POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Tabla de contenido

1. **Introducción**
2. **Definiciones**
3. **Normatividad aplicable**
4. **Principios para el tratamiento de datos personales**
5. **Objeto y alcance de la política**
6. **Tipos de datos personales recolectados**
   - 6.1. Datos personales generales
   - 6.2. Datos sensibles
   - 6.3. Datos de menores de edad
   - 6.4. Datos públicos y semiprivados
7. **Autorización para el tratamiento de datos**
   - 7.1. Formas de obtención del consentimiento
   - 7.2. Casos de tratamiento sin autorización
   - 7.3. Tratamiento de datos no solicitados
   - 7.4. Vigencia de la autorización y del tratamiento
   - 7.5. Aviso de privacidad
8. **Finalidades del tratamiento de los datos personales**
   - 8.1. Finalidades generales
   - 8.2. Finalidades específicas por grupo de interés:
     - 8.2.1. Deudores, codeudores y avalistas
     - 8.2.2. Clientes y usuarios
     - 8.2.3. Proveedores y contratistas
     - 8.2.4. Colaboradores, aspirantes y exempleados
     - 8.2.5. Accionistas y representantes legales
     - 8.2.6. Aliados estratégicos
     - 8.2.7. Visitantes

9. **Transferencia y transmisión de datos personales**
   9.1. Transferencia nacional e internacional
   9.2. Encargados del tratamiento y terceros
   9.3. Uso de datos en alianzas, convenios y servicios digitales

10. **Medidas de seguridad de la información**
   10.1. Confidencialidad y acceso restringido
   10.2. Gestión de incidentes y protección de bases de datos

11. **Derechos del titular de los datos personales**

12. **Procedimiento para el ejercicio de derechos**
   12.1. Consultas
   12.2. Reclamos y solicitudes de supresión o rectificación
   12.3. Revocatoria de la autorización
   12.4. Canales de contacto habilitados

13. **Tratamiento para nuevas finalidades**

14. **Tratamiento a través de medios digitales**
   14.1. Cookies y tecnologías similares
   14.2. Sistemas de videovigilancia

15. **Vigencia, modificaciones y actualizaciones de la política**

16. **Identificación y datos de contacto del responsable**

1. INTRODUCCIÓN

Reconectemos S.A.S. (En adelante ReConectemos), en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, reconoce la importancia de garantizar la privacidad, integridad y confidencialidad de la información personal de todas las personas naturales con las que interactúa en desarrollo de su objeto social.

Por ello, mediante la presente Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante "Política"), se establecen los principios, procedimientos y finalidades que guían el manejo de los datos personales recolectados, almacenados, utilizados, transmitidos o suprimidos por parte de la empresa, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones concordantes.

Esta Política es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores, contratistas y terceros que actúen en nombre de ReConectemos y será informada a todos los titulares cuyos datos sean objeto de tratamiento, incluyendo clientes, deudores, proveedores, aliados, empleados y demás personas naturales, con el fin de garantizar el ejercicio pleno de su derecho constitucional al Habeas data.

2. DEFINICIONES

Para efectos de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, se adoptan las siguientes definiciones, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y demás disposiciones que las reglamenten o complementen:

2.1. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el titular para permitir el tratamiento de sus datos personales.

2.2. Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita dirigida al titular, mediante la cual se informa sobre la existencia de una política de tratamiento de datos personales, la forma de acceder a ella y las finalidades del tratamiento.

2.3. Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

2.4. Cliente: Persona natural o jurídica que recibe, ha recibido o manifiesta interés en recibir productos o servicios ofrecidos.

2.5. Colaborador: Persona natural con vínculo laboral o contractual de carácter temporal o permanente.

2.6. Contratista: Persona natural o jurídica que presta servicios en virtud de una relación contractual distinta a la laboral.

2.7. Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

2.8. Dato público: Dato que no es semiprivado, privado o sensible. Incluye, entre otros, el estado civil, la profesión u oficio, y la calidad de comerciante o servidor público.

2.9. Dato privado: Dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.

2.10. Dato semiprivado: Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar tanto al titular como a un grupo determinado de personas, como los datos financieros o crediticios.

