



POLÍTICA

Versión: 02

Descripción: POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable:

Delegado de Protección de Datos
Personales

Área Responsable:

Gerencia General

Fecha de Aprobación:

28/01/2026

Histórico de Cambios

Fecha	Versión	Modificado por	Aprobado por	Descripción del cambio
05/24	01	Especialista de Procesos Diana Castellano	Gerente General Úrsula Villafuerte	Versión Original
01/26	002	Agente de Calidad Wagner Bolaños	Gerente General Úrsula Villafuerte	Inclusión de Políticas según el art 12 de LPDP

1. OBJETIVO

Promover el principio de cumplimiento, transparencia y el ejercicio de los derechos de los titulares de datos personales, garantizando el derecho a la información conforme al Art. 12 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales ("LOPD"), y estableciendo lineamientos claros para el tratamiento, seguridad y gobernanza de datos en SIOCBRA.

2. ALCANCE

Se describe las políticas para describir los datos a los que se tienen acceso, para que se utilizan, el almacenamiento, procesamiento y compartición, criterios de finalización y las medidas de protección que se implementa, misma que serán de obligatorio cumplimiento para los trabajadores, proveedores y clientes de SIOCBRA.

3. RESPONSABLES

- Todos los colaboradores

4. POLÍTICAS

4.1. Responsable del tratamiento

SICOBRA domiciliado en Thomas de Berlanga e Isla Seymour. Canal de contacto para titulares: datospersonales@sicobra.com

SICOBRA como marca comercial de las empresas SCONTAC CENTER e INTERGRAL SOLUTIONS es responsable del tratamiento de los datos personales de los clientes de carteras compradas, colaboradores y proveedores.

SICOBRA como marca comercial de las empresas SCONTAC CENTER S.A. e INTERGRAL SOLUTIONS S.A. es encargado del tratamiento de los datos personales de los clientes finales de nuestros clientes corporativos

4.2. Delegado de Protección de Datos

SICOBRA se encuentra comprometido con la custodia, control y preservación de los datos personales y designará formalmente al Delegado de Protección de Datos Personales mediante resolución interna.

SICOBRA comunicara nombramiento a todos los niveles de la organización y registrado ante la Autoridad de Protección de Datos Personales, conforme lo establece la normativa vigente.

Delegado de protección de datos personales: Diana Castellano. Correo: dcastellano@sicobra.com. Domicilio: Thomas de Berlanga e Isla Seymour.

4.3. Principios Y Base Legal Del Tratamiento

SICOBRA observa los principios de lealtad, transparencia, finalidad, proporcionalidad, minimización, integridad, confidencialidad y responsabilidad proactiva. La base legal del tratamiento será, según corresponda: (a) cumplimiento de obligaciones legales; (b) ejecución de contratos; (c) interés legítimo debidamente evaluado; y/o (d) consentimiento previo, libre, informado, expreso e inequívoco del titular.

4.4. Finalidades Del Tratamiento

SICOBRA administra agencias, sitios web y aplicativos desde donde se recopila, almacena, trata, comunica y elimina datos personales con el objetivo de administrar la información y comunicaciones, gestionar marketing, publicidad, beneficios, ofertas, campañas y comunicaciones comerciales con establecimientos o socios comerciales para entregar beneficios, realizar análisis y evaluaciones de datos personales, ejecutar perfilamientos, otorgar acceso a productos y servicios, atender a usuarios, tramitar quejas, reclamos y consultas, capacitar y formar, así como permitir el ejercicio de derechos.

Para la gestión de actividades de tratamiento sustentadas en la comunicación con fines informativos, marketing, publicitarios y comerciales se realizarán mediante el servicio de telefonía, correo electrónico, mensajería SMS, WhatsApp, redes sociales y/o cualquier otro medio de comunicación electrónica.

SICOBRA podrá tratar datos personales para finalidades distintas a las consentidas; a estas se las conoce como finalidades ulteriores que se refieren a los datos después de su recopilación. En caso de hacerlo, aseguraremos la debida legitimación de la actividad y la recopilación del consentimiento del titular.

SICOBRA recopila, registra, almacena, transfiere y comunica datos de niñas, niños y adolescentes para pagar beneficios laborales y para el cumplimiento de obligaciones legales

4.5. Categorías De Datos Personales

- Datos identificativos, biográficos y de contacto: nombres y apellidos, número de identificación, dirección física y electrónica, teléfono, datos crediticios.
- Datos especiales: salud de los colaboradores, datos crediticios, discapacidad y sus sustitutos, datos de niñas, niños y adolescentes hijos de los colaboradores.

- Metadatos (etiquetas esenciales que detallan características como el autor, fecha de creación, formato, tamaño o ubicación) que podrían constituir datos personales.

