



**POLÍTICA DE PRIVACIDAD  
Y PROTECCIÓN DE DATOS  
PERSONALES -  
WEBHELP AMÉRICAS**

**POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES****WEBHELP - AMERICAS****CÓDIGO: CM-T-R-S-008****VERSIÓN:6****EDICIÓN: 28/DIC/2022**

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. DEFINICIONES
5. NORMATIVA APLICABLE
6. PRINCIPIOS RECTORES APLICABLES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
7. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES
8. VERACIDAD Y ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES
9. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN
10. CONSULTA DE LA POLÍTICA
11. DERECHOS DE LOS TITULARES
12. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES
  - 12.1 MEDIOS DE ENVÍO DE LA SOLICITUD
  - 12.2 FORMA DE PRESENTAR LA SOLICITUD
  - 12.3 TRÁMITE DE LA SOLICITUD
13. DEBERES DE WEBHELP COMO RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO
14. TRATAMIENTO
15. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO
16. TÉRMINO DEL TRATAMIENTO
17. INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES QUE TRATAMOS
  - 17.1 COMO RESPONSABLES
  - 17.2 COMO ENCARGADOS
  - 17.3 CATEGORÍAS DE DATOS QUE PUEDEN SER TRATADOS
18. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES
19. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES CONFORME A NORMATIVA ESPECIAL
  - 19.1 REGLAMENTO EUROPEO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (GDPR)
  - 19.2 THE CALIFORNIA PRIVACY ACT (CCPA)
  - 19.3 DATOS PERSONALES DE NIÑOS Y ADOLESCENTES
20. VIGENCIA Y MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD
21. HISTORIAL DE CAMBIOS
22. FLUJO DE APROBACIÓN

## 1. INTRODUCCIÓN

Esta Política de privacidad se actualizó por última vez el 28 de diciembre de 2022.

La presente Política, junto con los Términos y condiciones de Webhelp (colectivamente, el "Acuerdo") forman un acuerdo legalmente vinculante entre los titulares de la información y Webhelp Americas. Este acuerdo rige el acceso y uso de cualquier sitio web y aplicaciones de Webhelp Americas y el uso o intento de uso de nuestros productos y servicios (colectivamente, "Su uso"). Se considerará que el uso del sitio web de Webhelp constituye su consentimiento para estar sujeto a este Acuerdo y será exigible de la misma manera que si hubiera firmado este Acuerdo.

Cuando el usuario, cliente, proveedor, empleado, candidato y/o un Titular, proporciona sus Datos Personales a través de cualquier canal o medio establecido por Webhelp, estos autorizan el Tratamiento de sus Datos Personales de acuerdo con lo estipulado en la presente Política.

Esta Política aplica para todos los países en los que Webhelp Américas provee sus servicios, y para todos los procesos a nivel interno, y en caso de cualquier conflicto, divergencia y/o inaplicabilidad, se deberán observar las leyes locales aplicables al tratamiento.

## 2. OBJETIVO.

El grupo de sociedades mercantiles que conforman Webhelp Américas (en adelante conjuntamente denominadas como "Webhelp"), reconocen la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información personal que los usuarios, clientes, proveedores, empleados, aliados comerciales, candidatos y/o terceros, pueden llegar a suministrar y/o transferir a Webhelp, a través de los diversos canales habilitados, tales como, pero sin limitarse a: sitios web, aplicaciones, redes sociales, documentos físicos y/o digitales.

Como consecuencia de lo anterior, Webhelp está comprometida con: (i) la efectiva protección de los derechos de los Titulares<sup>1</sup>; y (ii) el adecuado Tratamiento<sup>2</sup> de los Datos Personales<sup>3</sup>, conforme a la normativa aplicable en materia de privacidad y protección de Datos Personales.

Así pues, el objetivo de la presente Política de Privacidad y Protección de Datos Personales (en adelante la "Política"), es comunicar a los interesados el marco general y los parámetros del Tratamiento de los Datos Personales de Webhelp.

## 3. ALCANCE.

El alcance de la presente Política es definir y comunicar a los usuarios, clientes, proveedores, empleados, candidatos y, en general, a los Titulares, todas las condiciones y directrices aplicables al tratamiento de los Datos Personales que realiza Webhelp. Lo anterior, con el propósito de fortalecer el nivel de confianza entre el Responsable y los Titulares con relación a la obtención, registro, manejo, Transferencia<sup>4</sup> y Tratamiento de los datos de carácter personal que realiza

<sup>1</sup> Cómo se define más adelante.

<sup>2</sup> Ibid.

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> Ibid.

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
	<b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>VERSIÓN:6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

Webhelp, en el ejercicio ordinario de su objeto social, lo cual incluye: (i) información relevante sobre el Responsable del Tratamiento; (ii) el tipo de información que será tratada; (iii) las finalidades del Tratamiento; (iv) la duración del Tratamiento; (v) las medidas de seguridad y confidencialidad aplicables; (vi) los derechos de los Titulares de la Información; y (vii) el procedimiento para realizar consultas y reclamos cuando así lo requieran los Titulares.

#### 4. DEFINICIONES.

La presente Política se rige por los siguientes términos:

**4.1. Autorización o Consentimiento del titular:** Consentimiento previo, expreso e informado, del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de los Datos Personales. Existen ciertas excepciones a la exigencia de esta autorización, las cuales varían según la normativa aplicable en cada país.

**Nota:** En la legislación de Brazil existen diversas bases legales que permiten el tratamiento de datos personales, las cuales incluyen, además de la autorización consentimiento del titular, , otras 9 (nueve) posibilidades<sup>5</sup>

**4.2. Autoridad de Protección de Datos:** Es la autoridad encargada en cada país de vigilar y supervisar que en el Tratamiento de Datos Personales se respeten los principios, derechos y garantías de los Titulares.

**4.3. Aviso de Privacidad:** Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular con el fin de informar sobre el Tratamiento de sus Datos Personales. En el aviso de Privacidad se comunica a los Titulares la información relativa a la existencia de las políticas de Tratamiento de información que serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales.

**4.4. Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que son objeto de Tratamiento.

**4.5. Causahabiente:** Persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.

**4.6. Cookies:** son pequeños archivos de texto que los servidores web colocan en su dispositivo; están diseñados para almacenar información básica y ayudar a los sitios web y aplicaciones a reconocer su navegador. El usuario debe consultar su(s) navegador(es) web para modificar la configuración de las cookies. En caso de eliminar o no aceptar cookies, es posible que se pierda ciertas funciones del sitio web.

**4.7. Consulta o solicitud:** Se refiere a la solicitud del Titular de los Datos Personales o de las personas autorizadas por este y/o por la ley, para conocer, rectificar, actualizar, modificar y/o ejercer, cualquier derecho de habeas data relacionado con la información que haya sido suministrada a Teleperformance y repose en bases de datos o archivos.

<sup>5</sup> Lo anterior de conformidad con el art. 7º de la Ley 13709/2018 – Ley General de Protección de Datos Personales de Brazil (LGPD)

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
	<b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

**4.8. Dato(s) Personal(es):** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**4.9. 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.

**4.10. Derechos ARCO o Derechos del titular de la información o Habeas Data (cuando aplique):** Derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.

**4.11. Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

**Nota:** En la normativa aplicable en Brazil, la anterior definición corresponde al término: Operador

**4.12. Normas corporativas Vinculantes:** Constituye uno de los mecanismos legales establecidos por la ley que permite las transferencias de información dentro de un Grupo Empresarial.

**4.13. Oficial de Protección de Datos Personales y/o Delegado y/o Líder Local de Protección de Datos:** Es la persona natural que cumple con el perfil establecido por la ley y que tiene como función la vigilancia y control sobre la aplicación de la Política de Tratamiento de Datos Personales.