2.11. Dato sensible: Dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los que revelan el origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, datos relativos a la salud, vida sexual o datos biométricos.

2.12. Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.

2.13. Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos personales. En el caso de esta política, el responsable es ReConectemos.

2.14. Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

2.15. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

2.16. Transferencia: Envío de datos personales a un tercero que actúa como nuevo responsable del tratamiento, dentro o fuera del país.

2.17. Transmisión: Comunicación de datos personales dentro o fuera del país a un tercero que actúa como encargado del tratamiento por cuenta del responsable.

2.18. Habeas data: Derecho fundamental que tiene toda persona a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información personal que se haya recogido sobre ella en bases de datos o archivos, sean de naturaleza pública o privada.

2.19. Deudor: Persona natural o jurídica que mantiene una obligación financiera vigente, vencida o cedida que es gestionada, administrada o cobrada por ReConectemos, ya sea como acreedor original o como cesionario de la obligación. Esta definición incluye a los codeudores y avalistas cuando se indique expresamente.

3. NORMATIVIDAD APLICABLE

La presente política se fundamenta en el marco jurídico colombiano que regula el tratamiento de datos personales, en especial:

3.1. Constitución Política de Colombia: Reconoce el derecho fundamental al Habeas data, a la intimidad personal y familiar, y al buen nombre.

3.2. Ley 1581 de 2012: Establece el régimen general de protección de datos personales, incluyendo principios, derechos y obligaciones de titulares, responsables y encargados.

3.3. Decreto 1377 de 2013: Reglamenta aspectos de la Ley 1581, especialmente en relación con la obtención del consentimiento y la continuidad del tratamiento de datos recolectados antes de su vigencia.

3.4. Ley 1266 de 2008: Regula el tratamiento de datos financieros, crediticios, comerciales y de servicios, incluyendo los provenientes de terceros países.

3.5. Ley 1273 de 2009: Modifica el Código Penal para incorporar delitos informáticos y sancionar el acceso, uso o manipulación indebida de información protegida.

3.6. Decreto 886 de 2014 y Decreto 1074 de 2015: Regulan el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) y recopilan la normatividad sobre protección de datos en el sector empresarial.

3.7. Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio – Título V: Establece lineamientos y buenas prácticas sobre el tratamiento adecuado de datos personales, y desarrolla criterios para su vigilancia y control.

4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales por parte de ReConectemos se regirá por los siguientes principios, los cuales garantizan el cumplimiento normativo, la protección de los titulares y la gestión ética de la información:

4.1. Legalidad: El tratamiento de datos es una actividad regulada que se sujeta a lo dispuesto en la legislación vigente y en las disposiciones que la desarrollen.

4.2. Finalidad: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima, clara, explícita e informada al titular. No se podrán tratar datos para finalidades diferentes a las autorizadas.

4.3. Libertad: El tratamiento solo podrá realizarse con consentimiento previo, expreso e informado del titular, salvo las excepciones legales.

4.4. Veracidad o calidad: La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible. No se permite el tratamiento de datos parciales o inexactos.

4.5. Transparencia: Se garantiza al titular el derecho a obtener información clara sobre el tratamiento de sus datos en cualquier momento.

4.6. Acceso y circulación restringida: Los datos personales solo pueden ser accedidos por personal autorizado y en los términos permitidos por la ley y esta política.

4.7. Seguridad: Se adoptarán medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger la información contra pérdida, acceso no autorizado o uso indebido.

4.8. Confidencialidad: Las personas que intervienen en el tratamiento están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación contractual.

4.9. Temporalidad: Los datos serán conservados únicamente por el tiempo necesario para cumplir con las finalidades del tratamiento, la normatividad aplicable o las instrucciones del titular.

4.10. Necesidad y proporcionalidad: Solo serán recolectados y tratados los datos que sean estrictamente necesarios, pertinentes y adecuados para la finalidad autorizada.

4.11. Interpretación integral: Las disposiciones sobre tratamiento de datos se interpretarán de forma armónica con los derechos constitucionales a la intimidad, buen nombre y habeas data, favoreciendo siempre la protección del titular.

