



## AVISO DE PRIVACIDAD.

Informamos los términos y condiciones de nuestro Aviso de Privacidad:

### IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS:

En cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento (en lo sucesivo: LFPDPPP), Alorica Contac Services México, S. de R.L. de C.V., (en lo sucesivo: "ALORICA"), es responsable del tratamiento de sus datos personales, por lo que los protegemos y salvaguardamos para evitar el daño, pérdida, destrucción, robo, extravío, alteración, así como el tratamiento no autorizado.

Alorica Contac Services México, S. de R.L. de C.V., tiene sus domicilios en:

- Cto. Juan Pablo II 505, Plaza América, 72440 Heroica Puebla de Zaragoza, Puebla.
- Anillo Periférico Sur Manuel Gómez Morín 7980, 45608 San Pedro Tlaquepaque, Jalisco.
- Blvd. Adolfo López Mateos 1801, Los Gavilanes, 37270, León de Aldama, Guanajuato.

### DEFINICIONES

Para efectos del presente Aviso de Privacidad, los términos siguientes tendrán el significado que se indica:

- **Datos Personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.
- **Datos Personales Sensibles:** Aquellos que afecten la esfera más íntima del titular o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación.
- **Titular:** La persona física a quien corresponden los datos personales.
- **Responsable:** Alorica, quien decide sobre el tratamiento de los datos personales.
- **Tratamiento:** La obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales.
- **Transferencia:** Toda comunicación de datos a un tercero distinto del responsable.
- **ARCO:** Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- **Cookies/Web Beacons:** Tecnologías de rastreo utilizadas para mejorar la experiencia del usuario.

### TIPO DE INFORMACION QUE RECOPILAMOS

En cumplimiento con lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares ("LFPDPPP"), su Reglamento y demás disposiciones aplicables, ALORICA informa que recaba y trata datos personales de manera lícita, controlada e informada, con el objeto de cumplir las finalidades previstas en el presente Aviso de Privacidad.

La información personal se obtiene directamente del titular, de manera personal, telefónica, electrónica, a través de nuestro sitio web (<http://www.alorica.com>), por escrito o mediante cualquier otro medio permitido por la legislación aplicable. Los tipos de datos que se recaban, según la naturaleza de la relación entre el titular y ALORICA, son los siguientes:

#### 1. Visitantes a las instalaciones de ALORICA

Se podrán recabar datos personales de identificación tales como nombre completo, datos de identificación presentados, registro de fecha y hora de ingreso y salida, tiempo de permanencia y videograbaciones obtenidas a través de sistemas de circuito cerrado (CCTV). Dicha información se utiliza para control de acceso, seguridad física, vigilancia y cumplimiento de políticas internas.

#### 2. Proveedores y Clientes

ALORICA podrá recabar datos de identificación y contacto, incluyendo nombre completo, empresa a la que representa, puesto, domicilio laboral, dirección de correo electrónico, números telefónicos fijos o móviles y videograbación al ingresar o salir de nuestras instalaciones. Esta información se utiliza para fines administrativos, de servicio, contacto y cumplimiento contractual.

#### 3. Candidatos y Empleados (Reclutamiento y Relación Laboral)

Para efectos de procesos de reclutamiento, selección, evaluación, contratación y administración laboral, se podrán recabar los siguientes datos:

##### *a) Datos de identificación:*

Nombre, estado civil, edad, fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad, firma, fotografía y videograbación.

##### *b) Datos de contacto:*

Domicilio, teléfonos fijos y móviles, correo electrónico.

##### *c) Datos laborales y académicos:*

Escolaridad, experiencia laboral, referencias personales y laborales, hábitos relacionados con actividades laborales.



d) Datos legales y administrativos:

CURP, RFC, número de seguridad social (IMSS), datos de AFORE, INFONAVIT, FONACOT, credencial del INE, número de pasaporte, cartilla militar, tipo de documento migratorio en caso de extranjeros.