4.6. Obtención De Datos Y Consentimiento

SICOBRA mantendrá bajo contrato la entrega de información de los clientes finales que los clientes corporativos envíen para la gestión de los servicios.

SICOBRA obtendrá el consentimiento del titular en caso de una cartera comprada se realizará una comunicación clara informándole que su deuda fue comprada por otra entidad y que sus datos serán tratados para la gestión de la misma, garantizando que sus datos no se usarán para otros fines sin nuevo consentimiento.

SICOBRA mediante formularios físicos y digitales solicitará el consentimiento a sus colaboradores para que de una manera informada acepten el uso de los mismos.

SICOBRA en caso de contratar con Proveedores Naturales se obtendrá el consentimiento informado que el uso de sus datos serán para las transacciones comerciales que se realicen.

4.7. Destinatarios, Comunicación y Transferencias

SICOBRA podrá comunicar o transferir a proveedores y terceros necesarios para cumplir las finalidades indicadas.

SICOBRA debe informar al titular o al responsable de datos que la información podrá ser almacenada de manera física o digital sea localmente o en la nube, y los funcionarios de la empresa según su perfil de cargo podrán acceder a ella.

En transferencias internacionales se privilegiarán jurisdicciones con nivel adecuado de protección; si el destino ofrece menor nivel, SICOBRA exigirá al destinatario medidas contractuales y técnicas adecuadas que garanticen confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia, y se documentarán las salvaguardas.

4.8. Tiempo De Conservación Y Eliminación

SICOBRA debe mantener la información del titular por el plazo máximo aprobado en la normativa vigente, con excepción de aquellos datos que, por mandato de la normativa aplicable.

4.9. Derechos De Los Titulares Y Procedimiento

SICOBRA para que el titular puede ejercer los derechos de acceso, rectificación/actualización, eliminación, suspensión, oposición y a no ser objeto de decisiones basadas exclusivamente en tratamiento automatizado se deberá realizar el siguiente procedimiento:

1. Entregar solicitud y copia de cédula a las agencias de SICOBRA, o enviar al correo servicioalcliente@sicobra.com solicitud con firma digital y copia de cédula. Incluir descripción clara del derecho;
2. SICOBRA registrará y verificará la identidad;
3. Se responderá dentro de los plazos previsto;
4. En caso de inconformidad, el titular podrá escalar al DPD en datospersonales@sicobra.com.

SICOBRA se reserva el derecho a mantener los datos personales en caso de que la solicitud de cancelación por parte de un titular no sea posible por mandato legal o por motivo fundamentado o si los datos están sujetos a procesos legales debidamente comunicados.

4.10. Medidas de Seguridad y Gobernanza

SICOBRA implementa medidas organizativas, técnicas, jurídicas y administrativas basadas en gestión de riesgos, incluyendo: controles de acceso y privilegios, cifrado cuando corresponda, registro de actividades, borrado seguro, pruebas de seguridad, planes de continuidad

Se realizarán Evaluaciones de Impacto en Protección de Datos (EIPD) cuando corresponda por alto riesgo

SICOBRA se compromete a realizar una evaluación periódica de la implementación de la protección de datos personales mediante una auditoría interna, y a entregar la información necesaria según el caso a auditores externos en coordinación con el Delegado de Protección de Datos Personales

4.11. Decisiones Automatizadas Y Perfilamiento

SICOBRA no adopta decisiones que se basen exclusivamente en tratamientos automatizados que produzcan efectos jurídicos o afecten significativamente al titular, sin intervención humana. En caso de implementar tales tratamientos, se informará previamente al titular, se solicitará su consentimiento cuando corresponda y se habilitará la revisión humana.

4.12. Información Sobre Cookies

El portal web de SICOBRA utiliza cookies para facilidad de uso en la navegación de la página.

4.13. Tratamiento De Datos De Niñas, Niños Y Adolescentes

SICOBRA no recopilará datos personales de niñas, niños y adolescentes, salvo información de cargas familiares necesaria para cumplir obligaciones derivadas de la relación laboral y de seguridad social, conforme a normativa aplicable.

4.14. Roles y Responsabilidades

Las áreas de negocio y Tecnología son responsables de asegurar la aplicación de esta política en sus procesos y sistemas; el DPD supervisa su cumplimiento.

4.15. Actualizaciones y Vigencia

Esta política será revisada periódicamente y adaptada según cambios legales, regulatorios o lineamientos de la autoridad. La presente versión entra en vigor desde su aprobación y publicación en los canales oficiales.

CONTACTO

Para mayor información o consultas sobre el tratamiento de datos personales, escribir a datospersonales@sicobra.com. Para asuntos de protección de datos, contactar al DPD Diana Castellano en dcastellano@sicobra.com.