5. OBJETO Y ALCANCE DE LA POLÍTICA

5.1. Objeto

La presente política tiene como finalidad establecer los principios, directrices y procedimientos aplicables al tratamiento de datos personales por parte de ReConectemos, en cumplimiento del derecho fundamental al Habeas data y de la legislación vigente en Colombia, en particular la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.

Este documento regula el tratamiento legítimo, informado, seguro y pertinente de los datos personales que ReConectemos recolecta, almacena, utiliza, transmite o suprime en el desarrollo de sus actividades, en calidad de responsable o encargado, con ocasión de relaciones contractuales, precontractuales, judiciales, comerciales, laborales o administrativas.

5.2. Alcance

Esta política aplica a todos los tratamientos de datos personales realizados por ReConectemos. Comprende a los titulares con los que se establecen relaciones jurídicas o comerciales, tales como deudores, clientes, usuarios, proveedores, colaboradores, exempleados, aspirantes, aliados, accionistas y visitantes, entre otros.

Será de obligatorio cumplimiento para todo el personal vinculado a ReConectemos y para terceros que, por razón de su actividad, accedan a datos personales bajo su custodia.

6. TIPOS DE DATOS PERSONALES RECOLECTADOS

ReConectemos recolecta y trata distintos tipos de datos personales necesarios para cumplir con su objeto social, particularmente en actividades de validación jurídica,

cesión, administración, gestión y recuperación de cartera, así como en procesos contractuales, laborales, comerciales o administrativos.

Estos datos pueden ser obtenidos directamente del titular o a través de terceros autorizados, tales como aliados, acreedores, cesionarios, centrales de información, operadores jurídicos, entidades públicas, registros oficiales o plataformas digitales.

6.1. Datos personales generales

Incluyen información básica de identificación y contacto como nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad, nacionalidad, lugar y fecha de nacimiento, estado civil, dirección física y electrónica, números telefónicos, firma manuscrita o digital, ocupación, cargo, lugar de trabajo, y datos de contacto de referencias personales o comerciales. Estos datos pueden corresponder a clientes, codeudores, avalistas, proveedores, empleados, exempleados, aspirantes, representantes legales o terceros relacionados.

6.2. Datos sensibles

Comprenden datos cuyo tratamiento exige mayor protección, tales como información sobre salud (vinculada a procesos laborales o fuerza mayor), datos biométricos (como huella, imagen, firma digital o voz para autenticación), y, en contextos documentales o judiciales, referencias a convicciones religiosas, políticas o sindicales. Su tratamiento se realizará únicamente con autorización expresa del titular o cuando lo permita la ley, y bajo medidas de seguridad reforzadas.

6.3. Datos de menores de edad

ReConectemos no trata de forma sistemática datos de menores. Sin embargo, podrá hacerlo si se cumplen los requisitos legales, existe autorización del representante legal, y se garantiza el respeto por el interés superior del menor. Esto podrá aplicarse cuando los menores figuren como herederos, beneficiarios, dependientes u otras figuras contractuales o judiciales.

6.4. Datos públicos y semiprivados

Comprenden información legalmente accesible sin autorización del titular, como profesión, estado civil, calidad de comerciante o servidor público, información contenida en registros públicos, boletines oficiales o bases de datos legítimas. También incluye datos semiprivados como historial crediticio, comportamiento de pago, obligaciones contractuales, embargos, reportes judiciales, cesiones de cartera y

referencias comerciales. En interacción con medios digitales, se podrá recolectar información técnica como dirección IP, geolocalización general, tipo de dispositivo o navegador y comportamiento de navegación, conforme a los principios de necesidad y proporcionalidad.

7. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

El tratamiento de datos personales por parte de ReConectemos requiere autorización previa, expresa e informada del titular, salvo en los casos en que la ley permita su tratamiento sin dicha autorización. Esta puede obtenerse por medios físicos, electrónicos, verbales o por conducta inequívoca, siempre que permita prueba de su existencia.

