



CRC
OUTSOURCING S.A.S

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.

*La protección de datos personales;
un compromiso que trasciende el cumplimiento.*

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 2 de 32

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO.....	4
3. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	5
4. ALCANCE	6
5. MARCO LEGAL.....	7
6. RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA (ACCOUNTABILITY)	8
7. DEFINICIONES.....	9
8. PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES	12
9. FINALIDADES A LAS CUALES SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES.....	13
10. ACTIVIDADES INHERENTES AL TRATAMIENTO	17
11. DERECHOS DE LOS TITULARES	18
12. DATOS SENSIBLES	19
13. DATOS DE MENORES DE EDAD	19
14. PROVEEDORES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....	20
15. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS.....	20
16. CERTIFICACIONES Y SISTEMAS DE GESTIÓN.....	21
17. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	21
18. TRANSMISIÓN DE DATOS.....	23
19. VIGENCIA DE LOS DATOS	24
20. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS	24
21. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS	25
22. RECLAMO EN TRÁMITE.....	26
23. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	27
24. DATOS DE NAVEGACIÓN Y COOKIES	27
25. ENFOQUE BASADO EN RIESGOS.....	28
26. PROTECCIÓN DE DATOS DESDE EL DISEÑO Y POR DEFECTO	28

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 3 de 32

27. GOBIERNO DE DATOS	28
28. PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y SUPLANTACIÓN	29
29. CUMPLIMIENTO CORPORATIVO	29
30. REGISTRO DE LLAMADAS Y CANALES DE INTERACCIÓN	29
31. COMPUTACIÓN EN LA NUBE	29
32. EVALUACIÓN DE TERCEROS	30
33. CIBERSEGURIDAD	30
34. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	30
35. AUDITORÍA Y MONITOREO	30
36. CAPACITACIÓN Y CULTURA DE PRIVACIDAD	31
37. TRAZABILIDAD Y CONSERVACIÓN DE EVIDENCIAS	31
38. MEJORA CONTINUA	31
39. VIGENCIA	31
40. REVISIÓN	32

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 4 de 32

1. INTRODUCCIÓN

CRC OUTSOURCING S.A.S. desarrolla actividades relacionadas con servicios de Business Process Outsourcing (BPO), administración y recuperación de cartera, originación y colocación de productos financieros, validación de identidad, servicios de backoffice, gestión documental, servicios tecnológicos y demás actividades asociadas a su objeto social, razón por la cual implementa mecanismos orientados a garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información personal bajo su responsabilidad. La compañía cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado bajo la norma ISO/IEC 27001 y un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001, los cuales respaldan los controles implementados para la protección de los datos personales tratados por la organización.

2. OBJETIVO

CRC OUTSOURCING S.A.S., adopta la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales con el propósito de garantizar el adecuado tratamiento de la información personal recolectada, almacenada, usada, circulada, transmitida, transferida, actualizada, rectificada, conservada o suprimida por la empresa. La presente política tiene como finalidad garantizar el ejercicio pleno del derecho constitucional de Habeas Data, proteger los derechos fundamentales de los titulares de la información y establecer los lineamientos corporativos aplicables a todos los procesos, productos, servicios, canales y tecnologías utilizadas por la organización. CRC OUTSOURCING S.A.S. reconoce que la protección de datos personales constituye un elemento esencial de su modelo de gobierno corporativo, gestión de riesgos, seguridad de la información y cumplimiento normativo. Adicionalmente, la presente política tiene como objetivo alinear las prácticas de tratamiento de datos personales de CRC OUTSOURCING S.A.S. con los estándares internacionales de privacidad aplicables a las actividades de BPO, servicios financieros y tecnológicos, garantizando la interoperabilidad normativa con las exigencias de los clientes corporativos nacionales e internacionales que confían a la organización el tratamiento de datos personales de sus usuarios finales.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 5 de 32

3. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- 
Responsable: CRC OUTSOURCING S.A.S.
- 
NIT: 830109862-3
- 
Dirección: Carrera 7 N° 155 C – 30 piso 26 Bogotá D.C.
- 
Teléfono: (601) 4895000 – (601) 7704000
- 
Supervisión: Gerencia General
- 
Canal digital para ejercicio de derechos: www.crc.com.co
- 
Correo electrónico: protedatos@crc.com.co
- 
Oficial de Protección de Datos: Gerente de Innovación y Proyectos

- 
Delegado de Protección de Datos para clientes corporativos como Encargado del Tratamiento: El mismo Oficial de Protección de Datos actuará como punto de contacto para los Responsables del Tratamiento que contraten los servicios de CRC OUTSOURCING S.A.S., garantizando la atención de instrucciones, requerimientos de auditoría y solicitudes de los titulares que sean canalizadas a través del Responsable

- 
Delegado de Protección de Datos como Responsable del Tratamiento: CRC OUTSOURCING S.A.S. ha designado un Oficial de Protección de Datos encargado de coordinar la implementación del Programa Integral de Gestión de Datos Personales, atender consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales, coordinar las actividades de cumplimiento normativo y actuar como punto de contacto frente a las autoridades competentes.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 6 de 32

4. ALCANCE

La presente política aplica a

- Clientes.
- Usuarios.
- Prospectos comerciales.
- Deudores.
- Codeudores.
- Fiadores.
- Avalistas.
- Empleados.
- Exempleados.
- Candidatos a procesos de selección.
- Accionistas.
- Proveedores.
- Contratistas.
- Visitantes.
- Aliados comerciales.
- Entidades financieras.
- Titulares cuyos datos sean tratados por CRC en calidad de Responsable o Encargado.
- Titulares de datos biométricos recolectados para validación de identidad y control de acceso.
- Usuarios finales de los clientes corporativos de CRC OUTSOURCING S.A.S. cuyos datos son tratados en calidad de Encargado.
- Personas naturales contactadas en gestión de cobranza y recuperación de cartera.
- Beneficiarios de productos financieros gestionados por la organización.