**Nota:** En la normativa aplicable en Brazil, la anterior definición corresponde al término: Encargado del tratamiento de los datos personales (Encarregado de Proteção de Dados)

**4.14. Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre las bases de datos y/o el Tratamiento de los datos.

**Nota:** En la normativa aplicable en Brazil, la anterior definición corresponde al término: Controlador

**4.15. Titular(es):** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.

**4.16. Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.



**4.17. Transferencia de datos:** Esta definición varía según la normativa aplicable en cada país. En el caso de Colombia es una comunicación de los datos que se realiza entre dos sujetos responsables del tratamiento de los datos, dentro (transferencia nacional) o fuera de un país (transferencia internacional).

**4.18. Transmisión:** Esta definición varía según la normativa aplicable en cada país. En el caso de Colombia es una comunicación de los datos que realiza el responsable de los datos al encargado de los datos, dentro (transmisión nacional) o fuera de un país (transmisión internacional).

**4.19. Violación de la seguridad de Datos Personales:** Toda violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental (voluntaria e involuntaria) e ilícita, de los Datos Personales conservados o tratados, incluida la comunicación o acceso no autorizado a dichos datos.

**4.20. Incidente y/o Violación de la seguridad de Datos Personales:** se refiere a toda violación de los códigos de seguridad o la destrucción, pérdida, alteración, robo, comunicación y/o acceso no autorizado de datos personales

## 5. NORMATIVA APLICABLE<sup>6</sup>

<b>República de Colombia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Estatutaria 1581 de 2012;</li> <li>• Ley Estatutaria 1266 de 2008;</li> <li>• Decreto 1377 de 2013; y</li> <li>• Decreto 1074 de 2015.</li> </ul>
<b>República de México:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Ley Federal de Protección de Datos Personales del 5 de julio de 2010; y</li> <li>• Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales (LFPDPP).</li> </ul>
<b>República de Brazil:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lei Nº 13.709 de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).</li> <li>• Decreto Nº 10.474, de 2020</li> <li>• Decreto Nº 11.202 de 2022</li> </ul>
<b>República de Panamá:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 81 de Protección de Datos Personales; y</li> <li>• Decreto Ejecutivo 285 de 2021.</li> </ul>
<b>República de Nicaragua:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 787 de 2012.</li> </ul>
<b>República del Perú:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No. 29733 de 2011</li> <li>• Decreto Supremo nº 003-2013-JUS de 21 de marzo de 2013, mediante el cual se aprueba el</li> </ul>

<sup>6</sup> La normativa descrita en esta sección es la aplicable a la fecha de la última actualización del presente documento. En caso de haber entrado en vigor nueva normativa sobre Protección de Datos esta se entenderá incluida y será aplicable por Webhelp, aun cuando hasta el momento no haya sido incluida en esta sección.


**POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**
**WEBHELP - AMERICAS**
**CÓDIGO: CM-T-R-S-008**
**VERSIÓN:6**
**EDICIÓN: 28/DIC/2022**

	<p>Reglamento de la Ley de Protección de Datos n° 29.733.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412 de 2018 - Ley de Gobierno Digital del Estado Peruano.</li> </ul>
<b>Estados Unidos de América:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA por sus siglas en inglés);</li> <li>The Telephone Consumer Protection Act – TCPA</li> <li>Ley de Privacidad de California (CPRa por sus siglas en inglés);</li> <li>Ley de Protección de Datos Personales de Virginia (VCDPA por sus siglas en inglés);</li> <li>Ley de Privacidad de Colorado (CPA por sus siglas en inglés);</li> <li>Ley de Privacidad del Consumidor de Utah (UCPA por sus siglas en inglés); y</li> <li>Ley de Privacidad de Maryland (PIPA por sus siglas en inglés) a la presente</li> <li></li> </ul>
<b>Canadá</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The Privacy Act</li> <li>The Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA)</li> </ul>
<b>Puerto Rico:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>"Ley de Información al Ciudadano sobre la Seguridad de Bancos de Información" ("Ley Núm. 11-2005")</li> <li>Reglamento sobre Información al Ciudadano sobre Seguridad de Bancos de Información ("Reglamento Núm. 7376-2007")</li> <li>Ley de Notificación Pública de Privacidad" ("Ley Núm. 39-2012")</li> <li>Reglamento para Implantar la Publicación de la Política de Privacidad en el Manejo de Datos Privados y Personales de Ciudadanos según Recopilados por Comercios en Puerto Rico ("Reglamento Núm. 8568 - 2015")- DACO</li> </ul>
<b>República de El Salvador:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley de Protección de Datos Personales y Habeas Data<sup>7</sup>.</li> </ul>
<b>República de Guatemala<sup>8</sup>:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposiciones constitucionales relacionadas a los derechos al reconocimiento a la dignidad humana, a la privacidad, a la intimidad, al honor y al derecho</li> </ul>

<sup>7</sup> En mayo de 2021, el presidente vetó el proyecto de ley de protección de datos personales de El Salvador y lo envió de nuevo a la legislatura para su consideración, por lo que hasta el momento esta ley no se encuentra vigente.

<sup>8</sup> No hay una ley específica en tema de datos personales a la fecha de la última actualización del presente documento. Sin embargo, aplican los parámetros generales de la normativa general aquí descrita, así como las Políticas y Procedimientos establecidos para Webhelp.



	<p>a la protección de datos o autodeterminación informativa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jurisprudencia de la Corte de Constitucionalidad</li> </ul>
<b>República de Honduras<sup>9</sup>:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposiciones constitucionales relacionadas al derecho al habeas data, los derechos al reconocimiento a la dignidad humana, a la privacidad, a la intimidad, al honor, a la propia imagen, a la inviolabilidad y al secreto de las comunicaciones y documentos privados.</li> <li>• Jurisprudencia del Tribunal Constitucional de Honduras</li> </ul>

## **6. PRINCIPIOS RECTORES APLICABLES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

Los principios que se establecen a continuación constituyen los parámetros generales que Webhelp aplica y salvaguarda en el ejercicio de los procesos de captura, registro, manejo, uso y Tratamiento de Datos Personales:

- 6.1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de los Datos Personales se efectuará dentro del marco legal vigente y de acuerdo con la autorización que otorgue el Titular.
- 6.2. Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la ley, la cual debe ser informada al Titular.
- 6.3. Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- 6.4. Principio de veracidad y de calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- 6.5. Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- 6.6. Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales y de las disposiciones de la ley. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. Los Datos Personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

<sup>9</sup> Ibidem

**6.7. Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable o Encargado, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**6.8. Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de Datos Personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

**6.9. Principio de minimización de datos:** El Tratamiento de los Datos Personales será adecuado, pertinente y limitado, a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados.

**6.10. Principio de limitación del plazo de conservación:** El Tratamiento de los Datos Personales, se efectuarán durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justifiquen el Tratamiento. Una vez cumplida las finalidades del Tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, se procederá a la supresión de los Datos Personales suministrados.

**6.11. Principio de protección de los Datos desde el diseño y por defecto:** El Tratamiento de los Datos Personales deberá realizarse conforme a medidas técnicas y organizativas pertinentes, tanto en el momento de determinar los medios a utilizar, como en el momento del propio Tratamiento.

**6.12. Principio de Responsabilidad demostrada o “Accountability”:** El Tratamiento de los Datos Personales deberá estar acreditado y soportado en registros, manuales, políticas, guías, etc.

## **7. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES**

Webhelp podrá requerir la Transmisión o Transferencia de Datos Personales entre las sociedades que hacen parte del grupo y/o a compañías aliadas, incluidos terceros proveedores de productos o servicios. Para estos efectos, la Transmisión o Transferencia de información deberá respetar los requerimientos legales en la materia, tales como los niveles de adecuación de cada país, salvaguardas legales correspondientes, normas empresariales vinculantes a nivel interno, etc.

En todo caso, la entrega, Transmisión o Transferencia, se hará previa suscripción de los documentos y/o salvaguardas legales que sean necesarios para garantizar la confidencialidad de la información, de conformidad con la normativa local aplicable. Asimismo, en cumplimiento de deberes legales, Webhelp podrá suministrar la información personal a entidades judiciales o administrativas.

