

Genesys Cloud - Aviso de Privacidad

Este Aviso de Privacidad describe las prácticas de (Entidad de Genesys en México) (en adelante, “**Genesys**”), con domicilio en (Completar), respecto de la recopilación, uso, conservación, protección y divulgación de Datos del Cliente, incluidos Datos Personales, a través de Genesys Cloud, y explica además el tratamiento que damos a dicha información. Asimismo, describe los principios de privacidad que sigue Genesys en relación con las transferencias internacionales de Datos Personales (según se define más adelante).

Si tiene preguntas sobre este Aviso de Privacidad o sobre la forma en que protegemos su información, contáctenos en DataPrivacy@genesys.com.

Para efectos de este Aviso de Privacidad: “Datos del Cliente” significa la información propietaria de los clientes de Genesys y la información sobre sus clientes (que potencialmente pueda incluir Datos Personales) que el cliente y sus agentes envían o comparten a través de Genesys Cloud. Los Datos del Cliente no incluyen datos agregados ni información relacionada con el desempeño, operación y uso de los Servicios en la Nube. “Datos Personales” significa cualquier información relacionada con personas físicas que esté protegida por la legislación aplicable en materia de privacidad.

¿Qué Datos del Cliente recopila Genesys a través de los servicios de Genesys Cloud?

Genesys Cloud administra interacciones con consumidores a través de diversos canales. En ese contexto, Genesys Cloud trata los siguientes Datos Personales relacionados con dichas interacciones:

- **Datos Personales Generales:** tal y como número de teléfono celular y fijo, nombres completos, correo electrónico, número de identificación oficial, domicilio, grabaciones de llamadas de audio, metadatos de llamadas, mensajes de chat. Genesys Cloud también recopila información de relación con el cliente que la organización del cliente ya almacena mediante la integración con servicios como Active Directory y software de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM).
- **Datos Personales Financieros:** historial de relación con el cliente e información de cuenta bancaria.
- **Datos Personales Sensibles:** datos biométricos y ubicación, siempre que el cliente los cargue o comparta]

Adicionalmente, el Cliente puede optar por proporcionar información a Genesys Cloud mediante la importación de información de sitios web de terceros, la carga de archivos, el uso compartido de pantalla, llamadas de video o audio, o mensajes de chat. Dicha información puede calificarse como información general, información financiera o Datos Personales Sensibles, según se describe más adelante, por lo que deberá cargarse a discreción del cliente y únicamente cuando éste haya cumplido previamente, por su parte, con las formalidades necesarias antes de compartir dichos datos.

Genesys únicamente recopilará Datos del Cliente cuando el cliente los ponga voluntariamente a nuestra disposición, y sujeto a las obligaciones del cliente señaladas anteriormente.

¿Cómo puede Genesys usar los Datos Personales recopilados a través de los servicios de Genesys Cloud?

Genesys utilizará estos Datos Personales, con su consentimiento, con la finalidad de prestar los servicios de Genesys Cloud.

Si la grabación está habilitada, Genesys recopilará y almacenará grabaciones de interacciones. Asimismo, Genesys utiliza determinados Datos Personales para enrutar llamadas o chats web y para mantener registros de dichas interacciones.

Además, Genesys Cloud puede ofrecer las siguientes funciones:

- Permitir que un agente del cliente comparta archivos con otros miembros de su organización.
- Permitir que un agente del cliente comparta su pantalla con otros miembros de su organización.
- Ofrecer servicios que implican el uso de IA, incluidas actividades de tratamiento que pueden operar sin intervención humana directa tales como bots de chat y voz, copiloto del agente y enrutamiento predictivo. Los Datos Personales se tratan a través de estos servicios como parte de la interacción del bot, para asistir a los agentes con posibles respuestas a consultas de clientes o para enrutar la interacción al agente más adecuado.
- Atender solicitudes del cliente. Por ejemplo, si el cliente solicita soporte técnico, Genesys utilizará datos para diagnosticar y resolver el incidente (ubicación, datos de llamadas, datos del agente del cliente, etc.).
- En caso de que el cliente desee registrarse en un webinar de Genesys, los Datos proporcionados por el Cliente permitirán a Genesys adaptar el webinar a necesidades específicas.
- Analizar Datos del Cliente para comprender mejor sus necesidades y mejorar productos y servicios; y, en su caso, utilizar dicha información para contactar a clientes.

