



**MANUAL DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE
LATAM/ MANUAL DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS
PESSOAIS**

CONCENTRIX LATAM

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

INDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. CONSIDERACIONES PREVIAS
 - 4.1 Recolección de datos personales y consentimiento del titular
 - 4.2 Creación y/o modificación de bases de datos
 - 4.3 Adecuado almacenamiento de datos personales
 - 4.4 Circulación de los datos personales
 - 4.5 Transferencia y Transmisión de los Datos Personales recolectados
 - 4.6 Tratamiento de Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes
 - 4.7 Tratamiento de datos sensibles
5. BUENAS PRÁCTICAS
6. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE REQUERIMIENTOS DE AUTORIDADES COMPETENTES
 - 6.1 Recepción del requerimiento
 - 6.2 Envío del requerimiento al área responsable
 - 6.3 Determinar si Concentrix es competente
 - 6.4 Identificación del requerimiento y del tiempo de respuesta
 - 6.5 Establecer si el Requerimiento involucra información datos personales o información reservada o confidencial de Concentrix
 - 6.6 Elaboración de la respuesta al requerimiento
 - 6.7 Envío de la respuesta
 - 6.8 Término para dar respuesta al requerimiento
 - 6.9 Remisión oportuna de la respuesta
7. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PQRs DE TITULARES DE LA INFORMACIÓN
 - 7.1 Cuando Concentrix es responsable de los datos personales
 - 7.1.1 Consultas
 - 7.1.2 Reclamos
 - 7.2 Cuando Concentrix es encargado de los datos personales (“Escalation”)
8. MEDIDAS DE SEGURIDAD E INCIDENTES DE SEGURIDAD
9. RESPONSABILIDAD DE LAS BASES DE DATOS

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

10. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

10.1 Sanciones a Concentrix

10.2 Sanciones a los colaboradores

11. OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PARA LA REGIÓN DE LATAM

12. HISTORIAL DE CAMBIOS

13. FLUJO DE APROBACIÓN

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

1. OBJETIVO

El grupo de sociedades comerciales que conforman el grupo Concentrix (en adelante conjuntamente denominadas como “Concentrix” y/o “CX”), reconocen la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información personal que los usuarios, clientes, proveedores, empleados, aliados comerciales, candidatos y terceros, pueden llegar a suministrar y/o transferir a Concentrix, a través de los diversos canales habilitados, tales como, pero no son limitarse a: sitios web, aplicaciones, redes sociales, documentos físicos y/o digitales.

Como consecuencia de lo anterior, Concentrix está comprometida con: (i) la efectiva protección de los derechos de los Titulares¹; y (ii) el adecuado Tratamiento² de los Datos Personales³ conforme a la normativa aplicable en materia de privacidad y protección de datos personales.

Así pues, el objetivo del presente Manual Interno de Privacidad y Protección de Datos Personales (en adelante el “Manual”), es el de complementar las disposiciones generales de la Política de Tratamiento de Datos Personales para Concentrix en: <https://www.concentrix.com/legal/> y definir los lineamientos internos generales aplicables a Concentrix para garantizar la aplicación, monitoreo, sostenimiento y mejora continua de los procedimientos asociados al Tratamiento de los datos personales en el desarrollo de sus actividades.

2. ALCANCE

El alcance del presente Manual es establecer: (i) el procedimiento para el manejo de los PQR’s relacionados con el tratamiento de los datos personales, que se llevarán a cabo a nivel interno, cuando Webhelp actúe como responsable de los datos personales; (ii) el procedimiento de recepción y escalamiento a nuestros clientes de los PQRs relacionados con el tratamiento de los datos personales, cuando Webhelp actúe como encargado de los datos personales, (en adelante “escalation”), y; (iii) el procedimiento interno ante la posible ocurrencia de un incidente de seguridad de la información o “data protection/privacy breach”.

Este Manual aplica de manera vinculante y transversal a Concentrix LATAM, entendido como todas sus sociedades filiales y subsidiarias de CX en LATAM⁴ ; las cuáles son descritas en el numeral 5 de la Política de Tratamiento de Datos Personales <https://www.concentrix.com/legal/> Por lo tanto, su conocimiento y adecuada aplicación son obligatorias para todos los gamechangers que hacen parte de CONCENTRIX LATAM.

