



HOGAR
DE CRISTO
—

Política de Socios de Hogar de Cristo



Política de Socios de Hogar de Cristo

1. Objetivo

La presente política tiene por objetivo establecer los principios, criterios y disposiciones generales que regulan la relación de Hogar de Cristo con sus socios, asegurando que su captación, incorporación, administración, comunicación, fidelización y atención se desarrollen de manera ética, transparente, respetuosa, segura y trazable.

La política busca:

1. Reconocer el aporte de los socios y socias como una fuente fundamental para la sostenibilidad de la misión social de Hogar de Cristo.
2. Proteger la voluntad, los derechos y los datos personales de quienes deciden colaborar con la organización.
3. Asegurar que los aportes sean gestionados con responsabilidad, trazabilidad y control.
4. Establecer criterios comunes para todos los canales de captación y recaudación.
5. Promover relaciones de confianza y de largo plazo.
6. Facilitar el ejercicio de consultas, solicitudes, reclamos, modificaciones, suspensiones y términos de aportes.
7. Asegurar que la gestión de socios se encuentre alineada con la misión, valores y objetivos institucionales de Hogar de Cristo.
8. Establecer una visión integral del ciclo de vida del socio, desde su primer contacto hasta el término de la relación.

2. Alcance

Esta política es aplicable a todas las áreas, unidades, filiales, fundaciones relacionadas, trabajadores, voluntarios, prestadores de servicios, proveedores, ejecutivos de captación, centros de contacto y terceros que participen, directa o indirectamente, en la relación con socios de Hogar de Cristo.

Su aplicación comprende, entre otros, los siguientes procesos:

- Promoción y difusión de la membresía.
- Captación presencial, telefónica y digital.
- Registro de prospectos.
- Incorporación de socios.
- Creación y administración de acuerdos de aporte.
- Registro y actualización de medios de pago.
- Facturación y recaudación de aportes.
- Gestión de aportes no recaudados o no facturados.
- Comunicación, reconocimiento y fidelización.
- Gestión de consultas, solicitudes y reclamos.
- Modificación, suspensión, reactivación y término de aportes.
- Administración y protección de los datos personales.
- Control de proveedores y terceros que intervienen en estos procesos.
- Medición, seguimiento y mejora de la experiencia de los socios.

Las disposiciones de esta política son independientes del canal por el cual haya sido captado o incorporado el socio. Por tanto, deben aplicarse de manera consistente en canales presenciales, telefónicos, digitales, territoriales, empresariales o en cualquier otro canal autorizado por Hogar de Cristo.

3. Definición de socio/a

Para efectos de esta política, se entenderá por socio o socia a toda persona natural o jurídica que, de manera libre, informada y voluntaria, manifieste su decisión de realizar uno o varios aportes a Hogar de Cristo, de forma periódica o conforme a las condiciones acordadas, con el propósito de contribuir al cumplimiento de su misión social.

La calidad de socio se materializa mediante un acuerdo de aporte asociado a:

- La identificación del aportante.
- El producto o modalidad de colaboración seleccionada.
- El monto o regla de determinación del aporte.
- La periodicidad acordada.
- El canal y medio de pago autorizado.
- La fecha de inicio.
- Las condiciones de modificación o término.
- Las autorizaciones y consentimientos correspondientes.

Hogar de Cristo deberá diferenciar claramente los siguientes estados:

9. **Prospecto:** persona que ha demostrado interés o ha sido contactada, pero que todavía no ha formalizado su incorporación.
10. **Aceptación en proceso:** persona que ha expresado su intención de colaborar, pero que aún debe completar algún requisito de formalización.
11. **Acuerdo creado:** acuerdo registrado en los sistemas institucionales, sujeto a las validaciones correspondientes.
12. **Acuerdo con medio de pago registrado:** acuerdo que cuenta con el mecanismo necesario para efectuar la recaudación.
13. **Socio activo:** persona cuyo acuerdo se encuentra vigente, validado y habilitado para facturación o recaudación.
14. **Socio activo con irregularidad:** persona cuyo acuerdo continúa vigente, pero presenta aportes no recaudados, no facturados u otra situación que requiere regularización.
15. **Socio suspendido:** persona cuyo aporte ha sido temporalmente interrumpido por solicitud propia o por una causa debidamente registrada.
16. **Socio retirado:** persona cuyo acuerdo de aporte ha terminado y respecto de la cual no deben generarse nuevas recaudaciones asociadas al acuerdo finalizado.

