

2026
**AVISO DE
PRIVACIDAD
INTEGRAL**

VOICES COMUNICACIONES
UNIFICADAS, S.A. DE C.V.



AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL VOICES COMUNICACIONES UNIFICADAS, S.A. DE C.V.

I. INTRODUCCIÓN, ALCANCE Y ENFOQUE REGULATORIO

En cumplimiento con lo dispuesto por los artículos 6, 7, 8, 9, 15, 16, 36 y demás relativos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante, la “LFPDPPP”), su Reglamento, así como los Lineamientos del Aviso de Privacidad, Voices Comunicaciones Unificadas, S.A. de C.V. (en adelante, “Voices”) pone a disposición del titular el presente Aviso de Privacidad Integral.

Este documento no se limita a una obligación formal de transparencia, sino que constituye un instrumento de gobernanza de datos personales que describe de manera detallada los flujos de información, los modelos de tratamiento y las salvaguardas implementadas en entornos tecnológicos complejos, incluyendo plataformas de comunicación, soluciones SaaS, automatización e inteligencia artificial.

El presente Aviso resulta aplicable a todos los tratamientos de datos personales efectuados por Voices, independientemente del canal de obtención, la tecnología utilizada o la ubicación geográfica del titular, incluyendo aquellos tratamientos realizados en entornos internacionales o mediante infraestructuras tecnológicas distribuidas.

II. IDENTIDAD, DOMICILIO Y MODELO OPERATIVO DEL RESPONSABLE

Voices Comunicaciones Unificadas, S.A. de C.V., con domicilio en Ciudad de México, es una empresa especializada en servicios tecnológicos de comunicación, automatización de interacciones, mensajería multicanal, procesamiento de datos e inteligencia artificial.

Voices podrá actuar bajo dos esquemas jurídicos claramente diferenciados:

- En su carácter de **responsable**, cuando determine los fines, medios y alcance del tratamiento de datos personales, particularmente en procesos administrativos, comerciales, de cumplimiento normativo o mejora de servicios.
- En su carácter de **encargado**, cuando trate datos personales por cuenta de sus clientes, quienes determinan las finalidades del tratamiento, especialmente en el contexto de campañas de



comunicación, gestión de clientes finales, automatización de procesos o servicios de contact center.

Este modelo dual implica la implementación de controles diferenciados, incluyendo contratos de tratamiento de datos, delimitación de responsabilidades, esquemas de seguridad específicos y mecanismos de supervisión continua.

III. ÁREA RESPONSABLE DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Voices ha designado un área interna responsable de la protección de datos personales, encargada de supervisar el cumplimiento de la normativa aplicable, atender solicitudes relacionadas con el ejercicio de derechos ARCO, así como gestionar cualquier consulta, queja o requerimiento vinculado con el tratamiento de datos personales.

Para todo lo relacionado con el tratamiento y protección de sus datos personales, el titular podrá contactar a dicha área a través del siguiente medio:

Correo electrónico: datospersonales@voices.com.mx

nombre: Estefania Jocelyn Andrade López

Dicha área opera bajo principios de confidencialidad, legalidad, responsabilidad y trazabilidad, garantizando la atención oportuna de las solicitudes conforme a los plazos establecidos en la legislación aplicable.

IV. ARQUITECTURA DEL TRATAMIENTO DE DATOS

El tratamiento de datos personales por parte de Voices se desarrolla en un ecosistema tecnológico que integra múltiples capas:

- **Primero**, la capa de **ingesta de datos**, en la cual se reciben datos personales directamente del titular o indirectamente a través de clientes.
- **Segundo**, la capa de **procesamiento**, donde los datos son utilizados para la ejecución de servicios, incluyendo mensajería, llamadas, automatización y análisis.
- **Tercero**, la capa de **almacenamiento**, que puede involucrar infraestructura propia o de terceros, incluyendo servicios en la nube con replicación geográfica.
- **Cuarto**, la capa de **distribución**, mediante la cual los datos pueden ser transferidos a proveedores tecnológicos, operadores de telecomunicaciones o subencargados.
- **Quinto**, la capa de **eliminación o anonimización**, en la cual los datos son depurados conforme a políticas de retención.



V. CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES TRATADOS

Voices podrá tratar datos personales en función del tipo de titular, la relación jurídica existente y el servicio contratado. Para tales efectos, los datos se clasifican conforme a las siguientes categorías:

1. Datos de clientes (personas físicas y representantes de personas morales)

Se podrán tratar **datos de identificación**, incluyendo nombre completo, denominación o razón social, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), fecha de nacimiento, nacionalidad y domicilio.

En el caso de personas físicas, deberán acompañar una identificación oficial (credencial para votar, pasaporte o cédula profesional); en ese sentido, podrán tratarse los datos contenidos en dichos documentos, tales como fotografía, firma, clave de elector, número de documento, sexo, domicilio, fecha de emisión y vigencia, código QR, zona de lectura mecánica y, en su caso, huella dactilar.

Cuando se trate de personas morales, se podrán recabar datos contenidos en instrumentos legales como actas constitutivas y poderes notariales, incluyendo denominación social, objeto social, domicilio, datos de inscripción en el Registro Público de Comercio, estructura accionaria, datos de representantes legales y facultades otorgadas.

Asimismo, podrán tratarse **datos de contacto**, tales como números telefónicos, correos electrónicos, identificadores digitales y cualquier otro medio de comunicación proporcionado.

2. Datos de usuarios finales de los servicios

En la prestación de servicios tecnológicos, Voices podrá tratar **datos personales de terceros proporcionados por sus clientes**, tales como nombre, número telefónico, correo electrónico y otros identificadores utilizados para la ejecución de campañas, notificaciones o comunicaciones automatizadas.

Adicionalmente, se podrán tratar **datos derivados de la interacción**, incluyendo contenido de mensajes, grabaciones de voz, transcripciones, respuestas automatizadas, registros de comunicación, duración de llamadas, frecuencia de interacción y metadatos asociados.

También podrán generarse **datos inferidos** mediante sistemas automatizados, tales como segmentaciones, clasificaciones, patrones de comportamiento, historial de interacción y resultados analíticos.

3. Datos de solicitantes de empleo y personal

Se podrán tratar **datos de identificación, contacto, académicos y laborales**, incluyendo nombre, domicilio, teléfono, correo electrónico, historial académico, experiencia profesional, referencias laborales y habilidades.

En procesos avanzados de selección o contratación, podrán tratarse **datos patrimoniales o financieros**, tales como información bancaria, percepciones económicas, deducciones, así como datos necesarios para la administración de nómina y cumplimiento de obligaciones fiscales y laborales.

Asimismo, podrán tratarse **datos contenidos en documentos oficiales**, incluyendo identificación, CURP, RFC, número de seguridad social, así como datos biométricos en caso de utilizarse mecanismos de control de acceso o validación.

4. Datos de proveedores y aliados comerciales

Se podrán tratar **datos de identificación y contacto**, tales como nombre o razón social, RFC, domicilio fiscal, teléfono, correo electrónico, así como **datos de representantes legales**.

En el caso de proveedores, podrán tratarse **datos financieros y patrimoniales**, incluyendo cuentas bancarias, CLABE interbancaria, información de facturación, historial de pagos y cumplimiento contractual.

También podrán tratarse **datos contenidos en documentación legal**, como actas constitutivas, poderes notariales y registros ante autoridades fiscales.

5. Datos de usuarios del sitio web y plataformas digitales

Se podrán tratar datos proporcionados directamente por el titular, tales como nombre, correo electrónico, número telefónico y cualquier información ingresada en formularios.

Adicionalmente, se recopilan **datos técnicos y de navegación**, incluyendo dirección IP, tipo de navegador, sistema operativo, dispositivo utilizado, ubicación aproximada, páginas visitadas, tiempo de navegación, cookies, identificadores digitales y comportamiento dentro de la plataforma.

6. Datos técnicos y operativos derivados del uso de servicios

Voices podrá tratar **datos relacionados con la operación de sus sistemas**, incluyendo logs de acceso, identificadores únicos, tokens, direcciones IP,

registros de actividad, eventos de sistema, métricas de desempeño y datos de tráfico.

Estos datos permiten garantizar la seguridad de la plataforma, prevenir incidentes, detectar anomalías y optimizar el funcionamiento del servicio.

7. Datos generados o inferidos mediante inteligencia artificial

Como parte de sus servicios, Voices podrá generar datos derivados del análisis automatizado, incluyendo perfiles de comportamiento, segmentaciones, predicciones, clasificaciones, modelos de riesgo y resultados analíticos.