Genesys transfiere Datos del Cliente almacenados fuera del país donde se ubican los clientes para prestar los Servicios y cumplir otras obligaciones bajo el Contrato. Al hacerlo, Genesys cumplirá con los requisitos aplicables para transferencias legítimas conforme a la legislación aplicable en materia de privacidad. Tu consentimiento a este Aviso de Privacidad supone la aceptación de dichas transferencias potenciales.

Genesys ha desarrollado y mantiene un programa de privacidad para respetar y proteger los Datos del Cliente bajo su control. Genesys no renta ni vende Datos del Cliente.

Genesys puede agregar datos e información relacionada con el desempeño, operación y uso de los Servicios en la Nube para elaborar análisis estadísticos, realizar comparativas (benchmarking), llevar a cabo investigación y desarrollo y

realizar actividades similares (“Mejoras del Servicio”). Genesys no incorporará Datos del Cliente en las Mejoras del Servicio de manera que pueda identificar a clientes o consumidores, y utilizará técnicas estándar de la industria para anonimizar los Datos del Cliente antes de realizar dichas Mejoras del Servicio. Genesys podrá tratar Datos del Cliente con fines de Mejoras del Servicio sin requerir su consentimiento, siempre que los datos estén completamente anonimizados.

¿Cómo pueden los clientes dirigir o restringir el uso de sus Datos Personales?

El Cliente puede limitar la cantidad de datos que Genesys trata limitando la recopilación de datos mediante Genesys Cloud. Por ejemplo, si el cliente no desea recopilar números de identificación oficial, deberá capacitar a sus agentes para no solicitarlos o utilizar una función de pausa segura (secure-pause) para evitar que esa información se grabe.

Algunas funciones, como el uso compartido de pantalla y el chat de video llamada, permiten a los usuarios dirigir el uso de su información. Por ejemplo, cuando un usuario inicia una sesión de uso compartido de pantalla, puede elegir qué aspectos de la pantalla compartir, quién puede verlos y cuándo detener el uso compartido.

Se consideran **Datos Personales Sensibles** aquellos Datos Personales que afecten la esfera más íntima del titular, tales como los que revelan raza, origen étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, morales o filosóficas, afiliación sindical, información relativa al estado de salud, información genética, preferencias sexuales, e información sobre procedimientos y sanciones penales o administrativas. Genesys no divulgará Datos Personales Sensibles a terceros no autorizados ni los utilizará para fines distintos de aquellos para los que fueron originalmente recabados y respecto de los cuales se otorgó consentimiento, salvo que Genesys haya recibido consentimiento afirmativo y explícito para ello (opt-in).

Para información adicional sobre cómo los clientes pueden limitar el uso o divulgación de Datos Personales, contacte a Genesys en DataPrivacy@genesys.com.

¿Qué medidas tomará Genesys antes de compartir sus Datos Personales con terceros?

Genesys Cloud utiliza encargados subsecuentes en el tratamiento en todo el mundo para proporcionar ciertos servicios, tales como almacenamiento en la nube, monitoreo de seguridad y solución de problemas. Dichos terceros pueden tratar Datos Personales proporcionados por Genesys, por cuenta de Genesys y bajo sus instrucciones. Genesys obtiene garantías de estos terceros para salvaguardar los Datos Personales conforme a este Aviso de Privacidad.

Dichas garantías incluyen:

- Requerir que los terceros otorguen, al menos, el mismo nivel de protección exigido en este Aviso de Privacidad;
- Utilizar Cláusulas Contractuales Tipo (Standard Contractual Clauses o “SCCs”) como base para transferencias de datos de México a otros países;

- Requerir que el tercero cumpla con las regulaciones aplicables en materia de protección de datos, tales como la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su Reglamento, así como el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR), además de otras disposiciones aplicables e interrelacionadas.

¿Cómo puede un cliente acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento de Datos Personales en poder de Genesys?