¹ Cómo se define más adelante.

² Ibidem.

³ Ibidem.

⁴ CX está compuesta por las sociedades establecidas en los siguientes países: Estados Unidos (solo cuando el cliente se encuentre localizado en Latino América), México, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, República Dominicana, Colombia, México, Perú, Panamá, El Salvador, Nicaragua, Guatemala, Honduras, entre otros..

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN: 2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

3. DEFINICIONES

El presente Manual se rige por las siguientes definiciones:

- 3.1. **Administrador de las Bases de Datos:** Es la persona natural vinculada con Concentrix, a la que se le asigna como parte de sus funciones, bajo contrato laboral o de servicios, el desarrollo de tareas y responsabilidades inherentes a las Bases de Datos Personales de la Organización. El Administrador de las Bases de Datos es responsable de la vigilancia de la debida aplicación de las Políticas de Privacidad que sean aplicables respecto de cada proceso y de proveer al oficial de protección de datos personales y/o al área de Cumplimiento la información requerida para cumplir con todos los requisitos legales en la materia como el registro periódico de bases de datos y su actualización.
- 3.2. **Archivos o repositorios de información:** conjunto de documentos en medio físico o digital, conservados por la empresa en donde conste información personal regulada por la ley.
- 3.3. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de los Datos Personales.

Nota: En la legislación de Brasil existen diversas bases legales que permiten el tratamiento de datos personales, las cuales incluyen, además de la autorización consentimiento del titular, otras 9 (nueve) posibilidades⁵
- 3.4. **Autoridad de Protección de Datos:** Es la autoridad encargada en cada país de vigilar y supervisar que en el Tratamiento de Datos Personales se respeten los principios, derechos y garantías de los Titulares.
- 3.5. **Aviso de Privacidad:** Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular con el fin de informar sobre el Tratamiento de sus Datos Personales. En el aviso de Privacidad se comunica a los Titulares la información relativa a la existencia de las políticas de Tratamiento de información que serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales.
- 3.6. **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- 3.7. **Causahabiente:** Persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.

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

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

- 3.8. **Colaborador Autorizado:** Colaborador de Concentrix que está autorizado por su labor o funciones específicas para acceder o dar cualquier tipo de tratamiento a una base de datos administrada por Concentrix, la cual puede contener datos personales.
- 3.9. **Comité de Protección de Datos Personales:** Órgano interno de Concentrix integrado por el gerente legal, el gerente de Cumplimiento, los delegados del área de Cumplimiento IT, los delegados del área de Seguridad de la información y el Oficial de Protección de Datos Personales, con el fin de velar por la implementación efectiva de políticas y procedimientos adoptados en cumplimiento del régimen general de protección de datos personales y ejecutar planes de acción en caso de posibles incidentes de seguridad de la información que puedan afectar la integridad, confidencialidad y/o integridad de los datos personales.
- 3.10. **Consulta:** Es la petición que hace el Titular sobre sus Datos Personales que reposan en las bases de datos de Webhelp y que no se encuentran restringidas de conformidad a la legislación, según los procedimientos establecidos en el Programa Integral de Gestión de Datos Personales
- 3.11. **Dato(s) Personal(es):** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 3.12. **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- 3.13. **Oficial de Protección de Datos Personales y/o Delegado y/o Líder Local de Protección de Datos:** Es la persona natural que cumple con el perfil establecido por la ley y que tiene como función la vigilancia y control sobre la aplicación de la Política de Tratamiento de Datos Personales.
- Nota:** En la normativa aplicable en Brasil, la anterior definición corresponde al término de Encargado del tratamiento de los datos personales (Encarregado de Proteção de Dados)
- 3.14. **Escalation:** procedimiento de escalamiento de solicitudes de los titulares de la información a los clientes de Webhelp, para que estos le den respuesta directamente.

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

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

Nota: En la normativa aplicable en Brasil, la anterior definición corresponde al término de Operador.

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

3.17. **Incidente o evento de seguridad:** pérdida, acceso, uso no autorizado y/o robo de Datos Personales, violación a los procedimientos contenidos en este Manual y en las Políticas de Privacidad y de seguridad de la información de Webhelp, entrega no autorizada de información y Datos Personales a terceros, Tratamiento de Datos Personales no autorizado conforme las Políticas de Privacidad de Webhelp.