Estos datos no siempre son proporcionados directamente por el titular, sino que se derivan del procesamiento de información existente mediante algoritmos.

Consideración contextual sobre la naturaleza de los datos personales

Sin perjuicio de la clasificación general de los datos personales antes descritos, el titular reconoce que determinados datos que ordinariamente son considerados como no sensibles, podrían adquirir dicha calidad en función del contexto en el que sean tratados, del entorno en el que se utilicen o de las circunstancias específicas de su divulgación.

Lo anterior obedece a que ciertos datos, como la nacionalidad, la información de contacto, la voz, los patrones de comportamiento o incluso los identificadores digitales, pueden generar riesgos relevantes para los derechos y libertades del titular cuando son utilizados en entornos que impliquen posibles efectos discriminatorios, de perfilamiento o de afectación significativa.

En este sentido, Voices adopta un enfoque basado en riesgos, mediante el cual evalúa de manera continua el impacto del tratamiento de datos personales, implementando medidas de seguridad y control adicionales cuando la naturaleza del tratamiento, el contexto o la tecnología utilizada así lo requieran.

8. Datos personales sensibles

En casos específicos, Voices podrá tratar datos personales sensibles, particularmente cuando la naturaleza de los servicios implique el procesamiento de información que pueda revelar aspectos íntimos del titular o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para este.

Esto incluye, de manera enunciativa más no limitativa, datos biométricos como la voz o elementos de identificación biométrica, así como cualquier información que, derivado de su contenido o del contexto de su tratamiento, pueda considerarse de carácter sensible conforme a la legislación aplicable.



En todos los casos, Voices implementará medidas de seguridad reforzadas, tanto administrativas como técnicas y físicas, para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales sensibles, así como mecanismos de control que limiten su acceso y tratamiento exclusivamente a las finalidades estrictamente necesarias.

Asimismo, cuando el tratamiento de datos personales sensibles así lo requiera, Voices recabará el consentimiento expreso y por escrito del titular, en términos de la LFPDPPP.

VI. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales recabados por Voices serán tratados conforme a las finalidades que se describen a continuación, las cuales se distinguen entre aquellas que resultan necesarias para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica (finalidades primarias), y aquellas que no son indispensables, pero permiten mejorar la calidad del servicio y la experiencia del titular (finalidades secundarias¹).

A) Tratamiento de datos personales de clientes Finalidades primarias

Los datos personales de los clientes serán tratados para fines directamente vinculados con la relación contractual y la prestación de los servicios ofrecidos por Voices. En este sentido, la información será utilizada para identificar y registrar al cliente en los sistemas internos, validar su identidad y capacidad jurídica, así como integrar y mantener actualizados los expedientes correspondientes.

¹ Las finalidades secundarias antes señaladas no son necesarias para la prestación de los servicios; sin embargo, permiten a Voices mejorar la calidad de los mismos, desarrollar nuevas soluciones, así como brindar una experiencia más personalizada al titular.

El titular podrá, en cualquier momento, oponerse al tratamiento de sus datos personales para finalidades secundarias, conforme a los mecanismos establecidos en el presente Aviso de Privacidad.

Asimismo, los datos serán tratados para la elaboración de propuestas comerciales, cotizaciones, contratación de servicios, configuración de plataformas tecnológicas, prestación de servicios de comunicación, mensajería, automatización e inteligencia artificial, así como para la gestión operativa de dichos servicios.

Adicionalmente, los datos personales serán utilizados para la atención de solicitudes, aclaraciones, quejas o incidencias, la gestión de soporte técnico, el monitoreo del desempeño de los servicios, la documentación de eventos relevantes, la continuidad operativa y la mejora del servicio.



También serán tratados para efectos administrativos, contables y fiscales, incluyendo facturación, cobranza, gestión de pagos, cumplimiento de obligaciones legales, contractuales y regulatorias, así como para la realización de auditorías internas, controles de cumplimiento y validaciones de integridad.

De igual forma, podrán utilizarse para la prevención de fraude, detección de accesos no autorizados, protección de infraestructura tecnológica y seguridad de la información.