7.1. Formas de obtención del consentimiento

ReConectemos podrá obtener autorización del titular mediante:

7.1.1. Documentos físicos o digitales con firma manuscrita, electrónica o digital.

7.1.2. Aceptación expresa en formularios web, aplicativos, plataformas digitales o correos electrónicos.

7.1.3. Comunicación verbal registrada (por ejemplo, en llamadas grabadas).

7.1.4. Cualquier manifestación de voluntad que evidencie conducta inequívoca, como el envío voluntario de información personal en contextos laborales, comerciales o de atención al usuario.

7.2. Casos en los que no se requiere autorización

De acuerdo con la ley, no se requerirá autorización del titular cuando:

7.2.1. La información sea solicitada por autoridad pública en ejercicio de funciones legales o por orden judicial.

7.2.2. Se trate de datos de naturaleza pública.

7.2.3. El tratamiento tenga fines históricos, estadísticos o científicos, siempre que no pueda asociarse al titular.

7.2.4. Sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en proceso judicial.

7.2.5. Exista autorización legal expresa.

7.2.6. Se trate de datos del Registro Civil.

7.3. Tratamiento de datos no solicitados

Cuando ReConectemos reciba datos personales que no haya solicitado directamente, se aplicarán los siguientes lineamientos:

7.3.1. Si los datos son remitidos voluntariamente por el titular (como en solicitudes de empleo, vinculación comercial o peticiones), se entenderá autorización mediante conducta inequívoca, limitada a las finalidades propias del trámite.

7.3.2. Si los datos provienen de terceros (como acreedores, aliados o cedentes), se verificará si existe autorización válida otorgada a ese tercero. De no contar con evidencia suficiente, ReConectemos contactará al titular para obtener su consentimiento.

7.3.3. Si los datos no resultan necesarios ni pertinentes para una finalidad legítima, serán eliminados de forma segura.

7.3.4. En el caso de visitantes a instalaciones físicas, se considerará otorgada la autorización mediante conducta inequívoca, al haber sido informado el titular sobre el uso de videovigilancia mediante los respectivos avisos de privacidad.

7.4. Vigencia de la autorización y del tratamiento

La autorización otorgada por el titular para el tratamiento de sus datos personales permanecerá vigente mientras se mantenga la finalidad para la cual fueron recolectados, o mientras exista una relación legal, contractual o comercial entre el titular y ReConectemos. Una vez cumplida la finalidad o finalizada la relación, los datos serán conservados únicamente por el tiempo necesario para dar cumplimiento a obligaciones legales o contractuales, o mientras exista una base legal que justifique su conservación. Posteriormente, serán suprimidos o anonimizados conforme a los principios de necesidad y temporalidad establecidos en esta política.

7.5. Aviso de privacidad

Cuando no sea posible poner a disposición del titular esta política de manera completa en el momento de la recolección de datos personales, ReConectemos proporcionará un aviso de privacidad que contenga, como mínimo, la siguiente información:

7.5.1. La identidad y datos de contacto del responsable del tratamiento.

7.5.2. La finalidad del tratamiento de los datos personales.

7.5.3. Los derechos del titular frente al tratamiento de sus datos.

7.5.4. Los canales habilitados para conocer esta política de tratamiento de datos personales y sus actualizaciones.

Este aviso será comunicado a través de medios físicos, digitales o verbales, según el canal en el que se recolecten los datos, y permitirá al titular conocer la existencia de esta política, así como el modo de ejercer sus derechos de Habeas data.

8. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

ReConectemos trata los datos personales conforme a los principios de legalidad, finalidad, proporcionalidad y necesidad. Las finalidades se derivan de la relación que tenga el titular con la entidad, y aplican tanto en el ámbito físico como digital. El tratamiento puede incluir: recolección, almacenamiento, uso, consulta, análisis, circulación, transferencia, supresión, trazabilidad, validación, autenticación, interoperabilidad y cualquier otra operación legítima.

8.1 Finalidades generales aplicables a todos los titulares

8.1.1. Validar la identidad del titular por medios físicos, digitales o biométricos, así como verificar referencias personales, financieras o judiciales en procesos de vinculación, autenticación, cesión, cobranza o negociación de cartera, de conformidad con políticas antifraude, seguridad operativa y conocimiento del cliente.