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

3.19. **PQRs:** Término que incluye Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los titulares de la información o que pretendan hacer valer derechos relativos a los datos personales.

3.20. **Reclamo:** Es la petición que hace el Titular sobre sus Datos Personales que reposan en las bases de datos de Webhelp, por medio del cual puede solicitar la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos

3.21. **Responsable /controlador del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

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

3.22. **Subprocesador:** empresa contratada por el encargado/procesador para el procesamiento de datos personales.

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

3.24. **Transferencia de Datos Personales o de Bases de Datos Personales:** Es la entrega de Datos Personales o de Bases de Datos Personales por parte de un Responsable del Tratamiento de Datos Personales a otra persona natural o jurídica

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

para que ésta última actúe en su propio nombre como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales o de las Bases de Datos recibidos.

- 3.25. **Transmisión de Datos Personales:** Es la entrega de Datos Personales o de Bases de Datos Personales por parte de un Responsable del Tratamiento a otra persona natural o jurídica para que ésta última, en su calidad de Encargada, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del que los entrega conforme a las obligaciones establecidas en el contrato que para el efecto se celebre.
- 3.26. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 3.27. **Incidente de seguridad de Datos Personales:** Toda violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de los Datos Personales conservados o tratados, o la comunicación o acceso no autorizado a dichos datos.
- 3.28. **Titulares de la Información:** Clientes, Proveedores, Subcontratistas, Visitantes, Colaboradores o Empleados de Webhelp, que hayan suministrado la información o Datos Personales en virtud del servicio prestado por este.

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

4. CONSIDERACIONES PREVIAS

4.1 Recolección de datos personales y consentimiento del titular

El Colaborador Autorizado para la recolección de los datos personales deberá solicitar y guardar constancia en un medio seguro de la autorización de tratamiento de datos personales del titular de la información, salvo que la ley aplicable en materia de tratamiento de datos personales disponga que esta no se requiere.

De forma previa a realizar cualquier tipo de Tratamiento de Datos Personales (captura o recolección, uso, almacenamiento, circulación, transmisión, transferencia, actualización, modificación, supresión, entre otros), el Colaborador Autorizado para ello debe verificar que los datos personales que van a ser suministrados sean los estrictamente necesarios para cumplir con las finalidades para los cuales se requieren y que están establecidas en la Política de Privacidad de Concentrix.

El Colaborador Autorizado no podrá hacer Tratamiento de Datos Personales de manera aislada, en documentos o manuscritos que no formen parte de la Base de Datos respectiva, la cual será reportada al área de Cumplimiento y al oficial de protección de datos personales.

Cuando la recolección de la información se haga a través de medios no presenciales, tales como la página web, aplicación móvil y/o Call center, la evidencia de la autorización para la Recolección y Tratamiento del Dato Personal por parte del Titular, constará en el sistema utilizado por el medio no presencial (Ejemplo: en página web y aplicación móvil, la constancia se genera al dar clic en la casilla "Aceptar" de los check-box, al aceptan las Políticas de privacidad; así mismo, en el Call Center la prueba de la autorización se puede conservar en la grabación de la llamada).

Si no es posible poner a disposición de los Titulares de la información las Políticas de Privacidad y las finalidades del tratamiento, se deben fijar Avisos de Privacidad en lugares visibles y de fácil acceso, de manera física o digital, en los lugares físicos o sitios web donde se realice la recolección de datos personales.

4.2 Creación y/o modificación de Bases de Datos

Concentrix cuenta con unas Bases de Datos previamente identificadas por el área de gobierno de datos, cuyo control está en cabeza de los administradores de Bases de Datos Personales dentro de la Organización, este proceso debe tener apoyo y orientación del área de Cumplimiento y al oficial de protección de Datos Personales.

Siempre que se lleve a cabo la creación de una nueva base de datos, así como la modificación a las Bases de Datos Personales ya existentes, se deberá contar con el visto bueno del área de gobierno de datos y el área y/o delegado dentro de la organización para la Protección de Datos Personales a través de la solicitud de autorización remitida al correo

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

electrónico: proteccion.dedatos@concentrix.com y proteccion.dedatos@webhelp.com con el fin de llevar la trazabilidad de los repositorios de información y bases de datos y hacer el reporte correspondiente a las autoridades de protección de datos personales cuando esto aplique.