La política aplica a todas las bases de datos físicas, digitales, automatizadas, semiautomatizadas, documentales, audiovisuales, biométricas y tecnológicas administradas por CRC OUTSOURCING S.A.S. Además de todos los procesos de tratamiento automatizado y no automatizado, incluyendo el uso de inteligencia artificial, modelos predictivos, automatización robótica de procesos (RPA) y cualquier tecnología emergente que implique tratamiento de datos personales

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 7 de 32

5. MARCO LEGAL

A continuación, se presentan un conjunto de normas jurídicas que determinan y amparan la Protección de Datos Personales en la Republica de Colombia, las cuales son premisa de acatamiento por parte de CRC OUTSOURCING S.A.S.:

- ✿ Constitución Política, artículo 15.
- ✿ Jurisprudencia de la Corte Constitucional.
- ✿ Ley 1266 de 2008.
- ✿ Ley 1273 de 2009
- ✿ Ley 1581 de 2012.
- ✿ Ley 2300 de 2023.
- ✿ Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010.
- ✿ Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013.
- ✿ Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo 1074. de 2015.
- ✿ Decreto 090 de 2018.
- ✿ Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- ✿ Circular Externa 003 de la Superintendencia de Industria y Comercio del 2018.
- ✿ Norma ISO/IEC 27701:2019
- ✿ SARLAFT / SAGRILAF
- ✿ Guías de Responsabilidad Demostrada emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- ✿ Normas relacionadas con seguridad de la información y gestión documental.
- ✿ Demás disposiciones que modifiquen, sustituyan o complementen el régimen colombiano de protección de datos personales.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 8 de 32

6. RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA (ACCOUNTABILITY)

CRC OUTSOURCING S.A.S. implementa medidas apropiadas y efectivas para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la legislación colombiana de protección de datos personales. Para tal efecto, la organización desarrolla las siguientes actividades:

- 
 Mantenimiento de un Registro de Actividades de Tratamiento (RAT) actualizado, que identifica las bases de datos, sus finalidades, los titulares, los encargados, los plazos de conservación y las medidas de seguridad aplicadas.

- 
 Realización de Evaluaciones de Impacto en la Protección de Datos (EIPD/DPIA) para nuevos proyectos, tecnologías o tratamientos que puedan generar riesgos elevados para los titulares, especialmente en procesos que involucren datos biométricos, scoring crediticio automatizado o inteligencia artificial.

- 
 Implementación de un Programa Integral de Gestión de Datos Personales que incluye identificación de riesgos, implementación de controles técnicos y organizacionales, capacitación periódica, auditoría interna y externa, gestión documental y ciclos de mejora continua.

- 
 Mantenimiento de contratos de transmisión y transferencia de datos con todos los encargados y receptores de información personal, ajustados a los requisitos del Decreto 1074 de 2015.

- 
 Registro y reporte oportuno de incidentes de seguridad ante la SIC, conforme a los plazos establecidos en la normativa vigente.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 9 de 32

7. DEFINICIONES

Con el objetivo de dar mayor claridad sobre los conceptos y determinaciones de la presente política, se presenta a nuestros usuarios definiciones normativas consignadas en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y en el artículo 2.2.2.25.1.3 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo 1074 de 2015:

-  **Anonimización:** Proceso irreversible mediante el cual los datos personales son alterados de forma que no permiten identificar ni hacer identificable al titular. Los datos anonimizados no están sujetos a la normativa de protección de datos personales.
-  **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.
-  **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.
-  **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular;
-  **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.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 10 de 32

-  **Dato semiprivado:** el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.
-  **Datos biométricos:** Datos personales obtenidos a partir de un tratamiento técnico específico, relativos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona natural, que permitan o confirmen su identificación única.
-  **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.
-  **Decisión automatizada:** Resolución que produce efectos jurídicos o afecta significativamente a una persona, basada únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, sin intervención humana, incluyendo la elaboración de perfiles crediticios o de riesgo.
-  **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.
-  **Encargado del tratamiento externo:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por cuenta de CRC OUTSOURCING S.A.S. como responsable, trata datos personales conforme a las instrucciones impartidas, sin ejercer autonomía sobre la finalidad del tratamiento.
-  **Registro de Actividades de Tratamiento (RAT):** Inventario documentado y actualizado de todas las operaciones de tratamiento de datos personales realizadas por la organización, exigido por las Guías de Responsabilidad Demostrada de la SIC.
-  **Registro Nacional de Bases de Datos:** Es el directorio público de las bases de datos personales sujetas a actividades de tratamiento que operan en el país, cuya

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 11 de 32

administración está a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio como máxima autoridad administrativa de vigilancia y control en materia de tratamiento de datos personales y habeas data.

- 
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.
- 
Seudonimización: Tratamiento de datos personales de forma tal que no puedan atribuirse a un titular específico sin el uso de información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas.
- 
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.
- 
Tratamiento automatizado: Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales con el auxilio de medios automatizados, incluyendo algoritmos, inteligencia artificial, modelos de aprendizaje automático y sistemas de decisión automatizada.
- 
Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado 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 tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- 
Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos 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.
- 
Violación de seguridad de datos: Toda brecha de seguridad que ocasione de manera accidental o ilícita la destrucción, pérdida, alteración, comunicación no autorizada o acceso a datos personales transmitidos, conservados o tratados de otro modo.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 12 de 32

8. PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En todo tratamiento de datos personales que realice CRC OUTSOURCING S.A.S. se aplicarán, los principios consagrados en el Régimen General de Protección de Datos Personales Colombiano, en especial los siguientes:

-  **Principio de legalidad del tratamiento de datos:** Para el tratamiento de datos personales realizado por CRC OUTSOURCING S.A.S., se aplican las normas del ordenamiento jurídico colombiano relativas al Régimen General de Tratamiento de Datos Personales y las contenidas en la presente política.
-  **Principio de libertad:** El tratamiento que realice CRC OUTSOURCING S.A.S. a los datos personales, lo hace de acuerdo con la autorización previa, expresa y consentida del titular de los datos personales.
-  **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de CRC OUTSOURCING S.A.S. debe ser veraz, completa, actualizada, comprobable y comprensible.
-  **Principio de transparencia:** CRC OUTSOURCING S.A.S. garantiza que el titular de los datos personales puede obtener información sobre sus datos en cualquier momento y sin restricciones de acuerdo con los procedimientos descritos en la presente política.
-  **Principio de acceso y circulación restringida:** CRC OUTSOURCING S.A.S. garantiza que el tratamiento de datos personales dado a las bases de datos de las que es responsable se realiza por personas autorizadas por el titular y/o las demás personas permitidas por la ley.
-  **Principio de seguridad:** CRC OUTSOURCING S.A.S. implementará todas las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger los datos personales tratados en sus bases de datos evitando el uso, la adulteración, la pérdida y la consulta no autorizada o no deseada.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 13 de 32