La mera creación de un registro o la aceptación verbal no podrá presentarse como una incorporación completamente activa cuando se encuentren pendientes el consentimiento, la validación del acuerdo o el registro del medio de pago.

4. Rol y función de los socios

Los socios y socias cumplen un rol esencial en la sostenibilidad y continuidad de la misión de Hogar de Cristo, al contribuir con recursos que permiten apoyar el desarrollo de programas, servicios e iniciativas destinadas a personas y comunidades que enfrentan situaciones de pobreza y exclusión social.

Su función comprende:

17. Contribuir voluntariamente al financiamiento de la misión institucional.
18. Fortalecer la continuidad de los programas y servicios sociales.
19. Representar una comunidad comprometida con la solidaridad, la inclusión y la dignidad de las personas.
20. Promover, cuando así lo decidan, el conocimiento de la misión de Hogar de Cristo en sus entornos personales, comunitarios o laborales.
21. Si así lo deciden, entregar retroalimentación que permita mejorar los procesos, comunicaciones y formas de relacionamiento de la organización.

La calidad de socio no otorga derechos de propiedad, administración, dirección o representación legal de Hogar de Cristo, ni implica una relación laboral, comercial, societaria o contractual distinta del acuerdo de aporte correspondiente.

5. Principios de relacionamiento con socios

La relación con socios y socias se regirá por los siguientes principios:

5.1 Voluntariedad

La decisión de incorporarse, mantener, modificar, suspender o terminar un aporte debe ser libre. No se podrán emplear prácticas de presión, engaño, hostigamiento o inducción indebida.

5.2 Transparencia

Hogar de Cristo deberá entregar información clara, comprensible y oportuna sobre la organización, el destino general de los aportes, la modalidad de colaboración, el monto, la periodicidad, el medio de pago y los mecanismos disponibles para modificar o terminar el acuerdo.

5.3 Consentimiento informado

Todo acuerdo deberá fundarse en una manifestación verificable de voluntad. La autorización del socio deberá quedar respaldada por medios físicos, electrónicos, digitales, telefónicos u otros mecanismos válidos definidos institucionalmente.

5.4 Respeto y buen trato

Toda interacción deberá efectuarse con respeto, cortesía, empatía y consideración por las decisiones, circunstancias y preferencias de contacto de cada persona.

5.5 No discriminación

La captación, incorporación y atención no podrán establecer diferencias arbitrarias ni discriminatorias.

5.6 Confidencialidad y seguridad

Los antecedentes personales, financieros, de contacto y de pago deberán ser tratados con reserva, controles de acceso y medidas de seguridad adecuadas.

5.7 Trazabilidad

Las acciones relevantes de la relación deberán quedar registradas, incluyendo el origen de la captación, consentimiento, creación del acuerdo, cambios, contactos, aportes, reclamos, solicitudes y término.

5.8 Coherencia multicanal

La experiencia del socio debe ser consistente independientemente del canal utilizado. Las instrucciones entregadas presencialmente, por teléfono o por medios digitales deberán conservar criterios equivalentes.

5.9 Respeto de las preferencias de contacto

Hogar de Cristo deberá registrar y respetar las preferencias manifestadas por el socio respecto de canales, horarios, frecuencia y restricciones de contacto.

5.10 Rendición de cuentas

La organización deberá disponer de mecanismos de información, control y seguimiento sobre el uso general de los recursos aportados y sobre los resultados de su gestión institucional.

5.11 Mejora continua

La retroalimentación de socios, los reclamos, las causas de retiro, los resultados de recaudación y la efectividad de las campañas deberán utilizarse para mejorar los procesos.