***e) Datos patrimoniales y financieros:***

Historial crediticio (Reporte de Crédito Especial), información relativa a situación económica, propiedad o renta de bienes inmuebles o vivienda.

***f) Datos sensibles:***

Constancia de antecedentes no penales (únicamente con consentimiento expreso y por escrito del titular), datos de salud aplicables al cumplimiento de obligaciones laborales.

***g) Datos biométricos:***

Fotografías y videgrabaciones obtenidas durante procesos de capacitación, ingreso y salida a instalaciones.

Dichos datos son tratados para administrar la relación laboral, cumplir obligaciones legales, garantizar la seguridad del personal y las instalaciones, comunicar contingencias y atender procesos internos de capacitación y desempeño.

**4. Personas que presentan quejas por número de teléfono incorrectos o no asignados**

Se podrán recabar datos como nombre, domicilio, identificación del número telefónico involucrado, correo electrónico y documentación que respalde la titularidad o no titularidad de la línea, con el fin de gestionar la queja y elaborar registros estadísticos internos.

**5. Información obtenida mediante el uso de cookies y tecnologías similares**

Al acceder al portal web de ALORICA, se pueden obtener datos de manera automática a través del uso de cookies, web beacons y otras tecnologías de rastreo. La información obtenida puede incluir: Dirección IP, Tipo de navegador y sistema operativo, Fecha y hora de acceso, Secciones visitadas, Tiempo de permanencia en el sitio, URL de referencia, Identificadores únicos del dispositivo, Preferencias de navegación.

Las cookies utilizadas pueden ser estrictamente necesarias, funcionales, analíticas o de terceros. El titular podrá deshabilitarlas a través de la configuración del navegador; no obstante, ello podría afectar la funcionalidad del sitio.

**DATOS SENSIBLES**

En caso de que ALORICA llegue a recabar datos personales sensibles, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa biometrías (como grabaciones de voz utilizadas para procesos de autenticación), información financiera, datos relacionados con salud o antecedentes, dichos datos serán tratados bajo medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas reforzadas, implementadas para garantizar su estricta protección, confidencialidad e integridad.

ALORICA únicamente recabará y tratará este tipo de información cuando resulte estrictamente necesario para el cumplimiento de las finalidades previstas y, conforme lo establece la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, solicitará consentimiento expreso y por escrito del titular, salvo las excepciones permitidas por dicha ley.

**FINALIDAD DE LA INFORMACION:**

**Sujetos y Finalidades del Tratamiento de Datos Personales**

ALORICA podrá recabar y tratar datos personales de los siguientes sujetos, para las finalidades primarias y secundarias que se describen a continuación:

**1. Visitantes a las instalaciones de ALORICA**

***Finalidades primarias:***

Los datos serán tratados para fines de atención, identificación, verificación y autenticación; para garantizar la seguridad física de nuestras instalaciones; controlar el acceso, incluyendo fecha de ingreso, tiempo de permanencia y registro de actividad; así como para fines de vigilancia, estadísticos y de comprobación ante requerimientos de autoridad, controversias judiciales, administrativas o indagatorias conforme a la ley.

***Finalidades secundarias (si aplican):***

Mejora de procesos de seguridad y análisis internos.

**2. Proveedores y Clientes**

***Finalidades primarias:***

Tratamiento para procesos administrativos, de contacto y servicio; verificación de identidad; autenticidad de documentos; y protección de la integridad física de nuestras instalaciones.

***Finalidades secundarias:***

Realización de encuestas de satisfacción, mejora de servicios y análisis estadísticos relacionados con la gestión comercial.



### 3. Candidatos a empleo y empleados de ALORICA

#### **Finalidades primarias:**

Administrar el proceso de reclutamiento, selección y contratación; gestionar la relación laboral, comunicación institucional (digital, telefónica, impresa o audiovisual), capacitación, actualización, control de calidad, y contratación en caso de contingencias o necesidades operativas.

Para la obtención del Reporte de Crédito Especial, este será solicitado únicamente para salvaguardar la integridad en actividades relacionadas con clientes que lo requieran por la naturaleza del puesto.