- 
Principio de confidencialidad: El tratamiento dado a los datos personales de bases de datos por CRC OUTSOURCING S.A.S. se realizará con estricta confidencialidad y reserva, de acuerdo con las finalidades descritas en la presente política.
- 
Principio de minimización: Los datos recolectados por CRC OUTSOURCING S.A.S. son pertinentes y limitados al objeto social de la empresa. Dichos datos se ajustan a los requerimientos administrativos, legales, contables, operacionales y/o a cada línea de negocio, de conformidad con los fines que legitiman su tratamiento y las condiciones normativas vigentes para cada caso. Es decir, no se recolectan y/o almacenan datos personales que no sean necesarios según las finalidades de recabe en cada proceso.
- 
Principio de lealtad con los titulares: Los datos personales que posee la empresa, se recolectan a través de medios legítimos, sin engaños ni medios fraudulentos que involucren el desconocimiento del titular. Así mismo, CRC OUTSOURCING S.A.S. no emplea, ni empleará métodos desleales que puedan provocar una discriminación y/o afectación indebida de los titulares. Por lo cual, todos los datos personales recabados en la compañía cuentan con el consentimiento expreso y autorización de los titulares.
- 
Principio de Responsabilidad Demostrada: CRC OUTSOURCING S.A.S. demostrará permanentemente la adopción de medidas apropiadas y efectivas para cumplir las obligaciones derivadas de la legislación de protección de datos personales.

9. FINALIDADES A LAS CUALES SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales suministrados a CRC OUTSOURCING S.A.S., bien sea como responsable y/o encargado del tratamiento, serán almacenados en las bases de datos responsabilidad de la empresa y serán utilizados con fines lícitos, en concordancia con los marcos legales vigentes. Por lo cual, todas las bases de datos que son objeto de tratamiento están asociadas a las siguientes finalidades:

9.1. Bases de Datos Clientes: Posee Datos Personales de las personas naturales y jurídicas que han adquirido productos y/o servicios con la empresa. Por lo cual CRC OUTSOURCING S.A.S., podrá actuar como Responsable del Tratamiento de los datos, así como Encargado del Tratamiento según el tipo de convenio y/o contratación que derive del pacto preestablecido

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 14 de 32

con el cliente y demás personas que de manera voluntaria y en ejercicio de sus derechos han suministrado directamente sus Datos Personales a la organización, porque desean o requieren tener contacto con esta. Las finalidades de estas bases son las siguientes (I) El establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales, con el objetivo de poder prestar servicios óptimos, cumplir las obligaciones contraídas con nuestros clientes, así como para fines administrativos, comerciales, de crédito, de cartera, de mercadeo y contacto. (II) Evaluar la calidad de los servicios prestados y productos recibidos. (III) La ejecución de actividades de mercadeo y publicidad, así como de los demás programas y eventos comerciales al interior de la empresa. (IV) El envío de información comercial, actividades contratadas y/o noticias relacionadas con los productos y/o servicios ofrecidos por CRC OUTSOURCING S.A.S. a través de correo electrónico, mensajes de texto (SMS), llamadas telefónicas (teléfonos fijos o móviles), video conferencias y otros medios de contacto físicos y/o virtuales. (V) Compartir Datos Personales con afiliados y/o aliados comerciales de la empresa. (VI) La realización de análisis permanente de los clientes y actualización de información de estos. (VII) El envío de circulares y comunicaciones oficiales a través de diferentes medios (IX) Adopción de medidas para el ingreso de trabajadores y prestadores de servicios vinculados a la empresa, en otras entidades, empresas y sitios en donde se tengan servicios contratados (X) Realizar reporte ante las centrales de riesgos como Datacrédito, Procrédito, Cifín, otra. (XI) El otorgamiento de créditos, referenciaciones y/o reporte de comportamiento financiero (XII) Validar y verificar la identidad del cliente según los compromisos adquiridos con la empresa y/o a quien esta represente (XIII) Suministrar información de comportamiento financiero/credicio a las entidades que los soliciten con el fin de realizar estudio de riesgos para el otorgamiento de créditos y desarrollar las gestiones administrativas y de cobranza necesarias (XIV) Gestionar el cobro y recuperación de cartera, ya sea directamente o mediante un tercero contratado para tal fin. (XV) Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones, incluyendo, cuando sea requerida, la consulta y reproducción de datos sensibles tales como la huella digital, imagen o voz, entre otros, siempre que exista autorización expresa e informada. (XVI) Prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, así como detectar el fraude, corrupción, y cualquier acción ilegal que se identifique y/o se pueda identificar. (XVII) Ejecutar procesos de validación, autenticación e identificación de titulares mediante mecanismos documentales, tecnológicos y biométricos bajo autorización expresa e informada. (XVIII) Implementar modelos analíticos, estadísticos, predictivos y herramientas tecnológicas para la prevención de fraude, administración del riesgo y optimización de procesos operativos. (XIX) Gestionar procesos de originación, evaluación, otorgamiento, administración y recuperación de obligaciones financieras. (XX) Realizar monitoreo, auditoría, seguimiento y control de calidad sobre los

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 15 de 32

servicios prestados. (XXI) Atender requerimientos de autoridades judiciales, administrativas y organismos de control.

9.2. Bases de Datos Contratistas y Proveedores: Tiene Datos Personales de las personas naturales y/o jurídicas que poseen un vínculo contractual y/o comercial adquirido por productos y/o servicios con CRC OUTSOURCING S.A.S., como proveedores y/o contratistas. El tratamiento de los datos se realizará con el fin de contactar y contratar con proveedores, productos o servicios que CRC OUTSOURCING S.A.S. requiera para su operación, dotación de sus instalaciones, sedes y oficinas. Además de las siguientes finalidades (I) Realizar los registros respectivos para pagos por servicios y bienes adquiridos. (II) Cumplir con el levantamiento de registros contables. (III) Efectuar la gestión de facturación, cuentas de cobro y/o documentos equivalentes. (IV) Adoptar medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas, incluyendo actividades relacionadas con el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. (V) Circulación de datos personales de los titulares a las personas naturales o jurídicas que ostenten la calidad de la empresa. (VI) Otras actividades inherentes con fines administrativos, comerciales y de contacto para dar cumplimiento al objeto social de CRC OUTSOURCING S.A.S. a través de autorizaciones expresa e informadas.