Finalidades secundarias

De manera adicional, los datos personales podrán ser utilizados para finalidades que no resultan indispensables para la prestación del servicio, pero que permiten mejorar la experiencia del cliente y el desarrollo del negocio.

Estas incluyen el envío de información sobre productos, servicios, promociones, actualizaciones o contenidos relacionados con las soluciones de Voices, así como la realización de actividades de mercadotecnia, prospección comercial, análisis de comportamiento, segmentación de clientes y desarrollo de estrategias comerciales.

Asimismo, podrán utilizarse para la elaboración de estadísticas, reportes internos, análisis de mercado, evaluación de la calidad del servicio, encuestas de satisfacción y mejora continua de los productos y servicios.

B) Tratamiento de datos personales de usuarios finales (end users)

Finalidades primarias

En el contexto de los servicios prestados por Voices a sus clientes, los datos personales de usuarios finales serán tratados con la finalidad de ejecutar procesos de comunicación, incluyendo el envío de mensajes, notificaciones, llamadas, interacciones automatizadas y demás funcionalidades propias de las plataformas tecnológicas.

Asimismo, dichos datos serán utilizados para gestionar la interacción entre el usuario final y los sistemas implementados por los clientes de Voices, incluyendo la recepción, procesamiento y almacenamiento de información, así como la generación de respuestas automatizadas o asistidas.

También serán tratados para garantizar la integridad de las comunicaciones, la seguridad de los sistemas, la prevención de usos indebidos y el cumplimiento de obligaciones legales.

Finalidades secundarias

De manera adicional, los datos podrán ser utilizados para fines analíticos, incluyendo la generación de estadísticas, modelos de comportamiento, segmentaciones, optimización de campañas, mejora de algoritmos y desarrollo de nuevas funcionalidades basadas en inteligencia artificial.

C) Tratamiento de datos de solicitantes de empleo y personal Finalidades primarias

Los datos personales de solicitantes de empleo serán tratados para identificar y contactar a los candidatos, integrar expedientes, verificar la información proporcionada, evaluar perfiles, llevar a cabo procesos de reclutamiento, selección y, en su caso, contratación.

En caso de formalizarse una relación laboral, los datos serán utilizados para la administración del personal, pago de remuneraciones, cumplimiento de obligaciones fiscales y laborales, gestión de prestaciones, control de asistencia, seguridad interna y administración de accesos.

Finalidades secundarias

En caso de que el candidato no sea seleccionado, su información podrá conservarse por un periodo determinado para considerarlo en futuros procesos de reclutamiento, siempre que no exista oposición expresa.

Asimismo, podrán utilizarse para fines estadísticos, análisis de talento, mejora de procesos de selección y, en su caso, envío de información institucional o corporativa.

D) Tratamiento de datos de usuarios del sitio web y plataformas digitales Finalidades primarias

Los datos personales recabados a través del sitio web o plataformas digitales serán utilizados para proporcionar información sobre los servicios, atender solicitudes, dar seguimiento a consultas, gestionar registros y administrar cuentas de usuario.

Asimismo, serán utilizados para garantizar el funcionamiento de las plataformas, prevenir fraudes, detectar accesos indebidos y mantener la seguridad de la infraestructura tecnológica.

Finalidades secundarias

Los datos podrán ser utilizados para analizar el comportamiento de navegación, mejorar la experiencia del usuario, personalizar contenidos, realizar estudios de mercado, así como para enviar información promocional o publicitaria relacionada con los servicios de Voices.

E) Tratamiento de datos de proveedores y aliados comerciales Finalidades primarias

Los datos personales de proveedores serán tratados para identificarlos, validar su información, integrar expedientes, gestionar procesos de contratación, administrar la relación comercial, realizar pagos, cumplir obligaciones contractuales, fiscales y legales, así como llevar a cabo auditorías internas y controles de cumplimiento.

Finalidades secundarias

De manera adicional, podrán utilizarse para evaluación de desempeño, generación de estadísticas, mejora de procesos internos y desarrollo de relaciones comerciales.

VII. USO DE COOKIES, TECNOLOGÍAS DE RASTREO, ANALÍTICA Y PUBLICIDAD

Voices utiliza cookies, web beacons y tecnologías similares (en adelante, "cookies") en sus sitios web, aplicaciones y plataformas digitales, con la finalidad de recabar información relacionada con el comportamiento de los usuarios, optimizar la funcionalidad de sus servicios, garantizar la seguridad de sus sistemas y, en su caso, desarrollar estrategias de analítica y publicidad.