## **8. VERACIDAD Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
	<b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

Los usuarios, clientes, proveedores, empleados y candidatos de Webhelp, están en el deber de suministrar información personal veraz y precisa, así como de mantenerla actualizada para hacer posible la prestación de los servicios contratados y/o prestados, así como para los demás servicios que se requieran.

Webhelp presume la veracidad de la información suministrada por los usuarios, clientes, proveedores, empleados y candidatos y, por tanto, asume que estos se encuentran actualizados, por lo que no asumirá la obligación de verificar su identidad ni la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos que cada uno de ellos proporcione. Asimismo, no asumirá responsabilidad por daños y/o perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran tener origen en la falta de veracidad, vigencia, suficiencia o autenticidad de la información y datos personales, incluyendo daños y perjuicios que puedan deberse a la homonimia o a la suplantación de la identidad.

## **9. IDENTIFICACIÓN Y CONTACTO DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN**

Cuando Webhelp es responsable de la información, dependiendo del país, las filiales que actúan como responsables de la información son las siguientes:

### **9.1. República de Colombia:**

#### 9.1.1. ONELINK S.A.S.:

- NIT: 900.964.443-0
- Dirección: Centro Comercial Aventura, Piso 7, Carrera 52#65-91, Medellín, Colombia.
- Teléfono: (+604) 3565471
- Correo electrónico: [protecciondedatos@onelinkbpo.com](mailto:protecciondedatos@onelinkbpo.com)

#### 9.1.2. GETCOM COLOMBIA S.A.S.:

- NIT: 900.596.020-1
- Dirección: Diagonal 55 # 37-41, Medellín, Colombia.
- Teléfono: (+604) 4443820
- Correo electrónico: [protecciondedatos@onelinkbpo.com](mailto:protecciondedatos@onelinkbpo.com)

#### 9.1.3. EXPERTS COLOMBIA S.A.S

- NIT: 900.801.459-9
- Dirección: Carrera 52#65-61, Medellín, Colombia
- Teléfono: (+604) 3565471
- Correo electrónico: [protecciondedatos@onelinkbpo.com](mailto:protecciondedatos@onelinkbpo.com)

#### 9.1.4. GETCOM SERVICIOS S.A.S.:

- NIT: 900.733.568-1
- Dirección: Diagonal 55 AV. 37-41, Bello, Antioquia.
- Teléfono: (+604) 4443820
- Correo electrónico: [protecciondedatos@onelinkbpo.com](mailto:protecciondedatos@onelinkbpo.com)

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
	<b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>VERSIÓN:6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

9.1.5. ONELINK INTERNATIONAL S.A.S.:

- NIT: 901.443.600-9
- Dirección: AC 19 #28-80, Bogotá D.C.
- Teléfono: (+604) 4443820
- Correo electrónico: [protecciondedatos@onelinkbpo.com](mailto:protecciondedatos@onelinkbpo.com)

**9.2. Estados Unidos Mexicanos:**

9.2.1. ONELINK MEXICO S.A. DE C.V.

- OME180514IG2
- Dirección: BOULEVARD 300 ENTRE CALLE CDA MEZTISOS - VILLAS DEL REY - CAJEME- OBREGÓN SONORA- MÉXICO. CIUDAD DE OBREGÓN
- Correo electrónico: [protecciondedatos@onelinkbpo.com](mailto:protecciondedatos@onelinkbpo.com)

9.2.2. ONELINK SERVICIOS S.A. DE C.V.

- OSE180514FS7
- Dirección: BOULEVARD 300 ENTRE CALLE CDA MEZTISOS - VILLAS DEL REY - CAJEME- OBREGÓN SONORA- MÉXICO. CIUDAD DE OBREGÓN
- Correo electrónico: [protecciondedatos@onelinkbpo.com](mailto:protecciondedatos@onelinkbpo.com)

9.2.3. WEBHELP MEXICO, S. de R.L. de C.V.

- WME200130D21
- Dirección: Lic. Jose Benitez #2450 , Piso 1, Oficina 102 ,Colonia Obispado, C.P. City of Monterrey, Nuevo León
- Correo electrónico: [protecciondedatos@onelinkbpo.com](mailto:protecciondedatos@onelinkbpo.com)

**9.3. República de Panamá:**

9.3.1. ONELINK HOLDINGS S.A.

- 2607715-1-834830 DV 47
- Dirección: Scotia Plaza, 11th Floor, Federico Boyd Ave. and 51st Street, PO Box 0816-03356 Panama, Rep. of Panama. Ciudad de Panamá
- Correo electrónico: [protecciondedatos@onelinkbpo.com](mailto:protecciondedatos@onelinkbpo.com)

**9.4. República del Perú:**

9.4.1. WEBHELP PERÚ SAC

- RUC: 20606433329
- Dirección: Calle Santa Inés Nro. 115, Urbanización Industrial Santa Rosa, distrito Ate. Perú
- Correo electrónico: [protecciondedatos@onelinkbpo.com](mailto:protecciondedatos@onelinkbpo.com)

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>  <b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
		<b>VERSIÓN:6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

#### 9.4.2. BPO CONSULTING SAC

- RUC: 20525011993
- Dirección: Jirón Marcos Farfán, n° 3468. Lima
- Correo electrónico: protecciondedatos@onelinkbpo.com

#### 9.4.3. KAYNI.COM SAC

- RUC: 20605137556
- Dirección: Av. Petit Thouars Nro. 4635 Int. 202, urb. Barboncito, distrito Miraflore
- Correo electrónico: protecciondedatos@onelinkbpo.com

### 9.5. República de Guatemala:

#### 9.5.1. ONELINK SOLUTIONS GUATEMALA S.A.

- 9001925-3
- Dirección: 15 Avenida 17-40 zona 13, Torre 1, Nivel 1 Edificio Tetra Center, Ciudad de Guatemala
- Correo electrónico: protecciondedatos@onelinkbpo.com

#### 9.5.2. ONELINK GUATEMALA S.A.

- 8715199-5
- Dirección: 15 Avenida 17-30 Zona 13, Oficina 201, Guatemala, Guatemala
- Correo electrónico: protecciondedatos@onelinkbpo.com

#### 9.5.3. INVERSIONES XPERTS GUATEMALA S.A.

- 8745112-3
- Dirección: 15 Avenida 17-40 zona 13, Torre 1, Nivel 1 Edificio Tetra Center, Ciudad de Guatemala
- Correo electrónico: protecciondedatos@onelinkbpo.com

#### 9.5.4. TRANSACTEL HONDURAS S.A.

- 8019009220240
- Dirección: Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central COL. San Carlos Centro Comercial Los Castaños.
- Correo electrónico: protecciondedatos@onelinkbpo.com

### 9.6. República de Nicaragua

#### 9.6.1. ONELINK NICARAGUA S.A.

- J0310000251843

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
	<b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>VERSIÓN:6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

- Dirección: Barrio Largaespada. B. Largaespada Busto Jose Marti 3 C al Este 1 C al Norte
- Correo electrónico: protecciondedatos@onlinkbpo.com

9.6.2. ONELINK BPO S.A.

- J0310000294585
- Dirección: Plaza El Sol 2 C. Sur, 1 C. Este, Casa No. 26, Los Robles Managua
- Correo electrónico: protecciondedatos@onlinkbpo.com

9.6.3. XPERTS NICARAGUA S.A.

- J0310000301115
- Dirección: Plaza El Sol 2 C. Sur, 1 C. Este, Casa No. 26, Los Robles Managua
- Correo electrónico: protecciondedatos@onlinkbpo.com

**9.7. República de El Salvador:**

9.7.1. ONELINK S.A. DE C.V.

- 0501-140514-101-9
- Dirección: Avenida Albert Einstein y Bulevar, San Salvador. El Salvador
- Correo electrónico: protecciondedatos@onlinkbpo.com

9.7.2. TETEL S.A. DE C.V.

- 0501-180614-101-1
- Dirección: Avenida Albert Einstein y Bulevar, San Salvador. El Salvador
- Correo electrónico: protecciondedatos@onlinkbpo.com