6. Captación e incorporación de socios

La captación se realizará exclusivamente mediante canales, campañas, procedimientos, sistemas y personal previamente autorizados por Hogar de Cristo.

6.1 Información mínima

Antes de formalizar la incorporación, la persona deberá recibir información suficiente sobre:

- Identidad de Hogar de Cristo.
- Propósito del aporte.
- Monto o alternativa seleccionada.
- Periodicidad.
- Fecha estimada de inicio.
- Medio de pago.
- Condiciones de recaudación.
- Canales de atención.
- Procedimiento para modificar, suspender o terminar el aporte.
- Tratamiento de datos personales.
- Forma de acreditar o consultar el acuerdo.

6.2 Identificación del captador

Toda persona que realice captación deberá estar debidamente identificada y acreditar su vínculo directo o indirecto con Hogar de Cristo cuando el potencial socio lo solicite.

6.3 Validaciones

La incorporación deberá contemplar controles proporcionales al canal utilizado, incluyendo:

- Validación de identidad y datos de contacto.
- Revisión de campos obligatorios.
- Verificación de duplicidad.
- Revisión de acuerdos anteriores o vigentes.
- Confirmación del monto y periodicidad.
- Autorización del medio de pago.
- Consistencia del consentimiento.
- Registro del canal, campaña y ejecutivo de origen.

6.4 Canales presenciales

La captación presencial deberá priorizar mecanismos digitales que reduzcan la manipulación de documentos físicos, errores de transcripción y tiempos de registro.

Cuando se utilicen formularios físicos, Hogar de Cristo deberá garantizar:

- Custodia segura.
- Transporte controlado.
- Acceso restringido.
- Digitalización oportuna.
- Registro de entrega y recepción.
- Destrucción segura cuando corresponda.
- Tratamiento especial de documentos rechazados o incompletos.

6.5 Canales telefónicos

En la captación telefónica se deberá:

- Identificar a Hogar de Cristo y al ejecutivo.
- Informar el motivo del contacto.
- Registrar la aceptación o rechazo.
- Conservar evidencia del consentimiento conforme a los procedimientos institucionales.
- Remitir los mecanismos de formalización correspondientes.
- Respetar inmediatamente la decisión de no continuar o de no recibir futuros contactos.

6.6 Canales digitales

En la captación digital se deberá disponer de:

- Formularios claros y accesibles.
- Validaciones automáticas.
- Confirmación de las condiciones del aporte.
- Acreditación de la operación.
- Protección de la información registrada.
- Mecanismos de seguimiento de procesos incompletos.
- Plazos definidos para completar enlaces o autorizaciones.

Cuando un enlace de pago o formalización expire sin ser completado, el acuerdo deberá quedar identificado como pendiente, vencido o no activado. No podrá contabilizarse como socio activo ni como incorporación efectiva mientras no se hayan cumplido los requisitos institucionales.

6.7 Prevención de duplicidades

Antes de crear un nuevo socio o acuerdo, se deberá verificar si la persona ya existe en los registros institucionales. Cuando corresponda, se actualizará el registro existente en vez de generar uno nuevo.

6.8 Confirmación de incorporación

Una vez completado el proceso, se enviará al socio una confirmación por un canal apropiado, indicando las condiciones principales del acuerdo y los medios disponibles para consultas o modificaciones.

7. Derechos de los socios

Todo socio o socia tendrá derecho a:

22. Recibir información clara, veraz, comprensible y oportuna.
23. Conocer las condiciones del acuerdo de aporte.
24. Recibir confirmación o comprobante de su incorporación.
25. Consultar el estado de su acuerdo y de sus aportes.
26. Solicitar la actualización o rectificación de sus datos.
27. Modificar el monto, periodicidad o medio de pago, sujeto a las condiciones operativas aplicables.
28. Solicitar la suspensión o término del aporte.
29. Presentar consultas, solicitudes y reclamos.
30. Recibir una respuesta dentro de los plazos institucionales establecidos.
31. Ser tratado con respeto y sin presiones indebidas.
32. Definir o modificar sus preferencias de comunicación.
33. Solicitar no recibir determinados tipos de comunicaciones o contactos.
34. Conocer, en términos generales, el uso y propósito de los recursos aportados.
35. Obtener información sobre las actividades, resultados e impacto social de la organización.
36. Solicitar información sobre el tratamiento de sus datos personales.
37. Requerir la revisión de un cobro que considere incorrecto.
38. Solicitar la devolución de un aporte cuando corresponda y se cumplan los criterios institucionales.
39. No ser incorporado o mantenido como socio activo sin un consentimiento verificable.
40. Recibir un trato diferenciado cuando exista un reclamo abierto, una solicitud de retiro o una restricción de contacto.

El ejercicio de estos derechos no deberá estar sujeto a barreras innecesarias ni a exigencias más gravosas que aquellas utilizadas para incorporarse.

8. Compromisos y obligaciones de los socios

Los socios y socias se comprometen a:

41. Entregar información verdadera, suficiente y actualizada.
42. Informar cambios relevantes en sus datos de contacto o medio de pago.
43. Proporcionar las autorizaciones necesarias para ejecutar el aporte acordado.
44. Revisar las condiciones informadas al momento de la incorporación.
45. Comunicar oportunamente errores, cargos desconocidos o inconsistencias.
46. Utilizar los canales oficiales para presentar solicitudes o modificaciones.
47. Mantener un trato respetuoso con trabajadores, voluntarios, ejecutivos y prestadores de servicios.
48. No utilizar indebidamente el nombre, marca o imagen institucional.
49. Informar oportunamente su voluntad de modificar, suspender o terminar el aporte.
50. Proporcionar los antecedentes necesarios para investigar consultas, reclamos o solicitudes.

El incumplimiento de alguno de estos compromisos no autoriza a Hogar de Cristo a efectuar cobros no consentidos ni a impedir el ejercicio de los derechos reconocidos en esta política.

9. Compromisos de la organización con sus socios

Hogar de Cristo se compromete a:

51. Respetar la voluntad del socio durante todo el ciclo de la relación.
52. Utilizar procesos de captación éticos y transparentes.
53. Capacitar y supervisar a las personas que intervienen en la captación y atención.
54. Mantener evidencia del consentimiento y de las condiciones acordadas.
55. Registrar las interacciones relevantes en sistemas institucionales.
56. Proteger los datos personales y antecedentes de pago.

57. Informar oportunamente cambios que afecten la administración del aporte.
58. Habilitar canales accesibles para modificaciones, consultas y reclamos.
59. Gestionar las solicitudes dentro de plazos definidos.
60. Evitar contactos de retención cuando exista un retiro solicitado, reclamo incompatible, devolución pendiente o restricción de contacto.
61. Corregir errores de registro, facturación o recaudación.
62. Investigar cobros cuestionados y adoptar las medidas pertinentes.
63. Mantener controles sobre proveedores y terceros.
64. Informar periódicamente sobre la labor e impacto de la organización.
65. Utilizar los aportes de manera responsable y conforme a su misión.
66. Analizar las causas de reclamos, rechazos y retiros.
67. Mejorar continuamente la experiencia de los socios.
68. Mantener un expediente único o una trazabilidad integrada del socio y sus acuerdos.

10. Gestión y administración de los aportes

Los aportes deberán ser gestionados con criterios de integridad, exactitud, seguridad, eficiencia y trazabilidad.

10.1 Registro del acuerdo

Cada aporte periódico deberá estar asociado a un acuerdo identificable, que contenga como mínimo:

- Identificación del socio.
- Fecha y canal de incorporación.
- Producto o modalidad.
- Monto.
- Periodicidad.
- Medio de pago.
- Consentimiento.
- Estado del acuerdo.
- Historial de modificaciones.
- Identificación de la campaña y canal de origen, cuando corresponda.

10.2 Recaudación

Solo podrán efectuarse cobros:

- Asociados a acuerdos vigentes.
- Por los montos autorizados.
- Con la periodicidad convenida.
- Mediante medios de pago autorizados.
- Mientras no exista una solicitud efectiva de suspensión o término.