8.1.2. Establecer, mantener, gestionar o terminar relaciones contractuales, jurídicas, laborales, comerciales o administrativas derivadas de la interacción con los titulares.

8.1.3. Gestionar comunicaciones mediante canales físicos, electrónicos o digitales, incluyendo notificaciones, recordatorios, respuestas a solicitudes y campañas institucionales, comerciales, educativas o promocionales.

8.1.4. Atender peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, solicitudes de acceso o revocatorias mediante mecanismos físicos o virtuales, con registro y trazabilidad documental.

8.1.5. Cumplir con obligaciones legales, regulatorias, contractuales, tributarias, judiciales, laborales, comerciales o administrativas; y responder ante requerimientos de autoridades competentes.

8.1.6. Mantener registros contables, judiciales, históricos, estadísticos o de gestión documental, incluyendo auditoría interna y externa, supervisión legal o reporte institucional.

8.1.7. Evaluar hábitos, necesidades, ubicación, intereses o comportamientos del titular para la segmentación de productos, análisis de comportamiento, estudios de mercado, mejoras en servicios o generación de reportes gerenciales.

8.1.8. Desarrollar campañas de educación financiera, jornadas institucionales, actividades de fidelización o procesos internos vinculados a la misión empresarial de ReConectemos.

8.1.9. Implementar medidas de seguridad física y digital, incluyendo videovigilancia, control de acceso, monitoreo de plataformas, autenticación biométrica y análisis de incidentes.

8.1.10. Compartir información con aliados estratégicos, cesionarios, autoridades, encargados o proveedores de servicios bajo contrato, respetando los principios de confidencialidad, seguridad y finalidad.

Las anteriores finalidades aplican de manera transversal a todos los titulares con quienes ReConectemos mantiene alguna relación, salvo que en los numerales siguientes se indiquen finalidades específicas para determinados grupos de interés.

8.2. Finalidades específicas por grupo de interés

8.2.1. Deudores, codeudores y avalistas

8.2.1.1. Verificar existencia, legitimidad y trazabilidad de obligaciones financieras, títulos valores y documentos soporte mediante consultas a bases públicas, privadas y centrales de riesgo.

8.2.1.2. Gestionar cobro extrajudicial o judicial, seguimiento de pagos, acuerdos de restructuración, conciliaciones, cesiones o comunicaciones contractuales, directamente o mediante terceros.

8.2.1.3. Reportar y actualizar información ante operadores financieros, centrales de riesgo, autoridades y cesionarios, conforme a la normativa vigente.

8.2.1.4. Realizar cesiones de derechos litigiosos o de cartera, garantizando el tratamiento adecuado de la información y la notificación al titular.

8.2.2. Clientes y usuarios

8.2.2.1. Registrar, procesar y atender solicitudes de servicio, validaciones contractuales, condiciones regulatorias y trámites derivados.

8.2.2.2. Brindar soporte, acompañamiento y seguimiento multicanal a la experiencia del cliente, incluyendo encuestas, análisis de comportamiento y resolución de reclamos.

8.2.2.3. Ofrecer productos o servicios propios o de aliados mediante medios físicos, digitales o telefónicos, siempre que exista autorización expresa.

8.2.3. Proveedores y contratistas

8.2.3.1. Verificar cumplimiento de requisitos legales, financieros, fiscales, técnicos y reputacionales para la selección y contratación.

8.2.3.2. Ejecutar procesos contractuales, pagos, certificaciones, auditorías, seguimiento documental y evaluación de desempeño.

8.2.3.3. Mantener trazabilidad y archivo de obligaciones adquiridas.

8.2.4. Colaboradores, aspirantes y excolaboradores

8.2.4.1. Desarrollar procesos de selección, contratación, formación, evaluación, plan de carrera, bienestar, desvinculación y gestión documental.

8.2.4.2. Cumplir con obligaciones laborales, de seguridad social, salud ocupacional, normativa interna, reportes regulatorios y trámites administrativos.

