

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DI-SG-11
	POLITICA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO	FECHA: 06/08/2025 VERSION: 1

En RECUPERA S.A.S., la innovación es un motor estratégico para la transformación, competitividad y sostenibilidad de la organización. Esta política establece el compromiso institucional con la creación, adopción y mejora continua de procesos, tecnologías, productos y servicios que generen valor para nuestros clientes, colaboradores y la sociedad.

1. OBJETIVO

Fomentar una cultura organizacional que promueva el pensamiento creativo, la experimentación responsable y la implementación de soluciones innovadoras orientadas a optimizar la experiencia del cliente, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer nuestro posicionamiento en el sector BPO de cobranza.

2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas, procesos y niveles jerárquicos de RECUPERA S.A.S., integrando la innovación como eje transversal del modelo de negocio y del sistema de gestión de calidad.

3. FILOSOFÍA DE ACCIÓN

- **Centrado en el cliente:** La innovación responde a las necesidades reales y potenciales de nuestros grupos de interés.
- **Valor medible:** Toda iniciativa debe estar orientada a generar impacto tangible en la productividad, rentabilidad o experiencia del usuario.
- **Colaboración y co-creación:** Se promueve la participación activa de los equipos internos y externos para la generación de ideas.
- **Aprendizaje continuo:** Se incentiva la capacitación, la observación del entorno y la mejora iterativa como parte del ADN organizacional.
- **Tecnología como habilitador:** Adoptamos herramientas digitales y automatización para fortalecer nuestros procesos y generar soluciones ágiles y escalables.

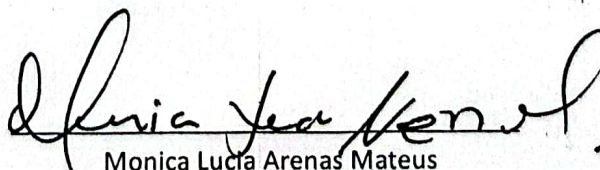
4. LÍNEAS DE ACCIÓN

- Desarrollo de nuevos modelos de cobranza basados en analítica de datos, inteligencia artificial y canales digitales.
- Automatización de procesos operativos y administrativos mediante tecnologías RPA (automatización robótica de procesos con el apoyo de aliados expertos).
- Optimización de la comunicación y experiencia del cliente a través de plataformas omnicanal.
- Programas internos de innovación abierta (retos, hackatones, propuestas de mejora continua).

5. RESPONSABILIDAD Y SEGUIMIENTO

La Gerencia General, con apoyo de las Direcciones, liderará la formulación y seguimiento de la estrategia de innovación, incluyendo la asignación de recursos, indicadores de desempeño y evaluación periódica del portafolio de iniciativas.

Se firma el día seis (6) del mes de agosto del 2025.



 Monica Lucia Arenas Mateus
 REPRESENTANTE LEGAL