Las cookies son archivos de datos que se almacenan en el dispositivo del usuario cuando este accede a determinados servicios digitales, permitiendo reconocer su navegador, recordar preferencias, analizar su interacción con las plataformas y, en ciertos casos, personalizar la experiencia del usuario.

1. Tipos de información recopilada

A través de estas tecnologías, Voices podrá recabar información técnica y de navegación, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, la dirección IP, identificadores únicos del dispositivo, tipo de navegador, sistema operativo, idioma, configuración regional, fecha y hora de acceso, páginas visitadas, tiempo de permanencia, rutas de navegación, interacciones dentro de la plataforma, así como datos relacionados con el rendimiento del sistema.

Asimismo, podrán recabarse identificadores digitales persistentes, cookies de sesión, etiquetas de seguimiento, píxeles y tecnologías similares que permiten analizar el comportamiento del usuario dentro de los servicios digitales.

2. Finalidades del uso de cookies

Las tecnologías de rastreo utilizadas por Voices tienen las siguientes finalidades: Garantizar el funcionamiento adecuado de los sitios web y plataformas digitales, incluyendo autenticación de usuarios, mantenimiento de sesiones y seguridad.

Analizar el comportamiento de los usuarios, incluyendo patrones de navegación, interacción con contenidos, uso de funcionalidades y desempeño de los servicios.

Mejorar la experiencia del usuario, personalizando contenidos, configuraciones y funcionalidades conforme a sus preferencias.

Generar estadísticas, reportes internos y análisis de uso, que permitan optimizar los servicios, desarrollar nuevas funcionalidades y mejorar la toma de decisiones. En su caso, realizar actividades de mercadotecnia, publicidad digital y prospección comercial, incluyendo la personalización de contenidos publicitarios, segmentación de audiencias y medición de campañas.

3. Cookies propias y de terceros

Voices podrá utilizar tanto cookies propias como cookies de terceros. Las cookies propias son aquellas gestionadas directamente por Voices para el funcionamiento de sus plataformas.

Las cookies de terceros son aquellas gestionadas por proveedores externos, tales como servicios de analítica, herramientas de monitoreo, plataformas publicitarias o redes sociales, quienes podrán tratar la información conforme a sus propios avisos de privacidad. En estos casos, Voices procura seleccionar proveedores que cuenten con estándares adecuados de protección de datos personales.

4. Uso de tecnologías de analítica y perfilamiento

La información recabada mediante cookies podrá ser utilizada para la generación de análisis agregados, métricas de uso, segmentaciones y perfiles de comportamiento, los cuales permiten comprender la interacción de los usuarios con los servicios, optimizar procesos y mejorar la eficiencia operativa.

En determinados casos, estas tecnologías podrán integrarse con herramientas de inteligencia artificial o sistemas automatizados, con la finalidad de generar recomendaciones, automatizar respuestas o mejorar la personalización de los



servicios, siempre bajo principios de proporcionalidad, minimización de datos y control de riesgos.

5. Control y deshabilitación de cookies

El titular puede, en cualquier momento, configurar su navegador para aceptar, bloquear o eliminar cookies, así como deshabilitar tecnologías de rastreo, conforme a las opciones disponibles en su dispositivo.

No obstante, la deshabilitación de cookies podría afectar el funcionamiento de ciertas funcionalidades de los servicios, limitar la experiencia del usuario o impedir el acceso a determinadas secciones de las plataformas.

6. Consentimiento para el uso de cookies

El uso de cookies que no sean estrictamente necesarias para el funcionamiento del sitio podrá requerir el consentimiento del titular, el cual se entenderá otorgado cuando el usuario continúe navegando en el sitio o utilice las plataformas de Voices, salvo que haya configurado su navegador para rechazar dichas tecnologías.

En cualquier momento, el titular podrá modificar sus preferencias respecto al uso de cookies mediante las herramientas disponibles en su navegador o en los mecanismos que Voices ponga a su disposición.