9.7.3. GETCOM INTERNATIONAL S.A. DE C.V.

- 0614-311012-102-1
- Dirección: Boulevard Los Próceres, Colonia Palermo Edificio Ex Panades, No. 350, Frente a UCA, San Salvador, San Salvador.
- Correo electrónico: protecciondedatos@onlinkbpo.com

9.7.4. RH-T S.A. DE C.V.

- 0614-150513-103-1
- Dirección: Avenida Albert Einstein y Bulevar, San Salvador. El Salvador
- Correo electrónico: protecciondedatos@onlinkbpo.com

**9.8. República de Honduras:**

9.8.1. TRANSACTEL HONDURAS S.A.

- 8019009220240

	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>  <b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
		<b>VERSIÓN:6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

- Dirección: Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central COL. San Carlos Centro Comercial Los Castaños.
- Correo electrónico: protecciondedatos@onelinkbpo.com

#### **9.9. Estados Unidos de América:**

##### 9.9.1. WEBHELP USA GROUP INC.

- Employer Identification number: 87-4717539
- Dirección: 1111 Brickell Avenue, Suite 11, Miami
- Correo electrónico: protecciondedatos@onelinkbpo.com

##### 9.9.2. WEBHELP USA LLC

- EIN: 36-5010499
- Dirección: 1111 Brickell Avenue, Suite 11, Miami
- Correo electrónico: protecciondedatos@onelinkbpo.com

##### 9.9.3. WEBHELP US LLC

- EIN: 87-1493066
- Dirección: 1111 Brickell Avenue, Suite 11, Miami
- Correo electrónico: protecciondedatos@onelinkbpo.com

##### 9.9.4. WEBHELP CALIFORNIA INC

- EIN: 611928634
- Dirección: 200 Madison Avenue, Suite 1901. New York
- Correo electrónico: protecciondedatos@onelinkbpo.com

##### 9.9.5. WEBHELP AMERICAS LLC

- EIN: 831454340
- Dirección: 80 SW 8TH ST, SUITE 2900. Miami, Miami
- Correo electrónico: protecciondedatos@onelinkbpo.com

#### **9.10. Canadá:**

##### 9.10.1. LES SERVICES WEBHELP INC

- ID: 1227 080 783
- Dirección: 880 Rue Roy Est, Montréal, Quebec
- Correo electrónico: protecciondedatos@onelinkbpo.com

#### **9.11. República Federativa de Brazil:**

##### 9.11.1. SERVICES TECH INOVAÇÃO E TECNOLOGIA EM RELACIONAMENTO LTDA.

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>  <b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
		<b>VERSIÓN:6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

- CNPJ: 00.584.567/0001-52  
Endereço: Rua Marechal Deodoro, 314, 11º andar, Curitiba/PR, CEP 80.010-010
- Correo electrónico: protecciondedatos@onelinkbpo.com

## **10. CONSULTA DE LA POLÍTICA**

Webhelp pone a disposición la presente Política a los Titulares de los Datos Personales, en su portal corporativo: [www.Webhelp.com](http://www.Webhelp.com) y demás medios idóneos de divulgación. Asimismo, Webhelp podrá modificarla en cualquier momento, dando aviso en su página web oficial o en cualquiera de sus canales de comunicación oficiales.

Los enlaces de la Política para Webhelp Americas son los siguientes:

- **Español:** [Webhelp.com | Privacy Policy Americas](http://Webhelp.com | Privacy Policy Americas)
- **Inglés:** [Webhelp.com | Política de Privacidad Americas](http://Webhelp.com | Política de Privacidad Americas)

## **11. DERECHOS DE LOS TITULARES**

Los Titulares de Datos Personales gozarán de los siguientes derechos, y de aquellos que les otorgue la ley:

- 11.1. Conocer, actualizar y rectificar su información y datos personales frente a la entidad Responsable del Tratamiento o Encargada del Tratamiento de su información y Datos Personales;
- 11.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento;
- 11.3. Ser informado por el Responsable o el Encargado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales;
- 11.4. Acceder a su información y Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento, previa solicitud a Webhelp, en los términos de la normativa vigente que le sea aplicable;
- 11.5. Presentar ante las Autoridades de Protección de Datos, quejas por infracciones al régimen de protección de Datos Personales que le sea aplicable;
- 11.6. Limitar u oponerse en todo momento, al Tratamiento de sus Datos Personales frente al Responsable o Encargado del Tratamiento. En caso de solicitar la limitación, el Responsable deberá obtener una nueva autorización por parte del Titular, que se ajuste a la limitación solicitada por este;
- 11.7. Solicitar al Responsable del Tratamiento, la portabilidad de los Datos Personales que le haya suministrado y a transmitirlos a otro Responsable;

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
	<b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

**11.8.** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Autoridad de Protección de Datos Personales haya determinado que en el Tratamiento, el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley. Sin perjuicio de lo anterior, el Titular podrá solicitar la supresión del dato cuando: (i) el Tratamiento ya no sea necesario conforme a los fines por los cuales fueron recopilados; (ii) se revoque la Autorización del Tratamiento; y (iii) se oponga al Tratamiento;

**11.9.** Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento; y

**11.10.** Los demás derechos del Titular según la normativa que sea aplicable.

## **12. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES**

Los titulares de la información pueden contactar a Webhelp para ejercer sus derechos por medio de consultas, solicitudes y quejas, incluyendo su nombre completo, dirección residencial, dirección de correo electrónico y número de teléfono, junto con el motivo de la solicitud.

La presente política define el procedimiento general para el ejercicio de los derechos por parte de los Titulares de la información, sin perjuicio de la aplicación de estipulaciones y procedimientos específicos que las leyes locales de cada territorio puedan contemplar. En caso de discrepancia entre el procedimiento general y las estipulaciones o procedimientos específicos contenidas en las normas locales aplicables de cada territorio, primarán las estipulaciones específicas que estipule la legislación correspondiente.

### **12.1. MEDIOS DE ENVÍO DE LA SOLICITUD** (correo, ventanilla, fax y/o e-mail).

Las solicitudes se podrán presentar por medio escrito, físico y/o digital, dependiendo del país donde se realice, a través de los canales habilitados por la Organización, los cuales se mencionan en el capítulo 9 del presente documento, exceptuando los correos electrónicos allí mencionados.

Para todas las filiales y subsidiarias que conforman Webhelp Américas el medio principal de envío de solicitudes en materia de protección de datos personales es el correo electrónico: solo dlt-americas-dataprotection@webhelp.com

Para Colombia, los medios de envío de solicitud son los siguientes:

- i) Presencialmente, ya sea verbal o por escrito, en los espacios físicos que destine webhelp para dichos efectos, tales como las oficinas ubicadas en: Calle 63 # 24 – 80, en Bogotá - Colombia
- ii) Telefónicamente, al número teléfono: (+57) 4 444 38 20
- iii) Al correo electrónico: dlt-americas-dataprotection@webhelp.com

### **12.2. FORMA DE PRESENTAR LA SOLICITUD**

 Think Human	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
	<b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

- El Titular de la información y/o quien ejerce el derecho en su nombre, debe acreditar su Titularidad con el fin de evitar la pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento por una persona distinta del Interesado y/o que no tenga mandato legal para actuar en nombre de este.
- La acreditación por parte del Titular se surtirá mediante el envío de: copia física o digital del documento de identificación pertinente de acuerdo con el medio de presentación de la consulta.
- Cuando la petición sea formulada por persona distinta al Titular, el tercero deberá acreditar en debida forma la personería o mandato para actuar en nombre de este enviando los documentos que lo soporten.
- La solicitud para ejercer cualquiera de los derechos mencionados debe ser presentada por: medio escrito, físico y/o digital por medio de los canales habilitados por la Organización para ello e identificados en la presente Política de Privacidad.
- La solicitud del ejercicio de cualquiera de los derechos mencionados debe contener como mínimo la siguiente información:
  - Nombre del Interesado, de su representante y/o la persona que ejerce el derecho en su nombre nombre, y número de identificación.
  - Petición concreta, precisa y justificada de la consulta y del derecho invocado.
  - Dirección física y/o electrónica para notificaciones.
  - Documentos que soportan la solicitud (si aplica)
  - Firma del peticionario de acuerdo con el medio de la solicitud.

