procesos de evaluación, entrenamiento, certificación, y demás procesos requeridos en el desarrollo de la relación contractual.
- p) Verificar, comparar, evaluar las competencias laborales y personales de los empleados.
- q) Envío de información a cajas de compensación, AFP, ARL, aseguradoras entre otros.
- r) Iniciar investigaciones internas con base en las quejas presentadas por empleados activos y no activos, terceros o los mismos empleados.
- s) Gestión de denuncias a empleados por acoso laboral o violación de códigos de conducta.

DBELEN SAS, almacena los datos personales de sus empleados, incluidos los que hayan sido obtenidos en desarrollo del proceso de selección, en [BASE DATOS RRHH](#), y esta base de datos tienen acceso el [GERENTE](#), [GERENTE ADMINISTRATIVO](#), [JEFE GESTION HUMANA](#), [AUXILIAR GESTION HUMANA](#), [AUXILIARES CONTABLES](#), [CONTADOR \(CONTAHAAG S.A.S\)](#), [REVISORIA FISCAL \(GP SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S.\)](#) su finalidad es administrar la relación contractual entre el **DBELEN SAS** y el empleado.

DBELEN SAS, trata datos personales sensibles de sus trabajadores como los datos de sus hijos menores de edad con la única finalidad de registrarlos como beneficiarios del sistema seguridad social, parafiscales y actividades de bienestar. Para los efectos de este tratamiento se recolecta la respectiva autorización que en todo caso será expresa y facultativa, indicando claramente los datos personales sensibles objeto de tratamiento y la finalidad del mismo.

Así mismo, contará con elevados sistemas de seguridad para el manejo de aquellos datos sensibles y su reserva, en el entendido que tales datos sensibles solo serán usados por **DBELEN SAS**, para los fines antes mencionados.

Terminada la relación laboral, **DBELEN SAS**, mantendrá en la misma base de datos la información de los respectivos empleados.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a **veinte (20) años** contados a partir de la terminación de la relación laboral, o de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

8.2 Tratamiento de datos personales base de datos clientes

DBELEN SAS, recolecta los datos personales de sus clientes y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la Empresa como de reserva, y sólo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una autoridad competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de la base de datos clientes de **DBELEN SAS** serán:

- a)** Proceso de control y registro contable de las obligaciones contraídas con los clientes.
- b)** Cumplimiento de aspectos tributarios y legales ante entidades públicas y regulatorias.
- c)** Cumplimiento de obligaciones contractuales, por lo cual la información podrá ser transferida a terceros, tales como entidades financieras, notarías, abogados, etc.
- d)** Cumplimiento de decisiones judiciales y disposiciones administrativas, legales, fiscales y regulatorias.
- e)** Transmisión de información y datos personales en procesos de auditorías.
- f)** Gestión administrativa para la ejecución de las etapas precontractual, contractual y pos contractual.
- g)** Creación del cliente en las plataformas o software de la Empresa
- h)** Garantizar la prestación de servicios de: venta, compra, importación, exportación, distribución, representación y comercialización de cualquier clase de equipos tanto nacionales como importados.
- i)** Garantizar el cumplimiento de los derechos que les corresponden en virtud de la Ley 1581 de 2012.
- j)** Evaluar el servicio de atención al cliente y realizar encuestas de satisfacción.
- k)** Compartir la información con terceros aliados y empresas del Grupo, que colaboran con la sociedad, considerando que para el cumplimiento de sus encargos deben acceder en alguna medida a la información, los cuales estarán igualmente sujetos a las obligaciones de confidencialidad, manejo de la información y protección de datos personales a las que está sujeto esta sociedad.

- l) Dar trámite a las peticiones, quejas o reclamos establecidas de manera directa por el cliente a través de los canales de atención.
- m) Contactar al cliente a través de medios físicos y electrónicos – correo electrónico, SMS o chat para el envío de información de interés o relacionada con la relación contractual, invitarlo a capacitaciones o con el portafolio de servicios.
- n) Mantener el contacto comercial con la Empresa, aun después de la finalización de la relación contractual.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación contractual entre el cliente y la Empresa, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

DBELEN SAS, almacena los datos personales de sus clientes, [por medio de transmisión de datos personales a Punto de pago S.A.S y SIIGO S.A.S.](#) y esta base de datos tienen acceso [GERENTE, GERENTE ADMINISTRATIVO, COORDINADOR PUNTOS DE VENTAS, VENDEDORAS LIDERES, VENDEDORAS AUXILIARES, ASISTENTE B2CHAT, JEFE DE CANALES DE VENTA, COMMUNITY MANAGER, AXILIAR DE LOGISTICA Y ADMINISTRACION, AUXILIARES CONTABLES, LIDER DE ALISTAMIENTO, CONTADOR \(CONTAHAAG S.A.S\) Y REVISORIA FISCAL \(GP SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S.\)](#)

8.3 Tratamiento de datos personales base de proveedores

DBELEN SAS., recolecta los datos personales de sus proveedores y contratistas los almacena en una base de datos la cual, aunque se compone en su mayoría de datos públicos, es calificada por la compañía como de reserva, y que, en el caso de datos privados, solo los revelará por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una autoridad competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales de los proveedores y contratistas de **DBELEN SAS** serán:

- a) Gestionar las cuentas de cobro presentadas por los proveedores o los contratistas.
- b) Llevar un control de los aportes realizados al sistema de seguridad social por parte de los proveedores y contratistas.
- c) Llevar a cabo evaluaciones y selección de proveedores potenciales.
- d) Cumplimiento de aspectos tributarios y legales con entidades públicas y regulatorias.
- e) Control y pagos por los bienes y servicios recibidos.