VIII. TRANSFERENCIAS Y FLUJOS INTERNACIONALES

Voices podrá transferir datos personales a terceros nacionales o extranjeros dentro y fuera del territorio nacional, distintos de la persona encargada, cuando dicha transferencia resulte necesaria para el cumplimiento de las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad, la operación de sus servicios, el cumplimiento de obligaciones legales o la continuidad de la relación jurídica con el titular. En todos los casos en que Voices pretenda realizar una transferencia a terceros distintos de la persona encargada, comunicará a éstos el presente Aviso de Privacidad y las finalidades a las que el titular sujetó su tratamiento, a efecto de que el tercero receptor asuma las mismas obligaciones que correspondan a Voices en su carácter de responsable, en términos de la legislación aplicable.

El tratamiento de los datos personales transferidos se realizará conforme a lo previsto en este Aviso de Privacidad. Cuando la transferencia requiera consentimiento, Voices recabará la manifestación correspondiente del titular, incluyendo la cláusula en la que se indique si acepta o no la transferencia de sus datos personales.

1. Transferencias necesarias sin requerir consentimiento

No será necesario recabar el consentimiento del titular para realizar transferencias nacionales o internacionales cuando se actualice alguno de los supuestos previstos en el artículo 36 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, cuando la transferencia esté prevista en una ley o tratado en los que México sea parte; cuando sea necesaria para la prevención o diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o gestión de servicios sanitarios; cuando se efectúe a sociedades controladoras, subsidiarias, afiliadas o integrantes del mismo grupo corporativo que operen bajo los mismos procesos y políticas internas; cuando sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por Voices y un tercero; cuando sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público o para la procuración o administración de justicia; cuando sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial; y cuando sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre Voices y el titular.

En el contexto del modelo operativo de Voices, las transferencias podrán involucrar proveedores de infraestructura tecnológica, servicios en la nube, operadores de telecomunicaciones, plataformas de mensajería, integradores tecnológicos, sociedades del mismo grupo corporativo, asesores externos o autoridades competentes, siempre dentro de los supuestos legales aplicables y bajo mecanismos contractuales, técnicos y organizativos orientados a asegurar la confidencialidad, integridad y protección de los datos personales. Cuando Voices actúe como encargado por cuenta de sus clientes, el régimen de remisión o subcontratación se sujetará además a las disposiciones reglamentarias aplicables a encargados y subencargados.

En todos los casos, Voices procurará que las transferencias nacionales e internacionales se encuentren respaldadas por cláusulas contractuales, deberes de confidencialidad, controles de seguridad y mecanismos de supervisión razonables que permitan garantizar un nivel de protección equivalente al exigido por la legislación mexicana, particularmente cuando los datos personales sean almacenados o procesados en infraestructura ubicada fuera del territorio nacional.

2. Transferencias derivadas del modelo de negocio

En el marco de los servicios tecnológicos que ofrece Voices, los datos personales podrán ser tratados por terceros que actúan como encargados o subencargados del tratamiento, quienes procesan la información por cuenta de Voices o de sus clientes, conforme a instrucciones documentadas.

Estas transferencias incluyen, entre otras:



- Proveedores de infraestructura en la nube
- Plataformas de mensajería y comunicación
- Operadores de telecomunicaciones
- Servicios de almacenamiento y procesamiento de datos
- Herramientas de análisis, monitoreo e inteligencia artificial

En todos los casos, Voices establece obligaciones contractuales que garantizan que dichos terceros:

- Traten los datos exclusivamente para las finalidades autorizadas
- Mantengan medidas de seguridad adecuadas
- No utilicen la información para fines propios
- Cumplan con estándares equivalentes de protección de datos

3. Transferencias internacionales de datos personales

Derivado de la naturaleza de los servicios tecnológicos y del uso de infraestructura global, los datos personales podrán ser almacenados o tratados en servidores ubicados fuera del territorio nacional, incluyendo, de manera enunciativa, Estados Unidos u otras jurisdicciones.

En estos casos, Voices implementa mecanismos para garantizar que los terceros receptores mantengan niveles adecuados de protección, mediante:

- Cláusulas contractuales de protección de datos
- Evaluaciones de riesgo de proveedores
- Estándares internacionales de seguridad de la información
- Controles técnicos y organizativos

4. Base legal del tratamiento

El tratamiento de los datos personales por parte de Voices se fundamenta en las siguientes bases jurídicas:

El consentimiento del titular, ya sea expreso o tácito, según corresponda, conforme a la naturaleza de los datos tratados.