La constancia de antecedentes no penales será solicitada únicamente mediante consentimiento por escrito del titular, con el fin exclusivo de validar su autenticidad.

Las referencias personales y laborales serán utilizadas únicamente para verificación durante el proceso de selección y, en el caso de empleados, para contratación en situaciones de emergencia.

#### **Finalidades secundarias:**

Participación en programas de bienestar, actividades internas o iniciativas voluntarias de desarrollo organizacional.

### 4. Personas que reportan quejas por teléfonos erróneos

#### **Finalidades primarias:**

Atender, gestionar y dar solución a quejas derivadas de llamadas erróneas o no solicitadas.

#### **Finalidades secundarias:**

Uso estadístico interno para mejora de procesos operativos y de gestión.

**Nota.** El titular podrá **rechazar las finalidades secundarias** enviando un correo a: [sugerencias@alorica.com](mailto:sugerencias@alorica.com)

## VIGENCIA DE LA INFORMACION.

### **Plazos de Conservación de los Datos Personales**

Alorica conservará los datos personales únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades que motivaron su recopilación, así como por los plazos previstos en la legislación aplicable. Una vez concluido dicho periodo, los datos serán bloqueados y posteriormente eliminados conforme a los procedimientos internos de depuración segura.

#### **1. Visitantes a las instalaciones**

Los datos obtenidos para control de acceso y vigilancia se conservarán por un periodo máximo de 14 meses, tras lo cual serán eliminados de manera segura, salvo que deban conservarse por requerimiento de autoridad.

#### **2. Proveedores y clientes**

La información relacionada exclusivamente con control de acceso se conservará por un máximo de 14 meses.

La información contractual o necesaria para la relación comercial se conservará conforme a los plazos previstos en legislación civil, fiscal y administrativa.

#### **3. Candidatos y empleados**

- **Datos de candidatos no contratados:** se conservarán por hasta 14 meses a partir de la fecha de recepción de la solicitud, y posteriormente serán eliminados.
- **Datos de empleados:** se conservarán durante la vigencia de la relación laboral y posteriormente por el tiempo necesario para cumplir obligaciones legales, fiscales, laborales y de seguridad social. De forma general, la información podrá conservarse hasta por 24 meses después de concluida la relación, salvo disposición legal en contrario.

#### **4. Personas que reportan teléfonos erróneos**

La información será conservada y depurada con periodicidad máxima de 14 meses o conforme a las obligaciones contractuales aplicables.

Al concluir los periodos señalados, los datos serán eliminados mediante mecanismos que impidan su acceso, uso o tratamiento posterior, garantizando su disposición final segura.

## CON QUIÉN SE COMPARTE LA INFORMACIÓN Y PARA QUE FINES:

Alorica podrá transferir sus datos personales únicamente para las finalidades necesarias para cumplir con las obligaciones derivadas de la relación jurídica que mantiene con usted, así como para aquellas finalidades previstas en el presente Aviso de Privacidad. Las transferencias se realizarán exclusivamente en los casos permitidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

Los datos personales podrán ser transferidos a:

1. **Proveedores de servicios** que actúan por cuenta de Alorica para el cumplimiento de las finalidades descritas, incluyendo proveedores de tecnologías de la información, servicios en la nube, seguridad, telecomunicaciones, mensajería, impresión, infraestructura, auditorías y soporte operativo.

Dichos proveedores están obligados a cumplir con medidas contractuales de confidencialidad y protección de datos equivalentes o



superiores a las adoptadas por Alorica.

2. **Empresas filiales, subsidiarias o entidades del mismo grupo corporativo**, que operen bajo los mismos procesos y políticas internas, para fines de administración interna, continuidad del negocio, gestión operativa, seguridad o administración de personal.
3. **Clientes de Alorica**, únicamente cuando la prestación del servicio contratado requiera la verificación, validación o intercambio de información indispensable para la operación del servicio.
4. **Autoridades competentes**, cuando medie un requerimiento debidamente fundado y motivado, una resolución judicial o un mandato legal aplicable.