- f) Evaluaciones cualitativas y cuantitativas de los niveles de servicio recibidos de los proveedores y contratistas.
- g) Proceso de control y registro contable de las obligaciones contraídas con los proveedores y los contratistas.
- h) Envío de invitaciones a contratar y realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual.
- i) Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios proveedores.

DBELEN SAS, sólo recaudará de sus proveedores y contratistas los datos que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar.

La recolección de los datos personales de los proveedores y contratistas por parte de **DBELEN SAS**, tendrá en todo caso como finalidad verificar la idoneidad y competencia de los empleados; es decir, una vez verificado este requisito, **DBELEN SAS** devolverá tal información al proveedor o contratista cuando así se le solicite.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del proveedor y los contratistas con la empresa, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

DBELEN SAS, almacena los datos personales de sus proveedores y contratistas, [por medio de transmisión de datos personales a Punto de pago S.A.S y SIIGO S.A.S.](#) en y esta base de datos tienen acceso [GERENTE, GERENTE ADMINISTRATIVO, AUXILIAR DE COMPRAS, LIDER BODEGAS, AUXILIARES CONTABLES, BODEGA, CONTADOR \(CONTAHAAG S.A.S\) Y REVISORIA FISCAL \(GP SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S.\)](#)

8.4 Tratamiento de datos personales base accionistas

DBELEN SAS., recolecta los datos personales de sus accionistas y los almacena en una base de datos la cual, aunque se compone en su mayoría de datos públicos, es calificada por la compañía como de reserva, y que, en el caso de datos privados, solo los revelará por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una autoridad competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales de los accionistas serán:

- a) Permitir el ejercicio de los deberes y derechos derivados de la calidad de accionista
- b) Permitir el envío de invitaciones a eventos programados por la compañía
- c) Emitir certificaciones relativas a la relación del titular con la sociedad.
- d) Dar cumplimiento a los preceptos y normatividad establecida en el Código de Comercio y demás normatividad aplicable.
- e) Convocarlo o invitarlo a las diferentes reuniones de naturaleza societaria a las que deba asistir por su calidad de accionista.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo de existencia de la sociedad, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales que hagan necesario el manejo de la información.

DBELEN SAS, almacena los datos personales de sus accionistas en [BASE DATOS SOCIOS](#) y tienen acceso [GERENTE](#), [GERENTE ADMINISTRATIVO](#), [AUXILIARES CONTABLES](#), [CONTADOR \(CONTAHAAG S.A.S\)](#) Y [REVISORIA FISCAL \(GP SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S.\)](#)

8.5 Tratamiento de datos personales base Contactos Página Web

DBELEN SAS., recolecta los datos personales por medio de su página WEB y los almacena en una base de datos la cual, aunque se compone en su mayoría de datos públicos, es calificada por la compañía como de reserva, y que, en el caso de datos privados, solo los revelará por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una autoridad competente lo solicite.

La finalidad para la cual son utilizados los datos personales de contactos página WEB es la gestión de mercadeo.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo de existencia de la sociedad, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales que hagan necesario el manejo de la información.

DBELEN SAS, almacena los datos personales en [ALOJAMIENTO WEB](#) y tienen acceso [GERENTE](#), [GERENTE ADMINISTRATIVO](#), [LIDER BODEGAS](#), [LIDER ALISTAMIENTO](#), [AUXILIARES](#)

CONTABLES, BODEGA, CONTADOR (CONTAHAAG S.A.S) Y REVISORIA FISCAL (GP SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S.).

9. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

DBELEN SAS actualmente no realiza transmisión o transferencia internacional de datos personales. En el evento que decida realizar la transferencia internacional de datos personales, además de contar con la autorización expresa e inequívoca por parte del titular, se asegurará que la acción proporcione los niveles adecuados de protección de datos y atienda a los requisitos fijados en Colombia por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

De otro lado, cuando **DBELEN SAS**, decida realizar transmisión internacional de datos, podrá hacerlo sin autorización de los titulares, siempre y cuando garantice la seguridad de la información, confidencialidad y las condiciones que regulen en alcance del tratamiento de los datos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

10. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

DBELEN SAS, no realiza de forma directa el tratamiento de datos personales de menores de edad; sin embargo, de forma particular la Empresa recolecta y trata los datos personales de los hijos menores de edad de sus empleados, con la única finalidad de cumplir con las obligaciones que impone la Ley a los empleadores en relación con las afiliaciones a sistema de seguridad social y parafiscales, así como el cumplimiento de la jornada familiar (Ley 1857 de 2017), y en particular para permitir el disfrute de los derechos fundamentales de los niños a la salud, la recreación y el derecho a la familia.

11. MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

El titular, sus causahabientes, su representante y/o apoderado, o quien se determine por estipulación a favor de otro; podrá hacer ejercicio de sus derechos contactándose con nosotros a través de comunicación escrita dirigida al área encargada de la protección de datos personales en la compañía, **Gerencia** . La comunicación podrá ser enviada a través de comunicación escrita radicada en la siguiente dirección: Av. Ciudad de Cali No. 83-39; Bogotá D.C.

11.1 Consultas

Se podrá consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos de **DBELEN SAS** y la empresa se encargará de suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del solicitante.

La consulta una vez recibida por la empresa 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 nueva fecha en que se atenderá tal consulta, la cual en ningún caso podrá superar los **cinco (5) días hábiles siguientes** al vencimiento del primer término.

11.2 Reclamos

Cuando se considere que la información contenida en una base de datos de **DBELEN SAS**, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando se advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Habeas Data, se podrán presentar reclamación ante **DBELEN SAS**, la cual será tramitada bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante comunicación escrita dirigida a **DBELEN SAS**, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, 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 **DBELEN SAS**, reciba un Reclamo del cual no sea competente para resolverlo, la empresa dará traslado a quien efectivamente corresponda en un término máximo de **dos (2) días hábiles** e informará al titular.

2. Una vez recibido el reclamo completo, la empresa incluirá en la respectiva base de datos una leyenda que diga "**reclamo en trámite**" y el motivo del mismo, en un término

no mayor a **dos (2) días hábiles**. La empresa conservará dicha leyenda en el dato objeto de discusión hasta que el reclamo sea decidido.

3. 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, la empresa informará al Titular los motivos de la demora y la nueva 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.

12. CONTENIDO MÍNIMO DE LA SOLICITUD

Las solicitudes que presente el titular con el fin de realizar una consulta o reclamo sobre el uso y manejo de sus datos personales deberán contener unas especificaciones mínimas, en aras de brindar al titular una respuesta clara y coherente con lo solicitado.

Los requisitos de la solicitud son:

- a)** Estar dirigida a **DBELEN SAS**, contener la identificación del titular (Nombre y documento de identificación).
- b)** Contener la descripción de los hechos que motivan la consulta o el reclamo.
- c)** El objeto de la petición.
- d)** Indicar la dirección de notificación del titular, física y/o electrónica (e-mail).
- e)** Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (Especialmente para reclamos)

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente el titular deberá plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos en el punto anterior.

12.1 Requisito de procedibilidad

El titular, sus causahabientes, su representante y/o apoderado, o quien se determine por estipulación a favor de otro; sólo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el ejercicio de sus derechos una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo directamente ante la empresa.

12.2 Petición de actualización y/o rectificación

DBELEN SAS, rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información que sea inexacta o se encuentre incompleta, atendiendo al procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual el titular deberá allegar la solicitud según los canales dispuestos por la compañía, indicando la actualización y rectificación del dato y a su vez deberá aportar la documentación que soporte tal petición.

12.3 Revocatoria de la autorización y/o supresión del Dato

El titular podrá revocar en cualquier momento el consentimiento o autorización dada para el tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando no se encuentre un impedimento consagrado en una disposición legal o contractual.

Así también el Titular tiene derecho a solicitar en todo momento a **DBELEN SAS**, la supresión o eliminación de sus datos personales cuando:

- a)** Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- b)** Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron obtenidos.
- c)** Se haya cumplido el tiempo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron obtenidos.

Tal supresión implica la eliminación bien sea de manera 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 **DBELEN SAS**.

El derecho de cancelación no es absoluto y por lo tanto **DBELEN SAS** podrá negar revocatoria de autorización o eliminación de los datos personales en los siguientes casos:

- a)** El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b)** 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.
- c)** 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.

Los canales dispuestos por **DBELEN SAS**, son:



Correo electrónico: servicioalcliente@dbelen.com

Dirección: Av. Ciudad de Cali No. 83-39; Bogotá D.C.

13. MODIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

DBELEN SAS, se reserva el derecho de modificar la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales en cualquier momento. Sin embargo, toda modificación será comunicada de forma oportuna a los titulares de los datos personales a través de los medios habituales de contacto con diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigencia.

En el evento que un titular no esté de acuerdo con la nueva Política General o especial y con razones válidas que se constituyan en una justa causa para no continuar con la autorización para el tratamiento de datos personales, el titular podrá solicitar a la empresa el retiro de su información a través de los canales indicados en el Capítulo 12.

Sin embargo, los titulares no podrán solicitar el retiro de sus datos personales cuando la empresa tenga un deber legal o contractual de tratar los datos.

14. VIGENCIA

La presente Política rige a partir de febrero de 2026.

Misael Hidalgo
Representante Legal