8.2.4.3. Gestionar beneficios legales o extralegales, controlar el acceso a sistemas y validar antecedentes o conductas conforme a políticas internas.

8.2.5. Accionistas y representantes legales

8.2.5.1. Gestionar procesos societarios, convocatorias, participación, comunicaciones y pago de dividendos.

8.2.5.2. Administrar libros societarios, trazabilidad de decisiones, cumplimiento normativo, fiscal y de control corporativo.

8.2.6. Aliados estratégicos

8.2.6.1. Ejecutar convenios de colaboración, representación, cobranzas, interoperabilidad, servicios compartidos o actividades conjuntas.

8.2.6.2. Intercambiar información bajo confidencialidad, para diseñar soluciones conjuntas, ejecutar contratos, hacer análisis o lanzar productos o servicios.

8.2.7. Visitantes

8.2.7.1. Controlar ingreso y permanencia mediante registro físico, videovigilancia, biometría o credenciales.

8.2.7.2. Conservar evidencias temporales ante eventos de seguridad, accidentes o requerimientos judiciales.

9. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

ReConectemos podrá transferir o transmitir datos personales a terceros dentro o fuera del territorio nacional, siempre que se garantice el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y se salvaguarden los derechos de los titulares conforme a lo previsto en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas complementarias.

9.1. Transferencia nacional e internacional

9.1.1. La transferencia de datos personales a terceros ubicados en Colombia o en el exterior solo se realizará cuando exista autorización previa, expresa e informada del titular, o cuando medie habilitación legal, contractual o reglamentaria.

9.1.2. En caso de transferencias internacionales, ReConectemos verificará que el país receptor garantice un nivel adecuado de protección de datos personales, conforme a lo exigido por la normativa colombiana.

9.1.3. ReConectemos podrá compartir información con aliados estratégicos, cesionarios, matrices, subordinadas, vinculadas, autoridades o entidades financieras, siempre que ello sea necesario para el cumplimiento de las finalidades descritas en la presente política.

9.2. Encargados del tratamiento y terceros

9.2.1. ReConectemos podrá transmitir datos personales a terceros que actúen como encargados del tratamiento, mediante contratos que regulen el alcance del

tratamiento, las obligaciones del encargado y las condiciones de seguridad y confidencialidad.

9.2.2. Estos encargados podrán incluir proveedores de servicios tecnológicos, firmas de cobranza, operadores logísticos, asesores, consultores, aliados comerciales y demás terceros con los cuales exista una relación jurídica que permita el tratamiento de datos.

9.2.3. ReConectemos exigirá a todos los encargados el cumplimiento estricto de esta política, así como de los estándares técnicos, administrativos y legales en protección de datos.

9.3. Uso de datos en alianzas, convenios y servicios digitales

9.3.1. Cuando ReConectemos participe en convenios de cooperación, prestación de servicios, desarrollo de plataformas digitales o implementación de nuevas soluciones tecnológicas, podrá compartir información de los titulares con sus aliados para el cumplimiento de los objetivos contractuales.

9.3.2. En todo caso, se garantizará que dichos aliados, plataformas o proveedores cumplan con las condiciones de confidencialidad, integridad, disponibilidad y legalidad exigidas por la legislación aplicable y por esta política.

9.3.3. La transmisión o transferencia incluirá únicamente los datos necesarios para cumplir con la finalidad autorizada y siempre que se hayan adoptado medidas de mitigación de riesgos, incluyendo análisis de impacto, gestión de incidentes y acuerdos de confidencialidad formales.

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ReConectemos adopta medidas administrativas, técnicas, físicas y digitales para garantizar la protección de los datos personales frente a accesos no autorizados, pérdida, alteración, uso indebido, consulta o divulgación no permitida.

10.1. Confidencialidad y acceso restringido

10.1.1. El acceso a los datos personales está restringido únicamente a personas autorizadas dentro de la organización o por terceros encargados que actúen en virtud de un contrato que garantice el cumplimiento de esta política y la normativa aplicable.

10.1.2. Todo tratamiento de datos personales se realiza bajo principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad. Los responsables y encargados están obligados a conservar la información bajo reserva incluso después de finalizada su relación con ReConectemos.