9.3. Bases de Datos de Accionistas, Empleados, Exempleados y/o Prestadores de Servicio: Posee Datos Personales de las personas naturales que hagan parte de la sociedad accionaria y/o hayan iniciado algún proceso de selección de personal para vincularse con CRC OUTSOURCING S.A.S., al igual que los Datos Personales de todas las personas naturales que actualmente se encuentran vinculadas con CRC OUTSOURCING S.A.S., aquellas que estuvieron vinculadas: (a.) laboralmente, (b.) prestadores de servicios temporales tercerizados, (c.) mediante la modalidad de prestación de servicios en el pasado, o (d.) pensionados (e) Accionistas. El tratamiento de los datos se realizará para fines relacionados con procesos de selección para candidatos, vinculaciones contractuales sean estas laborales o no, ejecución y la terminación de estas. Además de las siguientes finalidades (I) Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias en materia laboral, contractual y/o tributaria. (II) Desarrollar el proceso de vinculación laboral y/o de prestación de servicios, dar cumplimiento a la relación laboral y/o contractual existente, realizar procesos de ejecución y terminación de la relación laboral y/o de prestación de servicios. (III) Gestionar pago de nómina y pagos de aportes al sistema de seguridad social y de pensiones. (IV) Gestionar pago de dividendos a accionistas y socios. (VI) El registro y control del personal. (VII) Cumplimiento de la relación contractual. (VIII) Cumplimiento de instrucciones de las autoridades judiciales y/o administrativas competentes. (IX) Implementación de programas y realización de actividades

protedatos@crc.com.co – www.crc.com.co

Teléfono: (601) 4895000 – (601) 7704000

Bogotá - Colombia

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 16 de 32

orientadas al bienestar y desarrollo del talento humano. (X) Suministrar, compartir, enviar o entregar datos personales a empresas filiales, vinculadas, aliadas o subordinadas de CRC OUTSOURCING S.A.S. y/o terceros colaboradores, con el fin de potenciar las habilidades de los empleados y/o prestadores de servicios, a través del desarrollo de cursos, capacitaciones, talleres, entre otros similares. (XI) Tramitar solicitudes de crédito, consultar información crediticia/financiera y realizar reporte ante las centrales de riesgos como Datacrédito, Procrédito y Cifín, para el otorgamiento de créditos, referenciaciones y/o reporte de comportamiento y/o incumplimiento en los pagos con base en autorizaciones expresas e informadas de los titulares. (XII) Suministrar información de comportamiento financiero/crediticio a las entidades que los soliciten con el fin de realizar estudio de riesgos para el otorgamiento de créditos y desarrollar las gestiones administrativas y de cobranza necesarias. (XIII) Realizar procesos de autenticación de identidad mediante controles biométricos y tecnológicos para fines de seguridad física y lógica mediante autorizaciones expresas e informadas. (XIV) Desarrollar actividades de capacitación, bienestar, formación, evaluación de desempeño y desarrollo organizacional. (XV) Gestionar investigaciones disciplinarias, procesos de auditoría interna, cumplimiento y control corporativo.

9.4. Bases de Datos Seguridad: Contiene Datos Personales de las personas naturales que visitan las instalaciones de CRC OUTSOURCING S.A.S., por lo cual su finalidad requiere monitorear, recopilar, almacenar, utilizar, transmitir imágenes, videos y datos biométricos, de las actividades relacionadas con la seguridad, protección de la integridad, intereses y control de acceso de los titulares. Además de las siguientes finalidades (I) Permitir el ingreso a las oficinas, sedes y/o instalaciones de CRC OUTSOURCING S.A.S. (II) Promover la seguridad de todas las personas y bienes que hacen parte de la organización. (III) Desarrollo óptimo de los temas que conciernen a Seguridad y Salud en el Trabajo. (IV) Compartir Datos Personales con la empresa que presta los servicios de Seguridad Privada, con el propósito de fortalecer la salvaguarda colectiva de las personas al interior de CRC OUTSOURCING S.A.S. (V) Monitorear eventos de seguridad física y lógica mediante sistemas de videovigilancia, grabación de llamadas, controles biométricos y demás mecanismos tecnológicos. (VI) Gestionar investigaciones internas relacionadas con incidentes de seguridad, fraude o conductas contrarias a las políticas corporativas.

9.5. Bases de Datos Biométricos: CRC OUTSOURCING S.A.S. podrá tratar datos biométricos tales como huellas dactilares, reconocimiento facial, voz, imágenes, videograbaciones u otros mecanismos de autenticación, exclusivamente para fines de identificación, validación de identidad, seguridad física, control de acceso, prevención de

protedatos@crc.com.co – www.crc.com.co

Teléfono: (601) 4895000 – (601) 7704000

Bogotá - Colombia

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 17 de 32

fraude y cumplimiento contractual o legal, todo esto todo esto exclusivamente a través de autorización previa, expresa e informada del titular, conforme al artículo 6 de la Ley 1581 de 2012. Por tratarse de datos sensibles, no se admitirá en ningún caso el consentimiento tácito, presunto ni inferido para el tratamiento de datos biométricos, los cuales serán tratados como datos sensibles y estarán sujetos a medidas reforzadas de protección conforme a la normatividad vigente.

9.6. Tecnologías Automatizadas e Inteligencia Artificial: CRC OUTSOURCING S.A.S. podrá utilizar herramientas tecnológicas, algoritmos, modelos analíticos, motores de decisión, automatización robótica de procesos (RPA), inteligencia artificial y aprendizaje automático para apoyar procesos operativos, comerciales, financieros y de recuperación de cartera. La utilización de estas tecnologías se realizará bajo principios de legalidad, proporcionalidad, seguridad, supervisión humana y respeto por los derechos de los titulares.

9.7. Bases de Datos como Encargado del Tratamiento: CRC OUTSOURCING S.A.S. podrá actuar como Encargado del Tratamiento por cuenta de entidades financieras, cooperativas, fintech, compañías comerciales y demás clientes corporativos. En dichos casos la organización tratará los datos personales únicamente conforme a las instrucciones impartidas por el Responsable del Tratamiento y las disposiciones legales vigentes.