La existencia de una relación jurídica entre el titular y Voices, derivada de la contratación de servicios o de cualquier otra interacción legítima.

El cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias o contractuales aplicables a Voices.

El interés legítimo de Voices, consistente en mejorar sus servicios, garantizar la seguridad de sus plataformas, prevenir fraudes, realizar análisis estadísticos y desarrollar nuevas soluciones tecnológicas, siempre que no se vulneren los derechos y libertades del titular.

5. Consentimiento del titular

El consentimiento para el tratamiento de datos personales se entenderá otorgado cuando el titular no manifieste su oposición, en los casos en que la ley así lo permita.

Tratándose de datos personales sensibles o de aquellos supuestos en los que la legislación aplicable lo requiera, Voices recabará el consentimiento expreso y por escrito del titular.

El titular podrá revocar su consentimiento en cualquier momento, conforme al procedimiento establecido en el presente Aviso de Privacidad.

6. Limitación de responsabilidad en tratamientos por cuenta de terceros

Cuando Voices actúe en calidad de encargado del tratamiento por cuenta de sus clientes, estos últimos serán responsables de obtener el consentimiento de los titulares y de definir las finalidades del tratamiento.

En dichos casos, Voices se limita a tratar los datos conforme a las instrucciones del responsable, sin determinar por sí mismo los fines del tratamiento.

IX. SUBENCARGADOS Y PROVEEDORES

Para la prestación de sus servicios, Voices podrá apoyarse en terceros que actúan como subencargados del tratamiento, incluyendo proveedores de nube, plataformas de mensajería, servicios de telecomunicaciones, herramientas de análisis y sistemas de inteligencia artificial.

Estos terceros están sujetos a obligaciones contractuales estrictas en materia de confidencialidad, seguridad de la información, limitación de finalidades y cumplimiento normativo.

Voices mantiene un esquema de evaluación continua de proveedores, incluyendo análisis de riesgos, revisiones de cumplimiento y validación de medidas de seguridad.



X. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Voices implementa un sistema integral de gestión de seguridad de la información basado en un enfoque de riesgos, el cual contempla la identificación de amenazas, evaluación de vulnerabilidades y aplicación de controles preventivos y correctivos.

Las medidas de seguridad incluyen controles administrativos como políticas internas, capacitación del personal y gestión de accesos; controles técnicos como cifrado, autenticación multifactor, monitoreo continuo y segmentación de redes; y controles físicos relacionados con la protección de infraestructura.

Estas medidas se alinean con estándares internacionales como ISO 27001, garantizando un nivel adecuado de protección frente a accesos no autorizados, pérdida, alteración o divulgación indebida de los datos personales.

XI. INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y PROCESAMIENTO AUTOMATIZADO

Voices podrá utilizar tecnologías de inteligencia artificial para optimizar sus servicios, automatizar procesos, analizar grandes volúmenes de información y generar respuestas en tiempo real.

Estos sistemas pueden realizar inferencias y clasificaciones basadas en patrones de datos, sin embargo, Voices implementa salvaguardas para evitar decisiones completamente automatizadas que produzcan efectos jurídicos o afecten significativamente al titular sin intervención humana.

El uso de inteligencia artificial se realiza bajo principios de proporcionalidad, minimización de datos y responsabilidad.

XII. DERECHOS ARCO Y MECANISMOS DE EJERCICIO

El titular de los datos personales podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (derechos ARCO), así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, conforme a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Para el ejercicio de dichos derechos, el titular deberá presentar una solicitud a través del correo electrónico: datospersonales@voices.com.mx

1. Requisitos de la solicitud

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

- I. Nombre completo del titular.
- II. Medio para comunicar la respuesta (correo electrónico o domicilio).
- III. Documentos que acrediten la identidad del titular o, en su caso, la representación legal.
- IV. Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales se busca ejercer algún derecho ARCO.
- V. Descripción del derecho que se pretende ejercer (acceso, rectificación, cancelación u oposición).
- VI. En caso de rectificación, las modificaciones a realizarse y la documentación que sustente la solicitud.
- VII. Cualquier otro elemento que facilite la localización de los datos personales.

2. Acreditación de identidad

El titular deberá acreditar su identidad mediante copia de identificación oficial vigente.

