

AVISO DE PRIVACIDAD

De conformidad en lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), AKRO BPO S.A. de C.V. pone a su disposición el presente Aviso de Privacidad en los siguientes términos:

I. RESPONSABLE DE LOS DATOS PERSONALES.

Para efectos del presente Aviso de Privacidad, el tratante y/o responsable de los datos personales será la persona moral AKRO BPO S.A. de C.V., con domicilio en la Calle La Fragua, número 16, Colonia Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06030, Ciudad de México, México, AKRO BPO S.A. de C.V. es la Empresa Responsable de la actualización, almacenamiento, uso, acceso, manejo, aprovechamiento o disposición de datos personales (actividad conocida en adelante como "Tratamiento").

II. OBJETIVO

El presente Aviso de Privacidad Integral a nombre de AKRO BPO S.A. de C.V., tiene como propósito delimitar los alcances y condiciones generales del tratamiento de datos personales que obtiene por medio de sus sitios web y plataformas; Clientes, Proveedores, Socios Comerciales, Colaboradores, Candidatos a una vacante interna, Empleados, Becarios y Exempleados; así como cumple con el objetivo de proporcionar a los Titulares una herramienta legal que le permita gestionar su toma de decisiones, mantener control y disposición sobre su información personal.

Asimismo, permite a AKRO BPO S.A. de C.V., transparentar el manejo de datos personales y con ello aumentar el nivel de confianza entre los titulares de la información y el tratante.

III. DEFINICIONES.

Terceros diversos: Este segmento está integrado por el público en general, Personas Físicas y/o Morales que dirigiéndose de manera telefónica o por cualquier otro canal digital de comunicación, solicita los servicios de los diversos Clientes de AKRO BPO S.A. de C.V., para solicitar la prestación de servicios, de comercialización, el levantar pedidos con entrega a domicilio o que sean recogidos por los Solicitantes, en los establecimientos más cercanos de los Clientes de AKRO BPO S.A. de C.V., que proporcionan datos personales, tales como nombre, domicilio, número telefónico, e-mail, información personal o de terceros para el pago de los mismos, en su caso datos fiscales para facturación y toda aquella información, necesaria e indispensable para poder llevar a efecto, los servicios y/o productos comercializados por los Clientes de AKRO BPO S.A. de C.V.

Clientes, Proveedores y Socios Comerciales: Personas físicas y/o morales con las que AKRO BPO S.A. de C.V. tenga en el presente o en el futuro relaciones comerciales respecto de la prestación de servicios, de atención a clientes, de tele marketing, de comercialización, de adquisición de bienes o servicios, de asistencia telefónica, soporte técnico, mesas de atención y/o servicio, mismas que en determinados casos son las encargadas de transferir información de manera directa a AKRO S.A. de C.V.

Colaboradores, Candidatos, Empleados, Becarios y exempleados: Personas físicas que con el objetivo de prestar sus servicios de manera directa a AKRO BPO S.A. de C.V. y que buscan mantener una relación laboral con la misma.

Cookies: Archivo de datos que se almacena en el disco duro del equipo de cómputo o del dispositivo de comunicaciones electrónicas de un usuario al navegar en un sitio de Internet específico, el cual permite intercambiar información de estado entre dicho sitio y el navegador del usuario. La información de estado puede revelar medios de identificación de sesión, autenticación o preferencias del usuario, así como cualquier dato almacenado por el navegador respecto al sitio de Internet.

Proveedores de Servicios específicos de Internet o de Almacenamiento: Esto ya sea en sus servidores convergentes como hiperconvergentes personales y comerciales o de los servicios de almacenamiento de nube (Cloud Storage) perteneciente a un Tercero y/o Proveedor de Servicios y quienes se apegaran en todo momento a los mismos supuestos del Aviso de Privacidad y con quienes se tenga en el presente y/o en el futuro la contratación de servicios de este tipo o similares o conexos, que sean necesarios para la operación actual y futura automatizada en su caso.

Datos Personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

Datos Personales Sensibles: Aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima del titular, o cuya utilización indebida puedan dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futura, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual.

Solicitante: Titular o su Representante Legal, que ingresa una Solicitud de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición (ARCO) a AKRO BPO S.A. de C.V.

Titular (es): Persona física o Moral a quien corresponden y pertenecen los datos personales.

Transferencia: Toda comunicación de datos realizada a persona distinta del responsable o encargado del tratamiento.

Web Beacons: Imagen visible u oculta insertada dentro de un sitio web o correo electrónico, que se utiliza para monitorear el comportamiento del usuario en estos medios. A través de éstos se puede obtener información como la dirección IP de origen, navegador utilizado, sistema operativo, momento en que accedió a la página, y en el caso del correo electrónico, la asociación de los datos anteriores con el destinatario.