La petición se gestionará por el área y/o delegado encargado dentro de la organización para la protección de datos personales únicamente cuando se pueda acreditar la Titularidad y se cumpla con los requisitos anteriormente nombrados.

### 12.3. TRÁMITE DE LA SOLICITUD

Si la solicitud resulta incompleta, Webhelp Américas, requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes la fecha de su recepción, para que subsane las fallas.

La información requerida debe ser presentada por el solicitante dentro de los dos (2) meses siguientes al requerimiento; si no lo hace se entenderá que ha desistido.

El término máximo que tiene Webhelp Américas, para atender la solicitud, es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. 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 su solicitud, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>  <b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
		<b>VERSIÓN:6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

**Nota:** En el caso de Brazil el término máximo para dar respuesta a las solicitudes es de 15 días calendario (15 días corridos)

### **13. DEBERES DE WEBHELP COMO RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.**

- 13.1.** Webhelp como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales, cumplirá con los siguientes deberes:
- 13.1.1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos;
  - 13.1.2. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
  - 13.1.3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
  - 13.1.4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
  - 13.1.5. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
  - 13.1.6. De ser aplicable, informar al Encargado del Tratamiento cualquier rectificación, supresión o limitación del Tratamiento que efectuó el Titular;
  - 13.1.7. Garantizar que solo sea objeto de Tratamiento los Datos Personales que sean necesarios para cada uno de los fines específicos del Tratamiento;
  - 13.1.8. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
  - 13.1.9. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
  - 13.1.10. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la normativa aplicable;
  - 13.1.11. Cuando el Tratamiento sea efectuado por parte de un Encargado, elegir aquel que ofrezca garantías suficientes de conformidad con lo dispuesto en la presente Política;
  - 13.1.12. Suscribir con el Encargado del Tratamiento un acuerdo de procesamiento de datos personales y/o el documento que haga sus veces, en virtud del cual se establezcan, sin limitarse a estas, las obligaciones y derechos del Responsable del Tratamiento, el objeto, la duración, la naturaleza, los tipos de Datos Personales a tratar, la finalidad

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
	<b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

del Tratamiento y el compromiso de tratar los Datos Personales conforme a la Ley y a la presente política;

- 13.1.13. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular, así como de sus derechos.
- 13.1.14. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente Política;
- 13.1.15. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- 13.1.16. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- 13.1.17. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- 13.1.18. Informar a la Autoridad de Protección de Datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- 13.1.19. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta las Autoridades de Protección de Datos.

**13.2.** Webhelp como Encargado del Tratamiento de los Datos Personales, cumplirá con los siguientes deberes:

- 13.2.1. Tratar los Datos Personales de conformidad con las instrucciones del Responsable y las Autorizaciones de los Titulares;
- 13.2.2. Informar al Responsable de cualquier incidente de seguridad que afecte la integridad de los Datos Personales; y
- 13.2.3. Coadyuvar al Responsable en las gestiones que por la normativa aplicable le correspondan.

**14. TRATAMIENTO**

La información que consta en las bases de datos de Webhelp es sometida a distintas formas de Tratamiento, como recolección, intercambio, actualización, procesamiento, reproducción, compilación, almacenamiento, uso, sistematización y organización, todos ellos de forma parcial o total en cumplimiento de las finalidades aquí establecidas. La información podrá ser entregada, transmitida o transferida a entidades públicas, socios comerciales, contratistas, afiliados y subsidiarias, siempre y cuando se trate de cumplir con las finalidades a las que se refiere el presente documento y la normativa que sea aplicable.

Webhelp está comprometido con la protección, seguridad y confidencialidad de los Datos Personales y demás información de sus usuarios, clientes, proveedores, empleados y candidatos.

	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>  <b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
		<b>VERSIÓN:6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

Para estos efectos, Webhelp cuenta con políticas, procedimientos, estándares y estrategias de seguridad de la información a la medida de las necesidades particulares y el tipo de información, los cuales podrán cambiar en cualquier momento a discreción de esta, y cuyo objetivo es proteger y preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y Datos Personales, independientemente del medio o formato donde se encuentren, de su ubicación temporal o permanente, o de la forma en que éstos sean transmitidos.

En este sentido, Webhelp se apoya en herramientas tecnológicas de seguridad e implementa prácticas de seguridad reconocidas en la industria, que incluyen: transmisión y almacenamiento de información sensible a través de mecanismos seguros, tales como cifrado, uso de protocolos seguros, aseguramiento de componentes tecnológicos, restricción de acceso a la información sólo a personal autorizado, respaldo de información, prácticas de desarrollo seguro de software, entre otros.

Todo contrato de Webhelp con terceros (contratistas, consultores externos, colaboradores temporales, etc.) que involucre el tratamiento de información y datos personales de nuestros usuarios, clientes, proveedores, empleados y postulantes, incluye un acuerdo de confidencialidad que detalla sus compromisos para la protección y preservación de la confidencialidad, integridad y privacidad de estos.

## **15. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO.**

La información y Datos Personales recolectados son utilizados para procesar, confirmar, cumplir y proveer los servicios adquiridos, directamente y/o con la participación de otras compañías aliadas o terceros proveedores de productos y servicios, de Webhelp. Asimismo, los Datos Personales serán tratados para promocionar y publicitar las actividades y servicios de Webhelp, realizar transacciones financieras de pagos o cobros, atender procedimientos legales, efectuar reportes o atender requerimientos de autoridades administrativas de control y vigilancia (nacionales o internacionales), autoridades policiales, autoridades judiciales, entidades bancarias y/o compañías aseguradoras (para fines administrativos internos y/o comerciales), investigación de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos, tareas de facturación, actividades de identificación de fraudes y prevención de lavado de activos, entre otras.

### **15.1. Tratamiento de Datos Personales de Empleados y Candidatos:**

La información recolectada por Webhelp de sus empleados tiene como finalidades principales:

- 15.1.1. Almacenar los Datos Personales de los empleados, incluidos los que hayan sido obtenidos en desarrollo del proceso de selección;
- 15.1.2. Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley laboral aplicable a los empleadores y cumplir con las órdenes que impartan las autoridades competentes para tales efectos;
- 15.1.3. Emitir certificaciones relativas a la relación que tiene el empleado con Webhelp;
- 15.1.4. Cumplir con las obligaciones y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo;
- 15.1.5. Gestionar las funciones desarrolladas por los trabajadores;

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>  <b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
		<b>VERSIÓN:6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

- 15.1.6. Contactar a familiares en casos de emergencia;
- 15.1.7. Recolectar, almacenar, usar, suprimir, actualizar, circular, transferir o transmitir los Datos Personales para desarrollar el objeto social de Webhelp;
- 15.1.8. Contactar al Titular a través de medios telefónicos, electrónicos, SMS o chats, para realizar encuestas, ofertas de trabajo, estudios y/o confirmación de Datos Personales;
- 15.1.9. Llevar a cabo procesos de selección para acceder a un empleo, mantenerse en el mismo o postularse a cualquier otro dentro de Webhelp;
- 15.1.10. Realizar estudios sociodemográficos, de segmentación y perfilamiento profesional para fines de bienestar, retención y gestión del talento humano y participar en capacitaciones, premios, bonos, concursos, rifas y otros eventos organizados por Webhelp;
- 15.1.11. Verificar la información personal, familiar, financiera, crediticia, comercial y laboral, nivel académico, aspectos Laborales, de Seguridad Social, etc.;
- 15.1.12. Realizar la verificación de antecedentes penales y disciplinarios, y la relativa al control y prevención del fraude y riesgos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo, incluida la verificación en listas de riesgo;
- 15.1.13. Realizar el envío de información, encuestas, notificaciones y documentos relativos a procesos disciplinarios y adelantar la promoción de actividades de Webhelp o de terceros vinculados, realizar encuestas y cualquier otra actividad relacionada con fines derivados de la relación laboral o contractual, y fines comerciales o publicitarios, a través de mensajes de texto, correo electrónico, SMS, redes sociales, entre otros;
- 15.1.14. Cumplir con deberes legales y compromisos contractuales, así como lo dispuesto por el ordenamiento jurídico del país en materia fiscal, laboral, seguridad social y protección de Datos Personales de acuerdo con la ley aplicable;
- 15.1.15. Transmitir y transferir Datos Personales a clientes del Grupo Webhelp, siempre que tenga relación con las finalidades aquí descritas;
- 15.1.16. Transmitir y transferir Datos Personales con la matriz, filiales o subsidiarias, de las empresas del Grupo Webhelp;
- 15.1.17. Transmitir los Datos Personales a nivel nacional o fuera del país a terceros con los cuales el Responsable de la información haya suscrito un contrato de procesamiento de datos; y/o con quienes el Responsable tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado y con terceros y/o aliados comerciales para el desarrollo de obligaciones legales y contractuales tales como empresas de servicios en selección de personal, empresas de vigilancia, entre otros;
- 15.1.18. Gestionar y ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales;