Se considerarán identificaciones oficiales válidas:

- Credencial para votar (INE)
- Pasaporte vigente
- Cédula profesional

En caso de representación legal, se deberá adjuntar:

- Documento que acredite la representación (carta poder simple o instrumento público)
- Identificación oficial del titular y del representante

Voices podrá requerir información adicional para verificar la identidad del solicitante cuando existan dudas razonables sobre su autenticidad.

3. Procedimiento de atención

Una vez recibida la solicitud:

Voices acusará recibo de la solicitud.

En caso de que la información esté incompleta o sea insuficiente, se requerirá al titular dentro de los 5 días hábiles siguientes para que subsane la solicitud.

El titular contará con 10 días hábiles para atender el requerimiento; de no hacerlo, la solicitud se tendrá por no presentada.

4. Plazos de respuesta

Voices dará respuesta a la solicitud en un plazo máximo de:

20 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud completa.

En caso de resultar procedente:

- La solicitud se hará efectiva dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta.

Estos plazos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual, cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

5. Modalidades de entrega

El acceso a los datos personales se realizará conforme a la modalidad solicitada por el titular, siempre que sea técnicamente viable.

En caso de no ser posible, se proporcionará la información mediante:

- Copias electrónicas
- Documentos digitales
- Acceso controlado

6. Medios de reproducción y costos

El ejercicio de los derechos ARCO será gratuito.

No obstante, podrán cobrarse gastos de envío o costos de reproducción, en su caso.

7. Negativa o limitación

Voices podrá negar el ejercicio de los derechos ARCO en los supuestos previstos por la ley, incluyendo:

- Cuando el solicitante no sea el titular o no acredite su identidad
- Cuando los datos no se encuentren en sus bases de datos
- Cuando se afecten derechos de terceros
- Cuando exista impedimento legal o resolución de autoridad competente

8. Revocación del consentimiento

El titular podrá revocar en cualquier momento el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales, siguiendo el mismo procedimiento establecido para el ejercicio de los derechos ARCO.

9. Derechos adicionales y mecanismos de control del titular

Sin perjuicio de los derechos ARCO previstos en la legislación aplicable, Voices podrá ofrecer al titular mecanismos adicionales de control sobre el tratamiento de sus datos personales, alineados con mejores prácticas internacionales en materia de protección de datos.

En este sentido, el titular podrá solicitar la limitación del uso o divulgación de sus datos personales en aquellos casos en que, aun existiendo una relación jurídica, desee restringir ciertos tratamientos secundarios, particularmente aquellos relacionados con análisis, perfilamiento o actividades de carácter comercial.

Asimismo, Voices procurará que el titular pueda solicitar la revisión de decisiones que, en su caso, pudieran derivarse de procesos automatizados, especialmente cuando dichas decisiones produzcan efectos relevantes sobre su esfera jurídica o afecten de manera significativa sus intereses. En estos supuestos, se garantizará la intervención de una persona para analizar la situación concreta.

De igual forma, el titular podrá manifestar su negativa para que sus datos personales sean utilizados para fines de mercadotecnia, publicidad o prospección comercial, incluyendo la limitación en el uso de tecnologías de seguimiento o segmentación.

Estos mecanismos podrán ejercerse a través de los mismos medios establecidos para el ejercicio de derechos ARCO.

XIII. CONSERVACIÓN Y CICLO DE VIDA DE LOS DATOS

Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades descritas en el presente Aviso, así como para atender obligaciones legales, contractuales o regulatorias.

Una vez cumplidas dichas finalidades, los datos serán eliminados, bloqueados o sometidos a procesos de anonimización irreversible, conforme a políticas internas de retención.

XIV. DISPOSICIONES INTERNACIONALES

En caso de que los datos personales sean tratados en jurisdicciones extranjeras, Voices adoptará principios compatibles con marcos regulatorios internacionales, incluyendo prácticas alineadas con estándares como el California Consumer Privacy Act (CCPA) y el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR).

Esto incluye transparencia en el tratamiento, limitación de finalidades, seguridad reforzada y mecanismos de control por parte del titular.

XV. CAMBIOS AL AVISO DE PRIVACIDAD

El presente Aviso de Privacidad podrá ser modificado en cualquier momento para reflejar cambios en la operación, servicios, regulación aplicable o mejores prácticas.

Fecha de última actualización: 21/07/26