IV. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

AKRO BPO S.A. de C.V., podrá recabar la información del Titular a través de diferentes fuentes, entre ellas:

1. Directa: Cuando el Titular proporciona sus datos particulares a través de cualquier medio, ya sea personal, por escrito, electrónico, sonoro o digital.
2. Indirecta: Cuando por las referencias familiares, de amistad, académicas y laborales se proporcionan datos personales del Titular, con estricto apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

V. INFORMACIÓN SOLICITADA.

Los datos susceptibles de ser solicitados se encuentran descritos a continuación.

Datos de Colaboradores, Candidatos, Empleados, Becarios y Exempleados como son: Nombre(s) y apellidos, Fecha y Acta de Nacimiento, Clave Unica de Registro de Población, Identificación Oficial, Pasaporte, Cartilla del Servicio Militar Nacional, Comprobante de domicilio vigente o previo que no tenga una antigüedad mayor a dos meses de emisión, teléfono de contacto (Local o móvil, de uso doméstico o de uso laboral), correo electrónico, referencias personales, estado civil, datos del cónyuge e hijos cuando sea el caso y/o dependientes económicos, información académica, referencias laborales con datos de contacto para validación, puestos desempeñados incluidos en todo lo relevante a su historia laboral, certificado y estudios médicos, enfermedades crónicas y preexistentes, **como posibles datos sensibles de su estado de salud ya que al interior de la oficina principal existirá un consultorio médico para atención de urgencias y emergencias de los colaboradores,** además de Buró de Crédito.

Datos de Clientes, Proveedores y Socios Comerciales(Personas Físicas y/o Morales): Nombre(s) y apellidos o razón social, nombre comercial, marcas, tipo de sociedad civil o mercantil, dirección de correo electrónico, números telefónicos (local y/o móvil), alta del padrón del Registro Federal de Contribuyentes y/o cualquier modificación, domicilio fiscal, clave del Registro Federal de Contribuyentes, comprobante de domicilio, presentación de los bienes y servicios

que ofrece tratándose de Proveedores, referencias comerciales y/o personales tratándose de Proveedores, identificación oficial tratándose de personas físicas, acta constitutiva y sus respectivas reformas a los estatutos tratándose de Personas Morales y datos de información bancaria exclusivamente para efectuar pagos (institución bancaria, número de cuenta CLABE interbancaria y sucursal). En el entendido que, los Datos Personales de terceros que proporcione ya cuentan con la autorización previa de su titular para ser transferidos, entregados y tratados que proporcionen y/o que sea requisito indispensable para el objeto de la relación entre las partes y conocido por AKRO BPO S.A. de C.V. conforme al presente Aviso de Privacidad.

Terceros diversos: Tales como nombre(s), domicilio, número telefónico, e-mail, información personal o de terceros para el pago de los mismos, en su caso datos fiscales para facturación y toda aquella información, necesaria e indispensable para poder llevar a efecto, los servicios y/o productos comercializados por los Clientes de AKRO BPO S.A. de C.V.

VI. IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN.

La solicitud de datos y documentos que requiere AKRO BPO S.A. de C.V., del Titular, se justifica con el objeto social de la Empresa consistente en: Servicios de atención a clientes, levantamiento de pedidos, quejas, comentarios, encuestas, ventas, marketing, asistencia técnica y/o cualquier otro similar que le sea encomendado por sus diversos Clientes y/o Proveedores para ser atendidos dentro del Contact Center y poder brindar el servicio contratado con las debidas medidas de seguridad informática y de calidad.

Así como garantizar relaciones comerciales apegadas a derecho a partir de la solicitud de diversa información que se pueda obtener de Clientes, Proveedores y Socios Comerciales, requiriendo información que permita garantizar la capacidad legal de las partes para suscribir contratos, como para garantizar que cualquier servicio que preste por cuenta de subordinados, trabajadores o terceros se encuentra debidamente regulado y en cumplimiento de las disposiciones laborales vigentes.

VII. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

El Tratamiento de datos personales del Titular, cuando corresponde a Colaboradores, Candidatos, Empleados, Becarios y Exempleados tiene como finalidad:

- A) Realizar el proceso de selección basado en competencias y habilidades laborales, reclutamiento y contratación del Personal.
- B) Hacer uso de los diferentes sistemas y soluciones tecnológicas como bases de datos y software de la Empresa.

