

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

RECUPERACALL SOLUTIONS SAS

Código interno: RCS - PL - 002

Versión: 2.0

Fecha de entrada en vigor: 27 de noviembre de 2025

1. INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón Social: RECUPERACALL SOLUTIONS SAS

NIT: 901848779-7

Dirección: Transversal 93 # 51 – 98, Edificio Prana 26, Oficina 212, Parque Empresarial Puerta del Sol, Bogotá, Colombia

Correo electrónico oficial para tratamiento de datos:

departamentojuridico@recuperacall.com.co

Línea de atención – IVR: 3241000019 (Opción 0)

Cargo responsable interno: Director Operativo

Ciudad: Bogotá

País: Colombia

2. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Establecer los lineamientos para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, supresión y demás actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales que realiza **RECUPERACALL SOLUTIONS SAS**, garantizando los derechos de los titulares conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio.

3. ALCANCE

La presente política aplica a todas las bases de datos físicas y digitales administradas por RECUPERACALL SOLUTIONS SAS, relacionadas con:

- Deudores y usuarios gestionados por procesos de cobranza.
- Clientes mandantes que entregan cartera.
- Proveedores y aliados comerciales.
- Empleados, exempleados, contratistas y aspirantes.
- Visitantes y registros de videovigilancia.
- Interacciones digitales, formularios virtuales, WhatsApp, llamadas y grabaciones.

Es obligatoria para empleados, contratistas y terceros que realicen tratamiento de datos en nombre de la empresa.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Constitución Política de Colombia (Art. 15 y 20).

- Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Decreto 1074 de 2015 – Capítulo 25.
- Decreto 1377 de 2013.
- Ley 1266 de 2008 (cuando aplique para información financiera).
- Circulares y Guías de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- Normas sectoriales aplicables a gestión de cobro y comunicaciones.

5. DEFINICIONES

Se emplean las definiciones oficiales de la Ley 1581 y demás normatividad:

1 Autorización

Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

2. Aviso de privacidad

Comunicación verbal o escrita que informa al titular sobre la existencia de la política de tratamiento de datos, su finalidad y la forma de acceder a ella.

3. Base de datos

Conjunto organizado de datos personales que es objeto de tratamiento, cualquiera sea su forma de creación, almacenamiento u organización (física o digital).

4. Dato personal

Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

5. Dato público

Aquel que no es semiprivado, privado o sensible. Ejemplos: estado civil, profesión, datos en registros públicos, información contenida en medios oficiales.

6. Dato privado

Información personal que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

Ej.: historia laboral interna, datos financieros privados, registros de contacto.

7. Dato semiprivado

Información que no es íntima, reservada ni sensible pero cuyo conocimiento puede interesar al titular.

Ej.: datos relacionados con relaciones comerciales.

8. Dato sensible

Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación.

Incluye: huellas, biometría, salud, orientación sexual, origen étnico, datos biométricos, información sindical.

9. Dato biométrico

Datos obtenidos a partir de rasgos físicos, biológicos o conductuales que permiten identificar a una persona.

Ej.: huella dactilar, reconocimiento facial, voz, iris.

10. Encargado del tratamiento

Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.

11. Responsable del tratamiento

Persona natural o jurídica que decide sobre la recolección y la finalidad del tratamiento de datos.

En este caso: RECUPERACALL SOLUTIONS SAS.

12. Titular

Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

13. Tratamiento

Cualquier operación sobre datos personales: recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, actualización, supresión, etc.

14. Transferencia de datos

Envío de datos personales a un tercer país o a un destinatario distinto del encargado o responsable ubicado en otro país.

15. Transmisión de datos

Envío de datos a un encargado ubicado en el mismo país o en otro, para que trate los datos por cuenta del responsable.

16. Reclamación

Solicitud presentada por el titular para corregir, actualizar o suprimir información, o para revocar una autorización.

17. Consulta

Solicitud presentada por el titular para acceder a su información personal.

18. Supresión de datos

Eliminación total o parcial de información personal cuando sea procedente.

19. Revocatoria de autorización

Derecho del titular para retirar el consentimiento otorgado para el tratamiento.

20. Habeas Data

Derecho constitucional que tiene toda persona para conocer, actualizar y rectificar información personal recolectada o almacenada.

21. Fuente de información

Entidad o persona que suministra datos personales para su tratamiento.

22. Seguridad de la información

Medidas técnicas, humanas y administrativas implementadas para proteger los datos contra acceso no autorizado, pérdida, alteración, fraude o uso indebido.

23. Incidente de seguridad

Evento que afecta o puede afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales.

24. Cookies

Archivos que se instalan en dispositivos electrónicos para recolectar información digital relacionada con navegación, uso de plataformas o preferencias.

25. Videovigilancia

Sistema de cámaras que capta imágenes y sonidos con fines de seguridad, control de acceso y prevención de incidentes.

26. Datos anonimizados

Aquellos que no permiten identificar al titular, debido a que se han eliminado rasgos que permiten hacerlo individualizable.

27. Datos seudonimizados

Datos donde se reemplaza la identidad real del titular por un código o pseudónimo, manteniendo la posibilidad de volver a identificarlo bajo condiciones controladas.

28. Archivo físico

Conjunto organizado de documentos físicos que contienen información personal.

29. Archivo digital

Sistema, servidor o repositorio donde se almacenan datos personales en formato digital.

6. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO

RECUPERACALL SOLUTIONS SAS garantiza que el tratamiento de la información se realizará conforme a:

- Legalidad
- Finalidad
- Libertad
- Veracidad
- Transparencia
- Acceso y circulación restringida
- Seguridad
- Confidencialidad
- Responsabilidad demostrada

7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

La autorización para el tratamiento de datos personales es brindada por el deudor al momento de adquirir la obligación, y también podrá ser obtenida a través de:

- Formatos escritos o digitales.
- Correos electrónicos, SMS, WhatsApp o mensajería instantánea.
- Grabaciones de voz generadas durante los procesos de cobranza.
- Páginas web, formularios, encuestas u otros mecanismos electrónicos.
- Contratos, acuerdos de pago o mandatos otorgados por el titular.

Casos en los que no se requiere autorización

No será necesaria la autorización del titular cuando:

- El dato tenga naturaleza pública.
- Exista obligación legal o mandato judicial que exija su tratamiento.
- Se requiera el uso para fines históricos, estadísticos o científicos, siempre que no se pueda asociar al titular directa o indirectamente.

Conservación de las autorizaciones

Todas las autorizaciones obtenidas serán almacenadas y conservadas de acuerdo con los principios de seguridad, confidencialidad y disponibilidad, y conforme a los plazos y exigencias de la normatividad vigente.

8. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

8.1. Deudores y usuarios gestionados

- Gestión de cobro, localización y contacto.
- Validación, actualización y verificación de información.
- Gestión de acuerdos de pago y reportes a los mandantes.
- Comunicación mediante llamadas, mensajes, WhatsApp, correo, chat o herramientas digitales.
- Análisis de riesgo, comportamiento y probabilidad de pago.
- Control interno y auditoría.
- Conservación como soporte probatorio.

8.2. Clientes mandantes

- Ejecución de contratos de cobranza.
- Informes operativos, legales y administrativos.
- Facturación, recaudo y pagos asociados.

8.3. Empleados, exempleados y aspirantes

- Selección, contratación y vinculación.
- Seguridad social, nómina, bienestar y archivo laboral.
- Control disciplinario.
- Control de acceso mediante biometría o credenciales.

8.4. Proveedores y contratistas

- Evaluación, contratación, pagos y auditoría.

8.5. Videovigilancia

- Seguridad y control de instalaciones.
- Evidencias en procesos disciplinarios o judiciales.

8.6. Datos digitales, cookies y sistemas

- Análítica web.
- Seguridad de accesos.
- Prevención de fraude digital.

9. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares pueden:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
- Solicitar prueba de autorización.
- Ser informados del uso dado a sus datos.
- Presentar reclamos y solicitudes de corrección.

- Revocar la autorización o solicitar supresión cuando sea procedente.
- Presentar quejas ante la SIC.

10. PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

Canales exclusivos de atención:

departamentojuridico@recuperacall.com.co

IVR 3241000019 – Opción 0

Tiempos de respuesta:

- Consultas: **10 días hábiles.**
- Reclamos: **15 días hábiles.**
- Reclamo en trámite: notificado dentro de los **2 días hábiles.**

Se aplicarán las prórrogas establecidas en la ley cuando sea necesario.

11. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Solo se tratarán cuando:

- El titular otorga autorización expresa.
- Es indispensable para procesos de seguridad o acceso.
- Lo exige la ley.

12. DATOS DE MENORES DE EDAD

Sólo se tratan datos cuando:

- Los suministra su representante legal.
- Están relacionados con obligaciones familiares o contractuales.
- Se protege su interés superior.

13. MEDIDAS DE SEGURIDAD

RECUPERACALL SOLUTIONS SAS implementa:

- Controles de acceso físico y digital.
- Perfiles y contraseñas seguras.
- Encriptación y anonimización cuando aplique.
- Copias de seguridad y planes de contingencia.
- Protocolos de destrucción de información.
- Auditorías internas y externas.

14. TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES

Se podrán realizar a:

- Clientes mandantes.
- Proveedores tecnológicos.
- Plataformas de gestión.
- Autoridades judiciales o administrativas.

Siempre bajo:

- Contratos de transmisión.
- Cláusulas de confidencialidad.
- Cumplimiento de normativa internacional cuando aplique.

15. VIDEOVIGILANCIA

Los sistemas de cámaras funcionan para:

- Seguridad y monitoreo.
- Prevención de incidentes.
- Evidencias probatorias.

La información se almacena entre **8 días**, salvo casos legales.

16. GESTIÓN DOCUMENTAL

- Custodia adecuada de documentos físicos y digitales.
- Conservación conforme a tablas de retención documental.
- Eliminación segura mediante destrucción.

17. VIGENCIA

La presente política rige a partir del **27 de noviembre de 2025** y tendrá vigencia indefinida mientras la empresa mantenga bases de datos.

18. Fecha De Aprobación De La Política Y Entrada En Vigor.

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir de la fecha de su publicación con la aprobación de la Gerencia General.

CONTROL DE CAMBIOS Versión	Descripción del cambio	Fecha de aprobación (29/11/2024)
2	Forma y fondo	27/11/2025
1	Documento nuevo Política Tratamiento De Datos Personales	26/11/2024

Elaboró Edward Perez Torres	Revisó Edward Perez Torres	Aprobó Alejandra Gonzalez
Cargo: Gerente Administrativo	Cargo: Gerente Administrativo	Cargo: Representante Legal