10.3 Conciliación y control

Hogar de Cristo deberá contar con procedimientos para:

- Conciliar aportes facturados y recaudados.
- Detectar cobros duplicados.
- Identificar aportes no facturados o no recaudados.
- Investigar diferencias.
- Gestionar devoluciones.

- Controlar rechazos.
- Registrar regularizaciones.
- Actualizar oportunamente el estado del acuerdo.

10.4 Aportes no recaudados

Cuando un aporte no pueda ser recaudado, se podrán realizar gestiones de regularización o retención, siempre que:

- El acuerdo continúe vigente.
- No exista una restricción de contacto.
- La frecuencia de contacto sea razonable.
- La comunicación sea respetuosa y no coercitiva.
- Se identifique claramente a Hogar de Cristo.
- Se informe al socio sobre alternativas disponibles.
- Se registre el resultado de la gestión.

10.5 Medición

La gestión deberá diferenciar entre:

- Prospectos contactados.
- Personas que aceptaron colaborar.
- Acuerdos creados.
- Medios de pago registrados.
- Acuerdos validados.
- Acuerdos facturables.
- Primera recaudación exitosa.
- Socios activos.
- Socios recuperados.
- Socios suspendidos o retirados.

Las metas de captación no deberán depender exclusivamente del número de acuerdos creados. Deberán considerar su activación, primera recaudación, calidad, permanencia y sostenibilidad.

10.6 Uso institucional

Los aportes serán destinados al cumplimiento de la misión, los programas, servicios, inversiones y necesidades institucionales de Hogar de Cristo, conforme a sus instrumentos de gobierno, planificación y control.

11. Protección de datos personales

Hogar de Cristo tratará los datos personales de prospectos, socios y exsocios de acuerdo con la normativa aplicable, sus políticas internas y los principios de finalidad, proporcionalidad, calidad, seguridad, confidencialidad y responsabilidad.

11.1 Finalidades

Los datos podrán tratarse para:

- Gestionar la incorporación.
- Formalizar y administrar acuerdos.
- Procesar aportes.

- Mantener contacto con los socios.
- Emitir confirmaciones o comprobantes.
- Atender consultas y reclamos.
- Ejecutar acciones de fidelización.
- Gestionar irregularidades de recaudación.
- Elaborar reportes y análisis institucionales.
- Cumplir obligaciones legales y de control.

11.2 Minimización

Solo se recopilarán datos pertinentes y necesarios para las finalidades informadas.

11.3 Acceso

El acceso estará restringido a personas que lo requieran para el cumplimiento de sus funciones. Los permisos deberán revisarse periódicamente.

11.4 Datos de medios de pago

La información financiera y de medios de pago deberá contar con medidas reforzadas de seguridad. Hogar de Cristo evitará almacenar datos completos cuando pueda utilizar mecanismos de tokenización o servicios especializados.

11.5 Proveedores

Los proveedores que accedan a datos personales deberán:

- Utilizarlos únicamente para la finalidad contratada.
- Mantener confidencialidad.
- Aplicar medidas de seguridad.
- Informar incidentes.
- Permitir controles institucionales.
- Eliminar o devolver la información al concluir el servicio.

11.6 Documentos físicos

Los formularios y antecedentes físicos deberán mantenerse bajo custodia controlada durante su transporte, revisión, digitalización, almacenamiento y eliminación.

11.7 Derechos sobre los datos

La organización deberá disponer de canales para que los titulares puedan ejercer los derechos que les reconozca la normativa vigente.

11.8 Incidentes

Todo acceso no autorizado, pérdida, exposición, alteración o uso indebido deberá ser informado y gestionado conforme al procedimiento institucional de incidentes.

12. Comunicación y fidelización de socios

La comunicación tendrá como propósito fortalecer la relación, informar sobre la misión, reconocer la colaboración y facilitar la continuidad voluntaria del aporte.