- C) Intercambio de cartera de Candidatos a empleo con áreas de reclutamiento de otras Empresas, previa autorización de transferencia de información realizada por el Titular de la misma.
- D) Apertura y transferencias de pago de las cuentas bancarias para el pago de sueldos, bonos, comisiones, prestaciones o cualquier otro emolumento que les corresponda.
- E) Envío de información interna por cualquier medio y con diferentes objetivos como: Entrega del boletín informativo, aplicación de encuestas de clima laboral, entrega de recibos de nómina, cumplimiento de normatividad laboral, comisiones mixtas, y Normas Oficiales Mexicanas, etcétera.
- F) Manejo de Información del Titular cuando existe algún procedimiento jurisdiccional ante las autoridades laborales o autoridades Administrativas como son el IMSS, Fonacot, Infonavit, Afore o cualquier autoridad administrativa o judicial que obligue a presentar esa información;
- G) Informes solicitados por Contadores u Abogados internos y/o externos Auditores Internos y Auditores Externos.

En caso de requerir datos personales sensibles del Titular, se solicitará su consentimiento expreso, conforme al Aviso de Privacidad existente.

El Tratamiento de datos personales del Titular, cuando corresponde a Clientes, Proveedores y Socios Comerciales tiene como finalidad:

- A) Contactarlo y enviarle información relevante sobre los productos y servicios de AKRO BPO S.A. de C.V.
- B) Identificarlo como cliente, proveedor y/o socio comercial de AKRO BPO S.A. de C.V.
- C) Para realizar el cobro y la facturación correspondiente a la adquisición y/o prestación de los servicios que AKRO BPO S.A. de C.V. ofrece.
- D) Para realizar todas las gestiones internas necesarias correspondientes a la relación comercial vigente o futura, incluyendo cuestiones de crédito, celebración de contratos, modificaciones y cualquier otro necesario.

El Tratamiento de datos personales del Titular, cuando corresponde a Terceros Interesados:

- A) Para contactarlo cuando sea necesario vía los medios de contacto con que cuenten con el fin de brindar información relacionada con la operación comercial y/o de servicios, que guarda con los Clientes de AKRO BPO S.A. de C.V.
- B) Realizar consultas, investigaciones y revisiones en relación a su pago, quejas o reclamaciones.

- C) Celebrar los actos, convenios y contratos que se requieran para el cumplimiento y realización de los objetos anteriormente mencionados y los que sean anexos o conexos de los mismos.

VIII. MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE AKRO BPO S.A. DE C.V., OFRECE A LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES PARA LIMITAR EL USO Y DIVULGACIÓN DE SU INFORMACIÓN.

Los datos personales de los Titulares son mantenidos en estricta confidencialidad, de acuerdo con las medidas de protección físicas, tecnológica y administrativa que al efecto AKRO BPO S.A. de C.V., implementa en sus procedimientos internos de seguridad de la información, quedando prohibido el libre acceso a Terceros y Personas ajenas y la divulgación de la información, conforme a lo previsto en el presente Aviso de Privacidad.

La información personal de los candidatos, empleados y exempleados es tratada únicamente por la Empresa Responsable de los Datos Personales, a través del Área de Recursos Humanos y de los directivos, abogados internos, externos y personal administrativo en caso necesario.

Las áreas de Auditoría Interna y Jurídica tendrán acceso a los expedientes laborales del personal, con fines meramente de revisión y consulta, quedando prohibido reproducirlos por cualquier medio físico o digital, así como sacarlos de las instalaciones de la Empresa, de no ser indispensable para ser presentados ante una Autoridad administrativa o judicial, atendiendo a que la totalidad de Colaboradores al interior de la Empresa que tengan acceso a cualquier información proporcionada por los Colaboradores, Candidatos, Empleados, Becarios y Exempleados se conducirán en todo momento atendiendo el principio de responsabilidad establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.

La Empresa cuenta con Sistema de Circuito Cerrado de T.V. Así mismo, los trabajadores de la Empresa Responsable suscriben desde el inicio de su contratación una Carta de Confidencialidad con vigencia indeterminada, en la que se comprometen a no revelar a Personas no autorizadas, la información, datos y/o documentación empleada en sus funciones, bajo ninguna circunstancia; con el apercibimiento que, en caso de hacerlo, se harán acreedores a las sanciones civiles y penales que determine la Autoridad.

El personal de AKRO BPO S.A. de C.V., cuenta con credencial de identificación vigente, que lo acredita como Empleado de la Empresa, la cual debe ser portada en un lugar visible durante la prestación de los servicios.