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>  <b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

15.1.19. Entregar información a entes externos certificadores de calidad;

15.1.20. Suministrar Datos Personales para control y verificación por parte de auditores externos, para procesos de licitación y/o contratación, incluyendo clientes de Webhelp.

**15.2. Tratamiento de Datos Personales de Accionistas:**

La información recolectada por Webhelp de sus accionistas tiene como finalidad principal:

15.2.1. Permitir el ejercicio de los deberes y derechos derivados de la calidad de Accionista;

15.2.2. Enviar invitaciones a eventos programados por Webhelp y en general contactar al Accionista;

15.2.3. Emitir certificaciones relativas a la relación del titular del dato con Webhelp (operaciones comerciales y crediticias en las cuales se deba conocer la composición accionaria de Webhelp);

15.2.4. Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los Accionistas.

**15.3. Tratamiento de Datos Personales de Clientes**

Webhelp recolecta los Datos Personales de sus clientes y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la empresa como de reserva, y solo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los Datos Personales de los clientes son:

15.3.1. Realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual;

15.3.2. Envío de invitaciones a eventos programados por Webhelp;

15.3.3. Corroborar cualquier requerimiento que se ocasione en desarrollo del contrato celebrado;

15.3.4. Cumplir con el objeto del contrato celebrado, incluyendo actividades de envío de correspondencia, cumplimiento y trámite de garantías, entre otros;

15.3.5. Verificar casos en que se de incumplimiento de alguna de las partes;

15.3.6. Vinculación en general de cada cliente;

15.3.7. Realizar actividades de fidelización de clientes y operaciones de marketing, en cuyo caso los Datos Personales podrán ser tratados directamente o indirectamente por el Responsable del Tratamiento o un Encargado del Tratamiento;

15.3.8. Cumplimiento de aspectos fiscales y legales con entidades de gobierno y regulatorias;

Commented [JCDC1]: Ajustar con base en el formato de los numerales anteriores

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>  <b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
		<b>VERSIÓN:6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

15.3.9. Gestionar los aspectos de carácter administrativo, contable, financiero, operativo y logístico asociado al cumplimiento del objeto contractual.

#### **15.4. Tratamiento de Datos Personales de Proveedores**

Webhelp recolecta los Datos Personales de sus Proveedores y los almacena en una base de datos la cual, aunque se compone en su mayoría de datos públicos, es calificada por Webhelp como de reserva, y que, en el caso de datos privados, solo los revelará con la expresa autorización del Titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los Datos Personales de los Proveedores son:

- 15.4.1. Envío de invitaciones a contratar y a realizar gestiones para las etapas precontractual, contractual y poscontractual;
- 15.4.2. Envío de invitaciones a eventos programados por Webhelp o sus vinculadas;
- 15.4.3. Llevar a cabo evaluaciones y selección de proveedores potenciales;
- 15.4.4. Cumplir con aspectos fiscales y legales con entidades de gobierno y regulatorias;
- 15.4.5. Establecer relaciones de negocio para adquirir bienes o servicios;
- 15.4.6. Controlar los pagos por los bienes y servicios recibidos;
- 15.4.7. Gestionar los aspectos de carácter administrativo, contable, financiero, operativo y logístico asociado al cumplimiento del objeto contractual;
- 15.4.8. Realizar evaluaciones cualitativas y cuantitativas de los niveles de servicio recibidos de los proveedores;
- 15.4.9. Comunicar Políticas y procedimientos sobre la forma de hacer negocios con los proveedores;
- 15.4.10. Adelantar procesos de control y registro contables de las obligaciones contraídas con los proveedores;
- 15.4.11. Realizar consultas, auditorias y revisiones derivadas de la relación de negocio con los proveedores.

La recolección de los Datos Personales de empleados de los proveedores por parte de Webhelp tendrá en todo caso como finalidad verificar la idoneidad y competencia de los empleados.

#### **15.5 Tratamiento de Datos Personales de Visitantes en el control de ingreso a las oficinas de Webhelp:**

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>  <b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
		<b>VERSIÓN:6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

Webhelp podrá recolectar los Datos Personales de sus visitantes y los almacenará en una base de datos calificada por Webhelp como de reserva, la cual solo será revelada con la expresa autorización del Titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los Datos Personales de quienes ingresan a las instalaciones son:

15.5.1. Asegurar el ingreso a las instalaciones de Webhelp a personas que cuentan con la autorización de libre tránsito y restringir el paso a aquellas personas que no estén autorizadas;

15.5.2. Garantizar la seguridad en los ambientes vigilados;

15.5.3. Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de las actividades al interior de Webhelp.

#### **15.6. Tratamiento de Datos Personales de Registro de Video Vigilancia**

Webhelp recolecta datos biométricos de sus trabajadores y visitantes a través de sus Cámaras de Vigilancia y los almacena en una base de datos la cual es calificada como de reserva, y solo será revelada con la expresa autorización del Titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los Datos Personales contenidos en las Cámaras de Vigilancia son:

15.6.1. Garantizar la seguridad en los ambientes laborales;

15.6.2. Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de actividades laborales de la compañía; y

15.6.3. Controlar el ingreso, permanencia y salida empleados y contratistas en las instalaciones de la empresa.

Para cumplir con el deber de información que le corresponde a Webhelp como administradora de Datos Personales, Webhelp implementará Avisos de Privacidad en las zonas en donde se realice la captura de imágenes que impliquen Tratamiento de Datos Personales.

#### **16. TÉRMINO DEL TRATAMIENTO**

El término para dar tratamiento a la información recolectada por Webhelp Americas no podrá ser superior al término requerido para dar cumplimiento a las finalidades para las cuáles esta fue recolectada, al término requerido para dar cumplimiento a las obligaciones legales y fiscales correspondientes y/o a los términos pactados en los respectivos contratos y acuerdos que sean suscritos con los clientes. Adicionalmente, se tendrán en cuenta las normas de retención de la información y archivo aplicables en cada país. (para el caso de Colombia la Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos y demás normativa aplicable). Lo anterior, con el objetivo final de archivar la información solo por el tiempo estrictamente necesario y eliminar aquella información desactualizada, innecesaria o inútil.

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
	<b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>VERSIÓN:6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

## 17. INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES QUE TRATAMOS

### 17.1. COMO RESPONSABLES

Webhelp puede recolectar información y datos personales de usuarios, clientes, proveedores, empleados y postulantes. la cual puede variar en razón de requerimientos de autoridades locales, facilidades tecnológicas, naturaleza del producto y/o servicio a suministrar, entre otros, para tales efectos, podemos recolectar la siguiente información personal, la cual puede ser almacenada y/o procesada en servidores ubicados en centros de cómputo, ya sean propios o contratados con terceros, localizados en distintos países.