10. ACTIVIDADES INHERENTES AL TRATAMIENTO

En consecuencia, para las finalidades descritas, CRC OUTSOURCING S.A.S. podrá:

- A.** Conocer, almacenar, procesar y transferir toda la información suministrada por los titulares en una o varias bases de datos, en el formato que estime más conveniente;
- B.** Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada por los titulares;
- C.** Verificar, corroborar, comprobar, validar, investigar o comparar la información suministrada por los titulares, con cualquier información de que disponga legítimamente;
- D.** Acceder, consultar, comparar y evaluar toda la información que sobre los titulares se encuentre almacenada en las bases de datos de cualquier central de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituida, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera;

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 18 de 32

- E.** Analizar, procesar, evaluar, tratar o comparar la información suministrada por los titulares;
- F.** Estudiar, analizar, personalizar y utilizar la información suministrada por los titulares para el seguimiento, desarrollo y/o mejoramiento, tanto individual como general, de condiciones de vinculación, servicio, administración, seguridad o atención, así como para el desarrollo de encuentros de promoción comercial, rondas de negocios o misiones comerciales. Del mismo modo CRC OUTSOURCING S.A.S. podrá compartir con sus empresas vinculadas y aliados de negocios que se sometan a las condiciones de la presente autorización los resultados de los mencionados estudios, análisis, personalizaciones y usos, así como toda la información y datos personales suministrados por los titulares;
- G.** Transferir los datos recopilados para que sean tratados por una empresa vinculada y/o aliado comercial, la cual será encargada del tratamiento y deberá garantizar al igual que CRC OUTSOURCING S.A.S., condiciones idóneas de confidencialidad y seguridad de la información transferida para el tratamiento;
- H.** Suministrar la información proporcionada por los titulares a las autoridades judiciales o administrativas y demás entes del Estado que; en ejercicio de sus funciones soliciten dicha información.

11. DERECHOS DE LOS TITULARES

De acuerdo con lo contemplado en el marco normativo de protección de datos personales, los titulares de los datos podrán en cualquier momento ejercer los siguientes derechos consagrados en la ley 1581 de 2012:

- A.** Conocer, actualizar y rectificar los datos personales proporcionados a CRC OUTSOURCING S.A.S. como responsable o encargado del tratamiento, o ejercer el derecho frente a quien haya recibido los datos como resultado de la transmisión o transferencia de estos. 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 a CRC OUTSOURCING S.A.S. como responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento;

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 19 de 32

- C.** Ser informado por CRC OUTSOURCING S.A.S. como responsable del tratamiento o encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se ha de dar a los datos personales;
- D.** Presentar ante la Autoridad de Protección de Datos Personales de Colombia quejas por infracciones al régimen de protección de datos personales;
- E.** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales;
- F.** Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

12. DATOS SENSIBLES

Usted tiene derecho a optar por no responder cualquier información sensible solicitada por CRC OUTSOURCING S.A.S., relacionada entre otros, con datos sobre su origen racial o étnico, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, convicciones políticas, religiosas, de la vida sexual, biométricos o datos de salud. Sin perjuicio de lo anterior, CRC OUTSOURCING S.A.S. podrá revelar datos de salud a autoridades gubernamentales o locales, cuando medie orden expresa de autoridad judicial o administrativa competente; necesidad imperiosa de proteger la salud pública o garantizar derechos e intereses vitales del titular o de terceros, en los términos del literal c) del artículo 7 de la Ley 1581 de 2012; y obligación legal específica establecida en norma de rango legal. En todos los casos, la revelación se limitará a los datos estrictamente necesarios para el fin que la justifica y quedará registrada en el sistema de trazabilidad de la organización.

13. DATOS DE MENORES DE EDAD

El suministro de los datos personales de menores de edad es facultativo y debe realizarse con autorización de los padres de familia o representantes legales del menor. Asegurando que el tratamiento de este tipo de datos se realice de conformidad con los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 20 de 32

14. PROVEEDORES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS

CRC OUTSOURCING S.A.S. podrá contratar proveedores tecnológicos, servicios en la nube, plataformas de comunicaciones, soluciones de almacenamiento, infraestructura tecnológica y demás servicios necesarios para el desarrollo de sus actividades. Cuando dichos terceros accedan a datos personales deberán cumplir las obligaciones legales aplicables, implementar medidas adecuadas de seguridad y suscribir los contratos correspondientes de transmisión de datos personales.

15. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS

CRC OUTSOURCING S.A.S. prohíbe por regla general toda clase de transferencia de datos personales a países que no cumplan con los requisitos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio relacionados con la protección de datos.

De manera excepcional se permite realizar transferencias internacionales de datos en los siguientes casos:

- 🌐 El Titular del dato haya brindado su previa autorización para realizar la transferencia.
- 🌐 La transferencia sea necesaria para la ejecución de un contrato entre el Titular y CRC OUTSOURCING S.A.S.
- 🌐 Transferencias bancarias y bursátiles sujetas a la legislación aplicable a dichas transacciones.
- 🌐 En el marco de tratados internacionales que hagan parte del ordenamiento jurídico colombiano.
- 🌐 Transferencias en las cuales prevalezca el interés público sobre el privado.

CRC OUTSOURCING S.A.S., será el responsable de suscribir los acuerdos que regulen en detalle las obligaciones, cargas y/o deberes que surjan para las partes intervinientes al momento de presentarse una transferencia internacional de datos personales, previo envío o recepción de estos. Los acuerdos o contratos que se celebren deberán atender lo dispuesto en la legislación y jurisprudencia que existiera en materia de protección de datos personales.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 21 de 32

16. CERTIFICACIONES Y SISTEMAS DE GESTIÓN

CRC OUTSOURCING S.A.S. integra la protección de datos personales dentro de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado bajo la norma ISO/IEC 27001 y dentro de su Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001. Los controles implementados buscan preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información tratada.

17. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

CRC OUTSOURCING S.A.S. ha implementado un procedimiento formal para la identificación, clasificación, contención, mitigación, recuperación, documentación y reporte de incidentes de seguridad que puedan afectar datos personales bajo su custodia, en cumplimiento de la Circular Externa 003 de 2018 de la Superintendencia de Industria y Comercio y del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012:

17.1 Definición de incidente de seguridad de datos personales: Para efectos de la presente política, se entiende por incidente de seguridad de datos personales toda violación de seguridad que ocasione, de manera accidental o ilícita, la destrucción, pérdida, alteración, divulgación no autorizada o acceso no autorizado a datos personales transmitidos, conservados o tratados de cualquier otra forma por CRC OUTSOURCING S.A.S.