Usted tiene derecho a acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento de sus Datos Personales en posesión de Genesys. Para ello, Genesys Cloud cuenta con herramientas integradas para atender solicitudes de derechos del titular conforme a la LFPDPPP. Estas pueden ser ejecutadas directamente por el cliente de Genesys. Si existieran preguntas o dudas en este respecto, por favor contacte al soporte Genesys "Customer Care". Cualquier persona que tenga preguntas adicionales en materia de privacidad o desee presentar una solicitud directamente puede contactar a Genesys en DataPrivacy@genesys.com.

¿Cómo se protegerán sus Datos Personales?

Genesys se compromete a proteger los Datos Personales. Genesys ha implementado medidas físicas, técnicas y administrativas apropiadas para salvaguardar y asegurar los Datos Personales contra pérdida, uso indebido, acceso o divulgación no autorizados, alteración y destrucción.

Para más información sobre las medidas de seguridad usadas por Genesys, consulte: <https://help.mypurecloud.com/articles/genesys-cloud-security-policy/>

¿Qué Datos Personales pueden recabarse de menores?

Los servicios de Genesys Cloud no están destinados ni diseñados para atraer a menores de 13 años. Genesys no recopila datos de identificación personal de ninguna persona menor de 13 años.

¿Cómo se asegurará el cumplimiento de este Aviso?

Genesys realiza auditorías de cumplimiento de nuestras prácticas de privacidad para verificar el cumplimiento de este Aviso de Privacidad. Cualquier empleado de Genesys que se determine haya actuado en violación de este Aviso de Privacidad estará sujeto a medidas disciplinarias, que pueden incluir la terminación de la relación laboral.

Cualquier pregunta o inquietud relacionada con el uso o divulgación de Datos Personales por parte de Genesys deberá dirigirse a DataPrivacy@genesys.com. Genesys investigará y buscará resolver cualquier queja o disputa relacionada con el uso y divulgación de Datos Personales conforme a las disposiciones de este Aviso de Privacidad.

Transferencias Internacionales de Datos

Genesys utiliza Cláusulas Contractuales Tipo (“SCCs”) como base para transferencias de Datos Personales desde México hacia países no adecuados. Genesys firma SCCs con clientes en su carácter de importador de datos, y firma SCCs con proveedores terceros en su carácter de exportador de datos. Genesys entiende que, en algunos casos, los responsables deben realizar una evaluación de transferencia al utilizar SCCs. Para ello, Genesys ha preparado una evaluación de transferencia para el servicio de Genesys Cloud. Los clientes pueden contactar a Genesys si desean recibir una copia de dicho documento.

Cambios a este Aviso de Privacidad

Cualquier cambio a este Aviso de Privacidad será publicado en esta página. La fecha de la última revisión se identifica al final de la página. Si Genesys realizara cambios sustanciales sobre la forma en que trata los Datos Personales dentro del alcance de este Aviso de Privacidad, ello se notificará a los clientes por correo electrónico conforme a los registros del cliente, o mediante un aviso dentro de los servicios de Genesys Cloud.

El cliente es responsable de asegurar que Genesys cuente con una dirección de correo electrónico actualizada para dichas notificaciones, la cual permanecerá activa para recibir comunicaciones. Asimismo, es responsable de visitar periódicamente el Aviso de Privacidad para revisar cualquier cambio.

¿Con quién debe contactar un cliente si tiene preguntas sobre este Aviso de Privacidad?

Genesys alienta a los clientes a informarnos cualquier queja o inquietud que pudieran tener respecto del uso de Datos Personales. Genesys investigará el asunto e intentará resolverlo con prontitud.

Conforme a lo anterior, no dude en contactar al equip de Protección de Datos de Genesys en DataPrivacy@genesys.com con cualquier pregunta o inquietud sobre este Aviso de Privacidad o el uso de los Datos del Cliente.

Consentimiento

Al usar Genesys Cloud, o al proporcionar directamente sus Datos Personales, usted reconoce expresamente que ha completado las obligaciones de cumplimiento necesarias de su lado, y consiente el tratamiento y la transferencia de sus Datos Personales conforme a este Aviso de Privacidad, incluido el tratamiento basado en IA que pudiera ocurrir sin intervención humana directa.

Última actualización: septiembre de 2025