### 17.2. COMO ENCARGADOS

En virtud del desarrollo de su objeto social y en el desarrollo de nuestras actividades principales, webhelp trata datos de sus clientes en calidad de encargados, por lo tanto, no deciden sobre el tratamiento que se dará a los datos personales sino que proceden por cuenta del responsable de los datos personales y utilizando los medios designados por estos, de acuerdo a las directrices, políticas y lineamientos contractuales, así como en cumplimiento de las disposiciones normativas relativas a los encargados que le sean aplicables en los territorios correspondientes.

Webhelp cuenta con las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad e integridad de los datos de sus clientes y para realizar un debido tratamiento de los datos en su calidad de encargado de conformidad con las políticas de sus clientes y los lineamientos regulatorios de cada país.

La estrategia en materia de datos personales y las políticas de tratamiento de los datos son definidas entre las áreas responsables de las funciones de gobierno, riesgo y cumplimiento (grc).

### 17.3 CATEGORIAS DE DATOS QUE PUEDEN SER TRATADOS

17.3.1 Datos Generales de Identificación: Nombre y apellido del usuario, cliente, proveedor, empleado o postulante, fecha y lugar de nacimiento, No. de identificación o ID, género, Estado civil, ocupación o profesión, parentesco en relación con personas menores de edad o discapacitados solicitantes de nuestros servicios, Profesión u oficio.

17.3.2 Datos de Ubicación y/o contacto: dirección postal y/o electrónica (personales y/o laborales), nacionalidad o país de residencia, Nacionalidad y país de residencia, Teléfonos fijos y celulares de contacto (personales y/o laborales), compañía en la que labora y cargo.

17.3.3 Datos relacionados con grado de escolaridad, experiencia laboral, referencias personales, nivel y estado socioeconómico y situación financiera.

17.3.4 Información personal relacionada con su estado de salud, entidades de seguridad social a las que se encuentra afiliado, antecedentes disciplinarios y judiciales.

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
	<b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

### 17.3.5 Cookies, análisis y tecnologías similares:

En ciertas ocasiones a través de los sitios web de Webhelp recolectamos información mediante "cookies" (un pequeño archivo almacenado en el disco duro de su dispositivo), píxeles de seguimiento, herramientas de análisis de datos como Google Analytics, SDK y otras tecnologías de terceros, para obtener información sobre su uso general de internet. Entre la información que recopilamos se puede encontrar información anónima como dirección IP, ubicación geográfica, versión del navegador, dispositivo utilizado, datos de referencia, navegador y tipo de plataforma, entre otra información, la cual es analizada con el fin de guardar las preferencias, examinar tendencias, administrar el sitio, rastrear la actividad del usuario en conjunto, recopilar información demográfica amplia para uso conjunto, para realizar informes (por ejemplo, a través de información agregada), y en general para mejorar la experiencia del usuario y brindar un servicio mejorado y más personalizado.

Esta información es tratada para comprender y mejorar la calidad del sitio web, sin embargo, Webhelp Américas toma todas las precauciones y medidas necesarias para que se recolecten y/o compartan únicamente datos estadísticos sobre acciones y comportamientos de navegación de nuestros usuarios que no permiten la identificación de los individuos. Así mismo, la información personal recolectada por estos mecanismos no será utilizada para Spams o venta de información ni para ningún fin que no esté contemplado en la presente Política de Privacidad, de conformidad con el cumplimiento de las mejores prácticas en materia de seguridad y gobierno de datos personales por parte de Webhelp Américas.

- No se recopilará información única del usuario (como su nombre, dirección de correo electrónico, etc.) excepto cuando la persona proporcione dicha información de manera específica y consciente.
- Opción de desactivar cookies: en el navegador web la opción de desactivar cookies permite señalar a los operadores de sitios web y aplicaciones y servicios web que el usuario no desea que rastreen sus actividades en línea. Webhelp cumple con esta opción de desactivar cookies y no rastrea, implanta cookies ni usa publicidad cuando existe este mecanismo de navegación.

Si desea eliminar las cookies, siga las instrucciones de navegación para localizar el archivo o la carpeta donde se almacenan los datos. Puede rechazar la aceptación de cookies activando el parámetro que le permite rechazar la instalación de cookies. Sin embargo, si elige este parámetro, es posible que no pueda acceder a algunas partes de nuestro sitio web. Si no ajusta los parámetros de su navegador para que rechace las cookies, nuestro sistema enviará cookies cuando se conecte a nuestro sitio web. También disponemos de enlaces a redes sociales como Twitter, Facebook y LinkedIn. Estos son sitios web de terceros, por lo tanto, no seremos responsables de los datos que estos recopilan.

17.3.6 Datos sensibles: Webhelp podrá tratar datos sensibles únicamente de acuerdo con los parámetros establecidos en el siguiente numeral

## **18. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

En circunstancias más especiales y únicamente con el fin de cumplir con finalidades legales y previamente establecidas podríamos recopilar datos que pueden ser considerados como sensibles como los relacionados con la salud, origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, preferencias y/o intereses personales, datos biométricos, firmas, huellas digitales, y otros datos biométricos, así como imágenes, fotografías, videos, voces y/o sonidos, datos de video y audio que identifiquen o hagan



<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
	<b>VERSIÓN:6</b>
	<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>
<b>WEBHELP - AMERICAS</b>	

identificables a nuestros usuarios, clientes, proveedores, empleados y postulantes y/o a cualquier individuo que se encuentre o transite en cualquier lugar donde Webhelp haya instalado equipos e Información, así como dispositivos para el control de desplazamiento y vigilancia en general. También se podrán recolectar datos sobre las preferencias personales

Los Titulares de la información y los datos personales no estarán obligados en ningún evento a autorizar el tratamiento de datos sensibles ni de datos de menores de edad. Sin perjuicio de lo anterior, en los casos en que para hacer posible la prestación del servicio, los Titulares suministren algún dato personal sensible a las COMPAÑIAS, deberán consentir expresamente a Webhelp el tratamiento de la información o dato personal sensible conforme la presente Política de Privacidad.

Por lo tanto, solo se podrá realizar el Tratamiento de los Datos sensibles cuando la ley aplicable así lo permita y con la autorización expresa del titular de la información, salvo las excepciones de ley. Los Datos Personales Sensibles que sean recopilados serán almacenados en bases de datos y/o archivos especialmente custodiados y con acceso restringido únicamente a los colaboradores que debido a sus funciones específicas deban tener acceso a ellos. con el fin de garantizar su protección reforzada.

#### **19. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES CONFORME A NORMATIVA ESPECIAL**

El presente capítulo define el marco y los parámetros generales de Webhelp para el adecuado tratamiento de los datos personales, cuando dicho tratamiento obedezca a normativas, leyes y/o reglamentos especiales. Webhelp opera en distintos países, por lo que se aplicará lo dispuesto por las normas locales del cada país y región, así como las normas y acuerdos internacionales aplicables en la materia.

##### **19.1 REGLAMENTO EUROPEO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (GDPR):**

En los casos en que aplique el Reglamento Europeo de Protección de Datos personales, Webhelp se acogerá a los requerimientos normativos que este establece, junto con las normas nacionales y locales que aplicables en la materia.

Para más información se puede remitir a la política de protección de datos personales global publicada en el siguiente enlace: <https://webhelp.com/news/privacy-policy-bcr/>

En los casos en que no se cuente con una normativa local en la materia se respetará todo lo establecido en la presente política y los lineamientos y principios generales del reglamento europeo de protección de datos personales.

##### **19.2 “THE CALIFORNIA CONSUMER PRIVACY ACT (CCPA)” Y “THE CALIFORNIA PRIVACY RIGHTS ACT (CPRA)”:**

Eventualmente “The California Consumer Privacy Act (CCPA)”, “The California Privacy Rights Act (CPRA)” u otras normas de carácter estatal de Estados Unidos en materia de tratamiento de Datos Personales, podrán resultar aplicables.

Commented [DSAC2]: Confirmar si este es el link de la política global

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
	<b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

Por lo tanto, de acuerdo con las disposiciones establecidas en estas normas, Webhelp almacenará o conocerá datos o información personal de residentes de USA, cuando este aplique, exclusivamente en su calidad de “Service Provider”, en virtud de la relación comercial e instrucciones de sus clientes.