Alorica **no vende, renta ni comercializa datos personales** bajo ninguna circunstancia.

Cuando alguna transferencia requiera su consentimiento, éste será solicitado de manera expresa y por los medios establecidos por la Ley. En los casos en que la normativa permita realizar transferencias sin consentimiento del titular, éstas se efectuarán únicamente bajo los supuestos previstos en los artículos 37 de la Ley y 17 del Reglamento.

Todas las transferencias se realizarán bajo estrictas medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales en todo momento.

En los casos de transferencias nacionales o internacionales que no requieran consentimiento, se realizarán bajo los supuestos previstos en el artículo 37 de la LFPDPPP, incluyendo la necesidad de cumplir obligaciones derivadas de la relación jurídica entre el Titular y Alorica.

### **Medidas de seguridad y control utilizados para la protección de sus datos personales.**

Alorica ha implementado **medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas** destinadas a proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o tratamiento no autorizado, conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

Estas medidas incluyen controles de acceso, políticas de gestión de información, uso de tecnologías seguras, monitoreo interno, cifrado cuando es aplicable, y prácticas de conservación de datos alineadas con los estándares de la industria. Asimismo, Alorica exige a todos sus proveedores y terceros autorizados el cumplimiento de medidas equivalentes para garantizar el adecuado tratamiento de la información.

Los datos personales recabados se almacenan en bases de datos propiedad de Alorica, mismas que cuentan con mecanismos de resguardo que buscan impedir su acceso, uso indebido o alteración. Alorica únicamente procesa la información personal necesaria para cumplir con las finalidades descritas en el presente Aviso.

### **EJERCICIO DE DERECHOS ARCO, REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO Y LIMITACIÓN DE USO O DIVULGACIÓN**

El Titular de los datos personales podrá ejercer en cualquier momento los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) respecto del tratamiento de sus datos personales, así como revocar el consentimiento previamente otorgado o limitar el uso o divulgación de estos, conforme a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP).

Las solicitudes deberán dirigirse al Personal Asignado para la Protección de Datos Personales de ALORICA, a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Correo electrónico: [Sugerencias@alorica.com](mailto:Sugerencias@alorica.com)
- Atención presencial: En cualquiera de nuestras oficinas mencionadas en la sección “IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS”

#### **1. Requisitos de la Solicitud ARCO o de Revocación del Consentimiento.**

La solicitud deberá contener, al menos, la siguiente información:

- **Nombre completo del Titular**, domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta.
- **Documento que acredite su identidad**, o en su caso, la representación legal (INE, pasaporte, poder notarial, etc.).
- **Descripción clara y precisa** de los datos personales respecto de los cuales solicita ejercer derechos ARCO.
- En caso de **Rectificación**, indicar las modificaciones solicitadas y acompañar la documentación que sustente su petición.
- En caso de **Revocación del consentimiento**, expresar de manera clara la petición y los alcances de la revocación.
- Cualquier otro elemento que facilite la **localización** de los datos personales

#### **2. Plazos de Respuesta**

ALORICA comunicará la respuesta a su solicitud dentro de un plazo máximo de 20 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción.

En caso de resultar procedente, la determinación se hará efectiva dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta.

#### **3. Prevención por Información Insuficiente o Incorrecta**

En caso de que la solicitud presentada resulte insuficiente, incompleta o contenga errores, ALORICA podrá prevenir al Titular dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción, a fin de que aporte información o documentación adicional necesaria para su



adecuada atención.

El Titular contará con un plazo de diez (10) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente a la notificación. Si el Titular no responde dentro del plazo señalado, la solicitud se tendrá por no presentada, y ALORICA podrá negar el ejercicio del derecho correspondiente por falta de acreditación de identidad, insuficiencia documental o cualquier otra causa prevista en la Ley.

#### **4. Revocación del Consentimiento**

El Titular podrá revocar su consentimiento en cualquier momento, salvo que exista una obligación legal que exija la conservación de los datos.