10.1.3. ReConectemos implementa controles de acceso lógico a sistemas, incluyendo autenticación de usuarios, claves seguras, segmentación de privilegios y registro de trazabilidad en el uso de los sistemas.

10.2. Gestión de incidentes y protección de bases de datos

10.2.1. ReConectemos desarrollará e implementará procedimientos internos para identificar, reportar, investigar y mitigar incidentes de seguridad de la información relacionados con el tratamiento de datos personales.

10.2.2. Las bases de datos son protegidas mediante cifrado, respaldo periódico, controles de integridad y almacenamiento seguro, tanto en servidores propios como en servicios en la nube contratados, asegurando el cumplimiento de estándares de seguridad nacional e internacional.

10.2.3. Se aplican mecanismos de monitoreo permanente, pruebas de vulnerabilidades, auditorías internas y capacitaciones periódicas al personal, con el fin de minimizar riesgos y asegurar una cultura institucional de protección de la información.

10.2.4. En caso de incidentes de seguridad que comprometan los datos personales, ReConectemos se compromete a notificar oportunamente a las autoridades competentes y al titular, conforme a lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio.

11. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

En cumplimiento del régimen colombiano de protección de datos personales, ReConectemos reconoce y garantiza a los titulares los siguientes derechos:

11.1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a ReConectemos o los encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

11.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo en los casos en los que la ley exceptúa dicha autorización.

11.3. Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.

11.4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

11.5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria procederá cuando la SIC haya determinado que en el tratamiento ReConectemos ha incurrido en conductas contrarias a la ley.

11.6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, o cada vez que existan modificaciones sustanciales en las políticas de tratamiento.

11.7. Oponerse al tratamiento de sus datos en los casos expresamente previstos por la ley o por decisión judicial o administrativa con fuerza obligatoria.

11.8. Tratamiento de datos de personas fallecidas

En caso de fallecimiento del titular, ReConectemos conservará los datos personales por el tiempo estrictamente necesario para dar cumplimiento a obligaciones legales, contractuales o de archivo, de conformidad con la ley. Los herederos, causahabientes o representantes podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación o supresión, acreditando su calidad mediante los medios habilitados por ReConectemos.

12. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS

Los titulares de datos personales podrán ejercer sus derechos de consulta, reclamo, rectificación, supresión o revocatoria de autorización ante ReConectemos, conforme a los siguientes procedimientos:

12.1. Consultas

12.1.1. Los titulares podrán consultar de forma gratuita sus datos personales tratados por ReConectemos, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales en la política.

12.1.2. La consulta deberá ser presentada por escrito a través de los canales habilitados por ReConectemos, e incluir la identificación del titular, la descripción clara de la solicitud y los datos de contacto para recibir la respuesta.

12.1.3. Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Si no es posible responder en este plazo, se informará al titular antes del vencimiento con justificación y se dará respuesta en un término adicional de cinco (5) días hábiles.

12.2. Reclamos y solicitudes de supresión o rectificación

12.2.1. El titular podrá presentar reclamos cuando considere que la información contenida debe ser corregida, actualizada, suprimida o se ha incurrido en un presunto incumplimiento de la ley.

12.2.2. El reclamo debe ser presentado por escrito, incluyendo: i) identificación del titular; ii) descripción de los hechos que dan lugar al reclamo; iii) dirección o medio para recibir respuesta; iv) documentos que sustenten la solicitud.

12.2.3. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al titular dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane. Si pasados dos (2) meses no se recibe respuesta, se entenderá que ha desistido del reclamo.

12.2.4. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles.

12.2.5. El reclamo será atendido en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción. Si no es posible responder en este plazo, se informará al titular con justificación, y se dará respuesta en un término adicional de ocho (8) días hábiles.

12.3. Revocatoria de la autorización

12.3.1. El titular podrá solicitar en cualquier momento la revocatoria de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, siempre que no exista un deber legal o contractual que lo impida.

12.3.2. La revocatoria puede ser total (sobre todas las finalidades) o parcial (respecto de ciertas finalidades), y se tramitará bajo los procedimientos establecidos en los numerales 12.1 o 12.2, según corresponda.