Webhelp no podrá recolectar, almacenar o tratar datos por su propia cuenta o para su propio uso ni beneficio. Asimismo, Webhelp no podrá adoptar decisiones sobre la manera cómo sus clientes tratan o instruyen que se trate la información personal de los Titulares de los Datos Personales o consumidores.

Por último, Webhelp cuenta con una matriz de escalamiento para direccionar las solicitudes de los Titulares de los Datos Personales en las que ejercen los derechos consagrados en el CCPA al área o responsable designado por sus clientes, por lo que direccionarán a los Titulares de los Datos Personales a los canales establecidos por cada cliente para la atención de dichos requerimientos.

#### **19.2.1 Los derechos de los titulares de la información en el CCPA y el CPRA:**

El CCPA y el CPRA brinda a los residentes de California los siguientes derechos:

- Derecho a acceder. El titular tiene derecho a saber qué datos se han recopilado sobre el durante los últimos 12 meses, incluidos los siguientes:

- o Las categorías de información personal que se han recopilado;
- o Las categorías de fuentes de las que se recopila la información personal;
- o El propósito empresarial o comercial para recopilar su información personal;
- o Las categorías de terceros con los que se ha compartido su información personal; y
- o Los datos personales específicos que se han recopilado

- Derecho a Eliminar. El titular tiene derecho a solicitar que se elimine la información personal que se ha recopilado de este. Sin embargo, existen excepciones a este derecho que incluyen, entre otras, cuando la información es necesaria para que el responsable, encargado o un tercero puedan:

- i) Completar una transacción;
- ii) Proporcionarle un bien o servicio;
- iii) Ejecutar un contrato;
- iv) Proteger la seguridad del titular y hacer responsables a quienes la violen
- v) Reparar el sistema en caso de un error; vi) Proteger los derechos de libertad de expresión del titular o de otros usuarios;
- vi) Cumplir con la Ley de Privacidad de las Comunicaciones Electrónicas de California (Cal. Penal Code § 1546 et seq.);
- vii) Participar en investigaciones científicas, históricas o estadísticas públicas o revisadas por pares en interés público que se adhieran a todas las demás leyes de ética y privacidad aplicables;
- viii) Cumplir con una obligación legal; o

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
	<b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>VERSIÓN:6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

ix) Tratar la información para otros usos internos y lícitos de la información que sean compatibles con el contexto en el que la proporcionó xi) Solicitar que no se venda su información personal xii) Otros Derechos. Puede solicitar cierta información sobre la divulgación de información personal a terceros para fines de marketing directo durante el año calendario anterior. Esta solicitud es gratuita y se puede realizar una vez al año. También tiene derecho a no ser discriminado por ejercer cualquiera de los derechos enumerados anteriormente.

- Ejercicio de los derechos de privacidad del titular de la información. Para solicitar el acceso o la eliminación de su información personal, o para ejercer cualquier otro derecho de datos bajo la ley de California, Usted puede contactar a Webhelp por los medios especificados en la sección 12.1 de esta Política.

- Tiempo de respuesta. Nuestro objetivo es responder a una solicitud de acceso o eliminación de un consumidor dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la recepción de dicha solicitud. Si requerimos más tiempo, le informaremos el motivo y el plazo de prórroga por escrito.

- Medios de envío de la solicitud:

**NOTA:** Es posible que esta información sea revisada y actualizada periódicamente a medida que se desarrollen y entren en vigor las reglamentaciones de implementación.

### 19.3 DATOS PERSONALES DE NIÑOS Y ADOLESCENTES

El Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, se realizará excepcionalmente, teniendo en cuenta las finalidades del tratamiento de los datos, el respeto de sus derechos fundamentales y su interés superior y su derecho a ser escuchado previamente. Así mismo, se requerirá la autorización de quien tenga su patria potestad o su representante legal

El Colaborador y/o tercero encargado que a razón de sus funciones tenga conocimiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, debe tener especial protección y el Tratamiento de estos datos exige la implementación de mayores medidas de seguridad y cuidado.

El sitio web de Webhelp no está destinado para niños menores de trece (13) años y se recomienda que ninguna persona menor de trece (13) años utilice el sitio web.

En el caso de Estados Unidos de América, para usar el sitio web de Webhelp se requiere i) tener dieciocho (18) años o más, tener el poder de celebrar un contrato vinculante con Webhelp y no estar impedido de hacerlo en virtud de las leyes aplicables; o ii) Tener trece (13) años o más y contar con el consentimiento de los padres o tutores del menor para el Acuerdo. Así mismo, si un usuario utiliza el sitio web, afirma que tiene al menos trece (13) años.

 Webhelp Confidential	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
	<b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>VERSIÓN:6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

## 20. VIGENCIA Y MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Webhelp se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política de Privacidad, en atención a novedades legislativas, modificación de políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios. Estas modificaciones estarán disponibles al público previo a su implementación a través de los siguientes medios: anuncios visibles en sus establecimientos o, en nuestros sitios web, aplicaciones para teléfonos inteligentes (Smartphones) o Kioscos electrónicos (Aviso de Privacidad) o a través del último correo electrónico proporcionado.

Sujeto a las leyes aplicables, la versión en español de esta Política de Privacidad prevalecerá sobre cualquier versión divulgada en otro idioma. En el evento en que exista cualquier inconsistencia entre la versión en español y cualquier traducción de esta Política de Privacidad en otro idioma, prevalecerá la versión en español.

Esta política de privacidad será efectiva desde el día de la publicación de su última versión en 28 de diciembre de 2022.

## 21. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACIÓN
1	12/07/2019	Creación de documento en Isolución, resumen de los cambios presentados. 2016/09/08 Creación de la política de tratamiento de datos personales. 2017/11/22 Se modificaron algunos numerales. 2018/03/15 Reestructuración de política aplicable a leyes de protección de datos personales donde presta servicios OneLink. Se identifican y adicionan nuevas leyes y reglamentos de protección de datos personales aplicables. Incorporación de documento existente al sistema de gestión integrado. 2018/05/07 Se modifica procedimiento con el objetivo de cumplir el instructivo ES-GE-Tq-l-01 Instructivo documental del sistema de gestión. 2019/01/16 Se modifica procedimiento con el fin de incluir lineamientos para el tratamiento de datos de empleados, postulantes y pensionados.
2	6/02/2020	Se incluye al Director de Seguridad Corporativa como usuario responsable y aprobador adicional
3	10/07/2020	Se incluye apartado referente al "California Consumer Privacy Act"
4	2/06/2021	Se incluye tabla de retención para referenciar formatos de autorización de tratamiento de datos e Imagen.
5	19/05/2022	Se actualiza el termino de Onelink por Webhelp Américas.

	<b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>  <b>WEBHELP - AMERICAS</b>	<b>CÓDIGO: CM-T-R-S-008</b>
		<b>VERSIÓN:6</b>
		<b>EDICIÓN: 28/DIC/2022</b>

6	28/12/2022	Revisión en inclusión de nuevos elementos generados por la integración de Webhelp Américas (Estados Unidos, Perú y Brasil).
---	------------	---

## 22. FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Daniela Salomé Aristizábal <b>Cargo:</b> Oficial de Protección de Datos Webhelp Américas	<b>Nombre:</b> Natalia González Lewis <b>Cargo:</b> Gerente de Cumplimiento Webhelp Américas  <b>Nombre:</b> Julián Camilo Díaz <b>Cargo:</b> Gerente de Legal Webhelp Américas  <b>Nombre:</b> Willian Antonio de la Cruz <b>Cargo:</b> Coordinador Gobierno y Cumplimiento Webhelp Américas  <b>Nombre:</b> Miguel Ángel Lures <b>Cargo:</b> Especialista Seguridad de la información Webhelp Américas	<b>Nombre:</b> Paola Saavedra <b>Cargo:</b> Directora de Legal y Cumplimiento Webhelp Américas  <b>Nombre:</b> Fernando Moreno <b>Cargo:</b> Director de Seguridad Corporativa Webhelp Américas