17.2 Clasificación de incidentes: Los incidentes se clasificarán en función de su impacto potencial sobre los titulares:

-  **Nivel 1 (Bajo):** Incidente contenido sin exposición confirmada de datos personales a terceros no autorizados. Requiere gestión interna y registro.
-  **Nivel 2 (Medio):** Incidente con exposición confirmada o probable de datos personales sin datos sensibles ni financieros. Requiere análisis de impacto, gestión interna y evaluación de reporte.
-  **Nivel 3 (Alto):** Incidente con exposición de datos sensibles, datos biométricos, datos financieros o crediticios, o que afecte a un número significativo de titulares. Requiere reporte obligatorio ante la Superintendencia de Industria y Comercio y notificación a los titulares afectados.

protedatos@crc.com.co – www.crc.com.co

Teléfono: (601) 4895000 – (601) 7704000

Bogotá - Colombia

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 22 de 32

17.3 Plazos y obligaciones de reporte ante la Superintendencia de Industria y Comercio:

En cumplimiento de la Circular Externa 003 de 2018 de la Superintendencia de Industria y Comercio, CRC OUTSOURCING S.A.S. observará los siguientes plazos y obligaciones:

- Tan pronto como la organización tenga conocimiento de un incidente de Nivel 3, el Oficial de Protección de Datos activará el protocolo de respuesta y dejará constancia de la fecha y hora exacta del conocimiento del hecho.
- Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que la organización haya tenido conocimiento del incidente, se realizará el reporte correspondiente ante la Superintendencia de Industria y Comercio a través de los canales habilitados por dicha entidad.
- El reporte ante la Superintendencia de Industria y Comercio contendrá como mínimo descripción detallada del incidente, indicando fecha de ocurrencia y fecha de conocimiento; naturaleza y categoría de los datos personales afectados; número aproximado de titulares afectados; identificación de las bases de datos comprometidas; consecuencias probables del incidente sobre los titulares; medidas adoptadas o propuestas para mitigar el impacto; y persona de contacto responsable del seguimiento.
- Si al momento del reporte inicial no se dispone de toda la información requerida, CRC OUTSOURCING S.A.S. reportará la información disponible y complementará el reporte tan pronto cuente con los datos faltantes, sin exceder un plazo adicional de cinco (5) días hábiles.

17.4 Notificación a los titulares afectados: Cuando el incidente de seguridad pueda generar un riesgo real o probable para los derechos de los titulares —incluyendo riesgo de fraude, discriminación, daño reputacional, pérdida económica o acceso no autorizado a cuentas o servicios, CRC OUTSOURCING S.A.S. notificará a los titulares afectados de forma oportuna, en lenguaje claro y comprensible, indicando la naturaleza del incidente; los datos personales que pudieron verse comprometidos; las medidas adoptadas para mitigar el impacto; y las acciones recomendadas que el titular puede tomar para protegerse. La notificación se realizará a través de los canales de contacto registrados en la base de datos.

17.5 Gestión cuando CRC actúa como Encargado del Tratamiento: Cuando el incidente afecte datos personales tratados por CRC OUTSOURCING S.A.S. en calidad de Encargado, la organización notificará al Responsable del Tratamiento correspondiente dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes al conocimiento del incidente, con el fin de que sea el

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 23 de 32

Responsable quien adopte las decisiones sobre reporte ante la Superintendencia de Industria y Comercio y notificación a los titulares, conforme a sus propias obligaciones legales.

17.6 Registro de incidentes: CRC OUTSOURCING S.A.S. mantendrá un registro interno de todos los incidentes de seguridad detectados, independientemente de su nivel de clasificación, que incluirá fecha y hora de detección, descripción del hecho, datos afectados, personas responsables de la gestión, medidas adoptadas, fecha de reporte ante la SIC cuando aplique, y lecciones aprendidas. Este registro formará parte del Programa Integral de Gestión de Datos Personales y estará disponible para auditoría interna y externa.

18. TRANSMISIÓN DE DATOS

CRC OUTSOURCING S.A.S., podrá transferir e intercambiar Datos con terceros autorizados, con las autoridades y agencias nacionales sobre productos, estados de cuenta, saldos, movimientos, información financiera, comercial, comportamiento bancario, manejo de productos, ingresos, deducciones, origen de recursos, accionistas y personas relacionadas o vinculadas, administradores y directivos, para fines legales y/o fiscales de inspección, supervisión, cumplimiento y verificación de acuerdos internacionales gubernamentales o suscritos por la empresa. La transmisión de información se realizará con un tercero, cuando de por medio haya un contrato de Transmisión de datos, este contrato debe contener los siguientes requisitos:

- 🌐 Los alcances del tratamiento a realizar por parte del Encargado.
- 🌐 Las actividades que el Encargado realizará por cuenta del Responsable para el tratamiento de los datos personales.
- 🌐 El compromiso del Encargado con cumplir con la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos.
- 🌐 Dar Tratamiento, a nombre del Responsable, a los datos personales según los principios que les tutelan.
- 🌐 Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
- 🌐 Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

protedatos@crc.com.co – www.crc.com.co

Teléfono: (601) 4895000 – (601) 7704000

Bogotá - Colombia

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 24 de 32

- Las medidas de seguridad tecnológicas o físicas que se adoptaran sobre los canales a través de los cuales se hará la transmisión de la información.
- Las finalidades autorizadas por el Titular de los datos al Responsable del Tratamiento para que el encargado se limite a ejecutar esa labor.
- Política de medidas de seguridad a tomar por el Encargado sobre la información que se va a transmitir, con el fin de evitar la divulgación de la información.
- La responsabilidad por el incumplimiento del contrato frente al manejo de la información personal.

19. VIGENCIA DE LOS DATOS

Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados, transferidos o transmitidos por CRC OUTSOURCING S.A.S., permanecerán en las Bases de Datos de la empresa, durante el tiempo que determine la normatividad vigente, según los vínculos contractuales y de acuerdo con las necesidades administrativas y testimoniales que ameriten su preservación a corto, mediano y largo plazo.

Los datos personales podrán conservarse durante períodos adicionales cuando ello resulte necesario para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales, regulatorias, tributarias, contables, probatorias, judiciales, de auditoría, gestión documental, prevención del fraude, prevención del lavado de activos o defensa de derechos de CRC OUTSOURCING S.A.S.

20. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

Para realizar peticiones, consultas o reclamos con el fin de ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos o revocar su autorización, por favor escriba al correo electrónico protedatos@crc.com.co. De igual forma se indica que CRC OUTSOURCING S.A.S. dispone de personal capacitado para atender sus solicitudes en cabeza del Oficial de Protección de Datos, en los siguientes canales de atención a los titulares:

- Dirección:** Carrera 7 N° 155 C – 30 piso 26 Bogotá D.C.
- Correo electrónico:** protedatos@crc.com.co
- Teléfono:** (601) 4895000 – (601) 7704000

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 25 de 32

21. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS

El titular de los datos personales tiene derecho a solicitar prueba de su autorización otorgada a **CRC OUTSOURCING S.A.S.**, así como conocer, actualizar, suprimir y rectificar sus datos personales. Para ello podrá realizar consultas al correo electrónico protedatos@crc.com.co, o de forma escrita por correo certificado a la Carrera 7 N° 155 C – 30 piso 26 Bogotá D.C.