12.4. Canales de contacto habilitados

12.4.1. Para efectos del ejercicio de sus derechos, los titulares podrán comunicarse con ReConectemos a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: servicioalcliente@re-conectemos.com
- Dirección física: Carrera 51B No. 80 -58, Oficina 1001, Barranquilla, Colombia
- Línea telefónica: +57 3336025704
- Página web: www.re-conectemos.com

12.4.2. ReConectemos podrá actualizar o modificar estos canales, lo cual será informado oportunamente a los titulares a través de su sitio web u otros medios disponibles.

13. TRATAMIENTO PARA NUEVAS FINALIDADES

ReConectemos podrá tratar los datos personales para nuevas finalidades, siempre que estas se encuentren en consonancia con su objeto social y respeten los principios rectores establecidos en la Ley 1581 de 2012.

En caso de que se requiera dar un uso distinto al inicialmente autorizado, la empresa informará previamente al titular sobre dicha modificación, indicando de forma clara y expresa la nueva finalidad del tratamiento. Esta actualización será comunicada a través de los canales habilitados, y el tratamiento solo se realizará una vez se obtenga una nueva autorización por parte del titular, salvo que una disposición legal expresamente permita lo contrario. En todo momento, ReConectemos garantizará el respeto a los derechos del titular sobre sus datos personales.

14. TRATAMIENTO A TRAVÉS DE MEDIOS DIGITALES

ReConectemos podrá recolectar y tratar datos personales a través de medios digitales, plataformas tecnológicas, aplicaciones web o móviles, canales no presenciales, redes sociales y herramientas automatizadas. Este tratamiento se realizará conforme a los principios de legalidad, proporcionalidad y finalidad.

14.1. Cookies y tecnologías similares

ReConectemos podrá usar cookies, píxeles de seguimiento y tecnologías similares para mejorar la experiencia de navegación, personalizar contenidos, analizar el tráfico del sitio y ofrecer publicidad segmentada. El titular podrá configurar su navegador para aceptar o rechazar cookies, siendo informado de esta posibilidad en los respectivos avisos.

14.2. Sistemas de videovigilancia

En sus instalaciones físicas, ReConectemos podrá hacer uso de sistemas de videovigilancia con fines de seguridad, control de accesos, prevención de incidentes y cumplimiento normativo. Los titulares serán informados mediante avisos visibles sobre la existencia de estos sistemas y las finalidades de la recolección de imágenes.

15. VIGENCIA, MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES DE LA POLÍTICA

Esta constituye la primera versión oficial de la Política de Tratamiento de Datos Personales de ReConectemos S.A.S., la cual entra en vigor el día 10 de enero de 2025. Permanecerá vigente mientras la entidad adelante actividades que impliquen el tratamiento de datos personales, conforme a su objeto social y a la normatividad aplicable.

ReConectemos S.A.S. se reserva el derecho de modificar o actualizar esta política en cualquier momento, en atención a cambios normativos, decisiones administrativas, requerimientos de autoridades competentes o ajustes operativos. En caso de realizarse modificaciones sustanciales que alteren las finalidades del tratamiento o afecten los derechos de los titulares, tales cambios serán informados de manera oportuna a través de los canales institucionales habilitados, antes de su implementación.

16. IDENTIFICACIÓN Y DATOS DE CONTACTO DEL RESPONSABLE

El responsable del tratamiento de los datos personales objeto de esta política es:

Razón social: ReConectemos S.A.S.
NIT: 901896894-0
Domicilio principal: Carrera 51B No. 80 -58, Oficina 1001, Barranquilla, Colombia
Correo electrónico de contacto: servicioalcliente@re-conectemos.com
Línea telefónica: +57 333 602 5704
Página web: www.re-conectemos.com

Los titulares podrán ejercer sus derechos de acceso, corrección, supresión, oposición, revocatoria de la autorización o realizar cualquier solicitud relacionada con el tratamiento de sus datos personales, mediante los canales de contacto anteriormente señalados, conforme a los procedimientos definidos en esta política.