La mensajería que ingresa y sale de la Empresa Responsable, cuenta con los números de guía correspondientes, vigilando que los sobres y paquetes cuenten con sellos de seguridad, se verifica antes de abrir que el nombre del destinatario

sea el correcto y en caso contrario se remite al proveedor inmediatamente, por último, se cerciora que la paquetería enviada haya llegado a su destino.

Se habilitan contraseñas individuales que permiten al personal de la Empresa Responsable ingresar a los sistemas digitales de información, dichas contraseñas son reemplazadas periódicamente, o bien canceladas por inactividad de parte del usuario.

Los datos que conformen el expediente personal de los empleados son únicamente con fines de consulta, no lucrativos y estarán bajo el resguardo absoluto de AKRO BPO S.A. de C.V., por tres años posteriores a la terminación del Contrato Individual de Trabajo. Una vez transcurrido dicho plazo, se procederá a su destrucción, de acuerdo a las Políticas fijadas en el presente o en el futuro por la Empresa.

La información proporcionada por Clientes, Proveedores y Socios Comerciales, es de acceso único para el área jurídica, comercial y de Recursos Humanos quedando totalmente prohibido y restringido el acceso para terceros y/o personal perteneciente a otras áreas de la empresa.

La información perteneciente a los Terceros Diversos, será de acceso a las Áreas de Producción y cualquier otra que así lo requiera sujetándose a las mismas medidas de seguridad informática y lógica que sea transferida de manera directa o indirecta a AKRO BPO S.A. de C.V.

IX. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES.

Al momento de requisitar su solicitud de empleo, los Candidatos tendrán la elección de optar si AKRO BPO S.A. de C.V., puede transferir su información a otras áreas de reclutamiento de diversas empresas, en caso de no ser elegido para desempeñar la vacante.

Los auditores externos de los clientes comerciales de la Empresa Responsable tendrán acceso a los expedientes personales de los Empleados para efectos de revisión, quedando prohibido reproducirlos por cualquier medio físico o digital, así como sacarlos de las instalaciones de la Empresa.

AKRO BPO S.A. de C.V., tiene prohibido transferir datos personales de los Candidatos, Empleados y Exempleados, así como de sus Clientes, Proveedores y Socios Comerciales a Terceros Particulares, sin su consentimiento, salvo las excepciones previstas en el artículo 37 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

AKRO BPO S.A. de C.V. se encontrará autorizado para transferir la información de los Terceros Diversos que sea obtenida de manera directa o indirecta transfiriéndola así a sus Clientes y Socios Comerciales, únicamente con la

finalidad de adquirir y dar debido cumplimiento a los servicios que AKRO BPO S.A. de C.V. brinde a sus Clientes y Socios Comerciales.

X. MEDIOS PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS DEL TITULAR.

El Titular de Datos Personales puede ejercer sus derechos ARCO (de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición), directamente en el Departamento de Datos Personales, ubicado dentro del domicilio de AKRO BPO S.A. de C.V., en un horario comprendido de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 19:00 p.m. o de manera digital al correo electrónico, atencionpersonal@akrobpo.com.

Posterior al llenado de “Solicitud de Derechos ARCO” el Departamento de Datos Personales comunicará al Titular por la misma vía que eligió, la procedencia de su trámite, en un plazo máximo de veinte días hábiles, contados desde la fecha en que se recibió su solicitud.

En caso de resultar procedente la petición del Titular, el Departamento de Datos Personales tendrá quince días hábiles para realizar la acción requerida, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 32 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

En caso contrario, si no resulta posible cumplir su petición, se le informa al Titular el motivo que generó su improcedencia, dejándose a salvo sus derechos para que los ejerza directamente ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (www.inai.org.mx).

XI. CONSULTA AL AVISO DE PRIVACIDAD.

El presente aviso de privacidad se encontrará alojado en el Sitio web propiedad de AKRO BPO S.A. de C.V. conocido como www.akrobpo.com muy en lo específico en la liga de acceso www.akrobpo.com/aviso-de-privacidad/

XII. CAMBIOS AL AVISO DE PRIVACIDAD.

El presente Aviso de Privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones, mismos que serán publicados oportunamente en la página de Internet: www.akrobpo.com la liga electrónica www.akrobpo.com/aviso-de-privacidad/, así como por cualquier otra plataforma electrónica a nombre de AKRO BPO S.A. de C.V., por lo que se sugiere consultarlas periódicamente; o bien le será informado a través de cualquiera de los siguientes medios:

1. Avisos en las instalaciones de AKRO BPO S.A. de C.V.
2. Cualquier otro medio de comunicación público o privado.

La fecha de la última actualización al presente Aviso de Privacidad es del 20 de mayo del 2021.

ATENTAMENTE
AKRO BPO S.A. de C.V