Al realizar la solicitud de consulta, el titular deberá presentar los siguientes documentos:

- 🌐 Si se trata del Titular: Adjuntar copia del documento de identidad.
- 🌐 Si se trata del causahabiente: Documento de identidad, registro civil de defunción del Titular, documento que acredite la calidad en que actúa y el número del documento de identidad del Titular.
- 🌐 Si se trata de un representante legal y/o apoderado: Documento de identidad válido, documento que acredite la calidad en la que actúa (Poder Notarial) y el número del documento de identidad del Titular.
- 🌐 La consulta será atendida en un término de máximo diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción o radicación de su comunicación. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se le informarán los motivos de la demora, y la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. El titular podrá acceder de forma gratuita a los datos personales y la información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera.
- 🌐 Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de esta para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- 🌐 En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- 🌐 Una vez recibida la solicitud completa, el término máximo para atenderla será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

protedatos@crc.com.co – www.crc.com.co

Teléfono: (601) 4895000 – (601) 7704000

Bogotá - Colombia

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 26 de 32

Cuando no fuere posible atender la solicitud dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

22. RECLAMO EN TRÁMITE

Una vez recibido el reclamo completo y válido por parte del titular o persona legitimada, CRC OUTSOURCING S.A.S. procederá internamente de la siguiente manera, en estricto cumplimiento del artículo 15 de la Ley 1581 de 2012:

-  Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo completo, el Oficial de Protección de Datos ordenará la inserción, en la base de datos correspondiente y en el registro del dato impugnado, de la leyenda: "RECLAMO EN TRÁMITE", con indicación de la fecha de recepción y el canal por el cual fue radicado.
-  Dicha leyenda permanecerá visible en la base de datos hasta tanto el reclamo sea resuelto de fondo y la decisión haya sido comunicada al titular, o hasta que opere el desistimiento tácito o expreso del mismo.
-  Durante el periodo en que la leyenda se encuentre activa, el dato personal esencia del reclamo no podrá ser objeto de circulación, transmisión, transferencia ni cesión a terceros, salvo que medie orden de autoridad judicial o administrativa competente, o que la circulación sea estrictamente necesaria para el cumplimiento de obligaciones legales impostergables.
-  Una vez resuelta la solicitud, se procederá a rectificar, actualizar o suprimir el dato si el reclamo fue resuelto favorablemente al titular; mantener el dato sin restricción si el reclamo fue desestimado, dejando constancia de la decisión en el expediente; o conservar la restricción si el titular interpone queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, hasta que dicha autoridad resuelva de fondo.
-  CRC OUTSOURCING S.A.S. mantendrá un registro cronológico de todos los reclamos recibidos, con indicación de fecha de radicación, tipo de derecho ejercido, base de datos afectada, fecha de inserción y levantamiento de la leyenda, y decisión adoptada. Este registro estará disponible para inspección de la Superintendencia de Industria y Comercio cuando sea requerido.

protedatos@crc.com.co – www.crc.com.co

Teléfono: (601) 4895000 – (601) 7704000

Bogotá - Colombia

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 27 de 32

23. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

CRC OUTSOURCING S.A.S. ha adoptado medidas de seguridad razonables para proteger la información de los Titulares e impedir el acceso no autorizado a los datos o cualquier modificación, divulgación o destrucción no autorizada de estos; actuando siempre en pro de la seguridad y confidencialidad de los datos personales recabados, estableciendo políticas, normas internas, procedimientos y directrices; las cuales obligan a sus colaboradores, trabajadores, socios, terceros administrativos, terceros de tecnología y a terceros encargados del tratamiento el dar cabal cumplimiento a la legislación vigente sobre el particular y a los lineamientos que sustentan la presente política. El acceso a los datos personales está restringido y controlado para aquellos empleados, contratistas, representantes, agentes de CRC OUTSOURCING S.A.S. y encargados del tratamiento de los datos, que requieran utilizar los mismos para desempeñar sus funciones y desarrollar el objeto social de la compañía.

CRC OUTSOURCING S.A.S. no permite el acceso a esta información por parte de terceros en condiciones diferentes a las anunciadas, a excepción de un pedido expreso del titular de los datos o personas legitimadas de conformidad con las leyes nacionales. CRC OUTSOURCING S.A.S. reconoce que, en virtud del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, tiene la obligación permanente de implementar medidas de seguridad técnicas, humanas y administrativas adecuadas proporcionalmente al riesgo del tratamiento. En consecuencia, la organización asume responsabilidad por la diligencia debida en la implementación y mantenimiento de dichas medidas. La eventual ocurrencia de un incidente de seguridad causado por un tercero no eximirá a CRC OUTSOURCING S.A.S. de demostrar que adoptó todas las medidas razonables a su alcance para prevenirlo, contenerlo y mitigar sus efectos, conforme a los estándares de su certificación ISO/IEC 27001 y a las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

24. DATOS DE NAVEGACIÓN Y COOKIES

La página web, aplicativos tecnológicos y/o digitales de CRC OUTSOURCING S.A.S. utilizan cookies propias y de terceros para mejorar nuestros servicios, personalizar el sitio web, facilitar la navegación de los usuarios, proporcionar una mejor experiencia en el uso del sitio web, identificar problemas para mejorar este, hacer mediciones y estadísticas de uso y mostrar publicidad relacionada con el objeto social de la empresa.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 28 de 32

La información que se recopila mediante las cookies se encuentra cifrada y no será utilizada para identificar y/o revelar la información del usuario. De igual forma no se recopilan datos de los usuarios, tales como: número de tarjetas débito o crédito, u otra información de carácter financiero o crediticio.

25. ENFOQUE BASADO EN RIESGOS

CRC OUTSOURCING S.A.S. aplicará un enfoque basado en riesgos para la gestión de los datos personales, identificando, evaluando, tratando y monitoreando los riesgos que puedan afectar los derechos y libertades de los titulares. Las medidas de protección serán proporcionales al nivel de riesgo asociado a cada actividad de tratamiento, considerando factores como la sensibilidad de la información, el volumen de datos tratados, la naturaleza de las operaciones realizadas, la criticidad de los procesos y los riesgos tecnológicos existentes.