12.1 Contenidos

Las comunicaciones podrán incluir:

- Información sobre programas y servicios.
- Resultados o impacto institucional.
- Campañas y actividades.
- Agradecimientos.
- Información administrativa del acuerdo.
- Confirmaciones de aporte.
- Alternativas de actualización o regularización.
- Invitaciones a participar en actividades institucionales.

12.2 Características

Toda comunicación deberá ser:

- Veraz.
- Clara.
- Respetuosa.
- Coherente con la identidad institucional.
- Adecuada al canal.
- Proporcional en su frecuencia.
- Compatible con las preferencias del socio.

12.3 Fidelización

La fidelización tendrá por finalidad fortalecer la confianza y permanencia, y no deberá transformarse en presión para mantener o aumentar el aporte.

Las campañas de fidelización y retención deberán considerar:

- Antigüedad.
- Historial de aportes.
- Canal de incorporación.
- Contactabilidad.
- Preferencias.
- Reclamos abiertos.
- Solicitudes pendientes.
- Restricciones de contacto.
- Estado real del acuerdo.

12.4 Exclusiones

No se deberá incluir en campañas ordinarias de fidelización o retención a personas que:

- Hayan solicitado el retiro.
- Mantengan un reclamo incompatible con la campaña.
- Estén esperando una devolución.
- Hayan solicitado no ser contactadas.
- Presenten una situación sensible informada a la organización.
- Registren datos cuya exactitud no haya sido validada.

12.5 Evaluación

La organización deberá medir la efectividad de las comunicaciones, evitando valorar únicamente el volumen de contactos. También deberá considerar satisfacción, permanencia, regularización efectiva, reclamos asociados y preferencias de los socios.

13. Consultas, solicitudes y reclamos

Hogar de Cristo mantendrá canales accesibles para recibir consultas, solicitudes, sugerencias y reclamos.

13.1 Canales

Podrán disponerse, entre otros:

- Sitio web.
- Correo electrónico.
- Atención telefónica.
- Canales digitales.
- Atención presencial.
- Otros canales institucionalmente autorizados.

13.2 Registro único

Toda presentación que requiera gestión deberá generar un caso o registro identificable. Este deberá contener:

- Fecha de ingreso.
- Identificación del solicitante.
- Canal.
- Categoría.
- Descripción.
- Responsable.
- Prioridad.
- Evidencias.
- Gestiones realizadas.
- Fecha de compromiso.
- Respuesta.
- Resolución.
- Fecha de cierre.

Las planillas auxiliares no deberán sustituir al sistema oficial de gestión.

13.3 Clasificación

Las presentaciones deberán clasificarse, como mínimo, en:

- Consulta.
- Solicitud administrativa.
- Modificación.
- Suspensión.
- Retiro.
- Cobro cuestionado.
- Devolución.
- Protección de datos.
- Calidad de atención.
- Captación.
- Comunicación.
- Reclamo general.

13.4 Plazos

La organización deberá establecer y publicar plazos internos de:

- Acuse de recibo.
- Primera respuesta.
- Investigación.
- Resolución.
- Escalamiento.
- Cierre.

Los casos de cobros desconocidos, duplicados, posteriores al retiro o asociados a antecedentes sensibles deberán recibir tratamiento prioritario.

13.5 Resolución

La respuesta deberá ser clara y explicar:

- La solicitud o reclamo analizado.
- Los antecedentes considerados.
- La decisión adoptada.
- Las medidas ejecutadas.
- Los pasos siguientes, si corresponden.
- Los canales disponibles para solicitar una revisión.

13.6 Causa raíz

Los reclamos deberán analizarse periódicamente para identificar:

- Causas recurrentes.
- Canal o campaña de origen.
- Ejecutivos o proveedores involucrados.
- Problemas de sistemas.
- Errores de información.
- Fallas de facturación o recaudación.
- Oportunidades de mejora.

El cierre del caso individual no reemplaza la obligación de corregir causas sistémicas cuando estas sean detectadas.

14. Modificación, suspensión y término del aporte

El socio podrá solicitar la modificación, suspensión o término de su aporte mediante los canales oficiales habilitados.