Cuando proceda la cancelación, ALORICA aplicará un periodo de bloqueo previo a la supresión definitiva.

#### **5. Limitación del Uso o Divulgación**

**El Titular podrá solicitar la limitación del uso o divulgación de sus datos mediante:**

1. Escrito presencial en oficinas de ALORICA, dirigido al Personal Asignado.
2. Correo electrónico a [Sugerencias@alorica.com](mailto:Sugerencias@alorica.com).

La solicitud deberá incluir identidad, representación legal (si aplica), alcance de la limitación solicitada y documentos necesarios.

ALORICA responderá dentro de 20 días hábiles.

### **USO DE COOKIES Y TECNOLOGIAS SIMILARES.**

ALORICA utiliza cookies y otras tecnologías de rastreo para mejorar la experiencia del usuario en su portal web <https://www.alorica.com/>, así como para fines de funcionalidad, análisis y seguridad. Estas tecnologías permiten recabar de manera automática datos como: tipo de navegador, sistema operativo, páginas visitadas, tiempo de navegación, dirección IP, fecha y hora del acceso, y la interacción con nuestro contenido digital.

Las cookies utilizadas por ALORICA se clasifican en:

- a) Cookies estrictamente necesarias:** Aquellas indispensables para el funcionamiento del sitio web y para permitir la navegación y uso adecuado de sus funciones. Estas no requieren consentimiento del titular.
- b) Cookies de funcionalidad:** Permiten recordar preferencias del usuario, tales como idioma o configuración de la sesión.
- c) Cookies de análisis o rendimiento:** Recopilan información sobre el uso del sitio para evaluar el desempeño y mejorar su contenido.
- d) Cookies de publicidad (cuando apliquen):** Permiten mostrar publicidad basada en intereses y medir la eficacia de campañas publicitarias.

Estas tecnologías pueden deshabilitarse, excepto aquellas estrictamente necesarias. El Titular podrá en cualquier momento ajustar el uso de cookies mediante las configuraciones del navegador utilizado. La desactivación puede afectar la funcionalidad total o parcial del sitio.

Cualquier dato personal recabado a través de cookies será tratado conforme a los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad establecidos en la LFPDPPP y su Reglamento.

### **FUNDAMENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La información que recaba Alorica Contact Services México, S. de R.L. de C.V. se trata con fundamento en lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), su Reglamento, así como por el Código de Comercio, la Ley General de Sociedades Mercantiles, la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, la Ley Federal del Trabajo, y demás normativa aplicable en materia laboral, fiscal, mercantil y de protección de datos personales.

El tratamiento de los datos personales se lleva a cabo conforme a los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad, establecidos en la LFPDPPP.

### **MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES AL AVISO DE PRIVACIDAD.**

Alorica se reserva el derecho de modificar o actualizar en cualquier momento el presente Aviso de Privacidad para atender:

- Reformas legislativas o regulatorias,
- Actualizaciones en políticas internas,
- Cambios operativos o contractuales, o
- Nuevos requerimientos derivados de la prestación de nuestros servicios.

Cualquier modificación será comunicada mediante su publicación en el sitio web oficial de Alorica: <https://www.alorica.com/>

Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación, salvo disposición expresa en contrario.

### **ACEPTACIÓN DE LOS TERMINOS**

El presente Aviso de Privacidad constituye un acuerdo jurídicamente válido entre el Titular y Alorica. Se entenderá que el Titular acepta el



tratamiento de sus datos personales cuando:

- Continúe utilizando los servicios, instalaciones o sistemas de Alorica;
- Proporcione sus datos personales para los fines establecidos; o
- No manifieste oposición conforme a los mecanismos previstos por la LFPDPPP.

El Titular podrá ejercer en cualquier momento sus **Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)**, así como solicitar la **revocación de su consentimiento**, conforme a los procedimientos previstos en este Aviso de Privacidad.

**Última Actualización:**

La última fecha de actualización del presente "Aviso de Privacidad" fue realizada el 28 de noviembre 2025.