26. PROTECCIÓN DE DATOS DESDE EL DISEÑO Y POR DEFECTO

CRC OUTSOURCING S.A.S. incorporará criterios de privacidad y protección de datos personales desde las etapas iniciales de diseño, adquisición, desarrollo, implementación y modificación de procesos, aplicaciones, plataformas tecnológicas, productos, servicios y proyectos organizacionales.

Toda nueva iniciativa deberá considerar mecanismos preventivos orientados a minimizar riesgos de privacidad y garantizar la protección de la información desde su origen.

27. GOBIERNO DE DATOS

CRC OUTSOURCING S.A.S. implementará mecanismos de gobierno de datos que permitan asegurar la calidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad, clasificación, custodia y protección de la información tratada por la organización. El modelo de gobierno de datos podrá incluir políticas, procedimientos, controles, responsables, indicadores y mecanismos de monitoreo orientados a garantizar el adecuado uso de la información durante todo su ciclo de vida.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 29 de 32

28. PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y SUPLANTACIÓN

CRC OUTSOURCING S.A.S. podrá utilizar información personal para detectar, prevenir, investigar y gestionar eventos asociados con fraude, fraude digital, suplantación de identidad, ciberataques, accesos no autorizados, uso indebido de información, falsedad documental y cualquier actividad que represente riesgos para la organización, sus clientes o terceros.

29. CUMPLIMIENTO CORPORATIVO

Los datos personales podrán ser utilizados por CRC OUTSOURCING S.A.S. para el cumplimiento de obligaciones asociadas a programas corporativos de ética, transparencia, prevención de la corrupción, prevención del soborno transnacional, conflictos de interés, investigaciones internas, gestión disciplinaria, prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, cumplimiento normativo y demás sistemas de control organizacional.

30. REGISTRO DE LLAMADAS Y CANALES DE INTERACCIÓN

CRC OUTSOURCING S.A.S. podrá grabar, monitorear, almacenar y analizar llamadas telefónicas, videollamadas, chats, correos electrónicos, plataformas digitales, aplicaciones móviles y demás canales de interacción utilizados para la prestación de servicios, gestión comercial, atención al cliente, recuperación de cartera, validación de identidad, control de calidad, seguridad, fines probatorios y cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

31. COMPUTACIÓN EN LA NUBE

CRC OUTSOURCING S.A.S. podrá almacenar, transmitir, respaldar o procesar información personal mediante proveedores de servicios en la nube ubicados dentro o fuera del territorio colombiano. La selección de dichos proveedores se realizará considerando criterios de seguridad, cumplimiento normativo, reputación, continuidad operativa y protección de datos personales.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 30 de 32

32. EVALUACIÓN DE TERCEROS

CRC OUTSOURCING S.A.S. podrá implementar procesos de debida diligencia para evaluar el nivel de cumplimiento normativo, seguridad de la información, madurez tecnológica y capacidad de protección de datos personales de proveedores, contratistas, aliados comerciales y terceros vinculados a la organización.

33. CIBERSEGURIDAD

CRC OUTSOURCING S.A.S. implementará controles técnicos y organizacionales destinados a prevenir, detectar, contener y responder a amenazas cibernéticas que puedan comprometer la información bajo su custodia. Estos controles podrán incluir mecanismos de autenticación robusta, cifrado, monitoreo continuo, gestión de vulnerabilidades, control de accesos, segmentación de redes, copias de seguridad, pruebas de penetración y demás medidas alineadas con estándares nacionales e internacionales de seguridad.

34. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES

CRC OUTSOURCING S.A.S. podrá implementar planes de continuidad del negocio y recuperación ante desastres orientados a garantizar la disponibilidad de la información y la continuidad de los procesos críticos frente a eventos que puedan afectar la operación de la organización.

35. AUDITORÍA Y MONITOREO

CRC OUTSOURCING S.A.S. podrá realizar actividades periódicas de auditoría, monitoreo, seguimiento, evaluación y verificación del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente política, así como de las obligaciones legales asociadas al tratamiento de datos personales.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 31 de 32

36. CAPACITACIÓN Y CULTURA DE PRIVACIDAD

CRC OUTSOURCING S.A.S. desarrollará programas permanentes de formación, sensibilización y capacitación dirigidos a trabajadores, contratistas, directivos y terceros autorizados para el tratamiento de datos personales. Estas actividades estarán orientadas a fortalecer la cultura organizacional de protección de datos, seguridad de la información y cumplimiento normativo.

37. TRAZABILIDAD Y CONSERVACIÓN DE EVIDENCIAS

CRC OUTSOURCING S.A.S. podrá implementar mecanismos tecnológicos y documentales que permitan registrar y conservar evidencia sobre accesos, modificaciones, transmisiones, consultas, actualizaciones y demás actividades realizadas sobre los datos personales, con fines de auditoría, control interno, seguridad y cumplimiento regulatorio.

38. MEJORA CONTINUA

La presente política forma parte integral de los sistemas de gestión implementados por CRC OUTSOURCING S.A.S. y será objeto de revisión, actualización y mejora continua considerando cambios regulatorios, tecnológicos, organizacionales, contractuales, operacionales y de riesgos.

39. VIGENCIA

Esta política rige a partir del 15 de julio del 2013. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados, transferidos o transmitidos permanecerán en nuestras Bases de Datos durante el tiempo que sea necesario y/o que por ley deban mantenerse para las finalidades mencionadas en esta Política.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CRC OUTSOURCING S.A.S.	PL-GEN-002
		Fecha de Emisión: 15/07/2013
		Versión: 07
		Página 32 de 32

40. REVISIÓN

Esta política se someterá a revisiones periódicas, consignando en el presente numeral la fecha de la última revisión, con el fin de actualizarla según los criterios legales que sobre la presente emita la legislación colombiana:

- 🌐 15/07/2013 – Vigencia y primera versión.
- 🌐 21/11/2015 – Revisión por emisión Decreto 1074 del 2015.
- 🌐 08/02/2018 – Revisión por emisión Decreto 090 del 2018.
- 🌐 17/07/2019 – Revisión y ajustes por pandemia.
- 🌐 21/04/2021 – Revisión interna.
- 🌐 18/01/2022 – Revisión interna.
- 🌐 17/06/2026 – Revisión integral de la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales para estándares ISO 27001 y fortalecimiento de las actividades desarrolladas por CRC OUTSOURCING S.A.S. como responsable y encargado del tratamiento.