14.1 Modificación

Podrán modificarse, según disponibilidad y validaciones aplicables:

- Monto.
- Periodicidad.
- Fecha o condición de recaudación.
- Medio de pago.
- Datos de contacto.
- Preferencias de comunicación.

Toda modificación deberá quedar registrada y ser confirmada al socio.

14.2 Suspensión

La suspensión podrá tener carácter temporal cuando el socio así lo solicite o cuando exista una razón operacional debidamente justificada.

Durante la suspensión:

- No deberán generarse nuevos cobros incompatibles con la solicitud.
- El estado del acuerdo deberá actualizarse.
- Se deberá registrar la fecha de inicio y, cuando corresponda, la fecha de reactivación.
- La reanudación deberá respetar la voluntad y condiciones informadas al socio.

14.3 Término

El socio podrá terminar su aporte sin necesidad de expresar una causa. La organización deberá:

69. Registrar la solicitud.
70. Identificar los acuerdos vigentes.
71. Detener nuevas instrucciones de cobro dentro del plazo operativo establecido.
72. Confirmar la fecha efectiva de término.
73. Informar si existe alguna transacción ya enviada a procesamiento.
74. Actualizar el estado del acuerdo.
75. Excluir al socio de campañas de retención no autorizadas.
76. Conservar únicamente los antecedentes necesarios conforme a las obligaciones aplicables.

14.4 Cobros posteriores

Si se produce un cobro posterior a la fecha efectiva de término, deberá investigarse prioritariamente. Cuando corresponda, se gestionará la devolución y se corregirá la causa que originó el cobro.

14.5 Retención

La organización podrá ofrecer alternativas antes de ejecutar el término, siempre que:

- La conversación sea voluntaria.
- No se dificulte el retiro.
- No se condicione la tramitación.
- No se ejerza presión.
- Se respete una negativa inmediata.
- La gestión quede registrada.

14.6 Reactivación

La reactivación de un acuerdo terminado requerirá una nueva manifestación de voluntad y la validación de las condiciones aplicables. No se deberá reactivar automáticamente un acuerdo como resultado de una interacción ambigua o de un contacto de fidelización.

Disposiciones de gobierno y control

Responsable de la política

La administración de esta política deberá asignarse formalmente a la unidad responsable de la relación con socios, con participación de las áreas de Recursos, Finanzas, Tecnología, Protección de Datos, Comunicaciones, Operaciones, Riesgos y Asesoría Jurídica.

Responsabilidad de los procesos

Cada proceso deberá contar con:

- Un propietario formal.
- Roles y responsabilidades definidos.
- Matriz de escalamiento.
- Indicadores.
- Controles.
- Evidencias.
- Sistemas oficiales.
- Procedimientos actualizados.

Cumplimiento de terceros

Los contratos con proveedores deberán incorporar las obligaciones de esta política, especialmente en materia de:

- Identificación.
- Consentimiento.
- Buen trato.
- Confidencialidad.
- Protección de datos.
- Seguridad.
- Registro de gestiones.
- Restricciones de contacto.
- Supervisión.
- Auditoría.
- Gestión de incidentes.

Seguimiento

La aplicación de la política deberá monitorearse mediante indicadores de:

- Conversión y activación.
- Primera recaudación.
- Permanencia.
- Retención.
- Reclamos.
- Tiempos de respuesta.
- Cobros cuestionados.
- Devoluciones.
- Calidad de datos.
- Cumplimiento de preferencias.
- Incidentes de seguridad.
- Desempeño de proveedores.

Vigencia y revisión

La política entrará en vigencia a partir de su aprobación por la autoridad institucional competente y deberá revisarse:

- Al menos una vez al año.

- Cuando cambie la normativa aplicable.
- Cuando se incorporen nuevos canales o medios de pago.
- Ante cambios relevantes en los sistemas.
- Cuando los reclamos o incidentes evidencien una brecha sistémica.
- Cuando se modifique la estructura organizacional responsable.

Toda actualización deberá identificar su versión, fecha de aprobación, responsables, principales modificaciones y fecha de próxima revisión.