4.3 Adecuado almacenamiento de Datos Personales

- Independientemente del medio de recolección de los datos personales, ya sea físico o digital, se deberá solicitar y conservar en adecuadas condiciones de seguridad el correspondiente consentimiento del titular de los datos, y de acuerdo con los parámetros establecidos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Concentrix.
- Los Datos Personales deben ser almacenados en Bases de Datos o repositorios de información que cumplan con las medidas de seguridad definidas en la Política de Seguridad de la Información disponible para consulta en la plataforma de gestión documental Isolución como: SI-T-R-S-006 SEGURIDAD DE LA INFORMACION.
- Las Bases de Datos físicas, deben cumplir con medidas de seguridad adecuadas con el fin de evitar la consulta sin autorización, alteración y/o pérdida de la información personal
- Para el tratamiento de los documentos que contengan datos personales se debe cumplir con los lineamientos y procedimientos en materia de gestión documental de Concentrix.

4.4 Circulación de los Datos Personales

- Los Colaboradores y/o terceros vinculados podrán compartir con otros Colaboradores, terceros vinculados autorizados y/o áreas de la Organización los Datos Personales cuando esto sea necesario para el cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con las responsabilidades de su cargo. Sin embargo, este Tratamiento de información personal debe realizarse en estricto cumplimiento de las finalidades del tratamiento de la información recolectada y de conformidad con lo establecido en las Políticas de Privacidad de Concentrix.
- Está prohibido y se considera falta grave que los Colaboradores y/o terceros vinculados circulen, transfieran, transmitan, envíen, compartan y/o comuniquen información personal de Titulares de la información a colaboradores que no estén autorizados para acceder a esta o a terceros ajenos a Concentrix. Si un colaborador conoce de una posible fuga de información deberá comunicarse con la línea ética y poner en conocimiento del área de Cumplimiento y del oficial de protección de datos personales.

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

- Cuando un colaborador reciba una solicitud que involucre la entrega de datos personales, ya sea por parte de una Autoridad o de un particular, esta deberá ser canalizada al área de Cumplimiento y/o al oficial de Protección de Datos Personales con el fin de evaluarla y otorgar respuesta de acuerdo con el procedimiento descrito en los numerales 4 a 6 del presente Manual.
- Ante cualquier duda o consulta sobre el uso y circulación de Datos Personales en relación con la finalidad para la cual fueron recolectados, o sobre el tratamiento de datos personales en general, los colaboradores podrán acudir al área de Cumplimiento o al oficial de protección de datos personales.

4.5 Transferencia y Transmisión de los Datos Personales recolectados

Concentrix podrá Transferir (de Responsable a Responsable) o Transmitir (de Responsable a Encargado) los Datos Personales que se encuentren en las bases de datos de la Organización, siempre y cuando se le informe al Titular de esa finalidad y se cumpla con las salvaguardas establecidas en la ley aplicable para la Transferencia y/o Transmisión de Datos Personales. Si la Transmisión se realiza a terceros ubicados en diferentes países, se deberá celebrar un contrato de transmisión internacional de datos personales con ese Encargado o se aplicará la salvaguarda jurídica que aplique, según el caso.

4.6 Tratamiento de Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes

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

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

4.7 Tratamiento de Datos Sensibles

El colaborador y/o tercero encargado que en razón a sus funciones deba realizar Tratamiento de datos sensibles debe tener una diligencia mayor para salvaguardar su integridad, confidencialidad y seguridad. Por lo tanto, solo se podrá realizar el Tratamiento de los Datos sensibles cuando la ley aplicable así lo permita y con la autorización expresa del titular de la información, salvo las excepciones de ley.

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

5. BUENAS PRÁCTICAS PARA DAR RESPUESTA A REQUERIMIENTOS Y PQRs

Para efectos de dar trámite a cualquier requerimiento o PQR, se debe seguir los siguientes pasos:

- 5.1. Identificar el objeto del Requerimiento para dar a este una respuesta directa, clara y concreta Cuando se realice la generación de nuevas Bases de Datos que contengan Datos Personales el área encargada deberá garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en las Políticas y Procedimientos de seguridad de la información y de gestión documental de Concentrix.
- 5.2. Mencionar los hechos que permitan entender de forma lógica las respuestas.
- 5.3. Hacer referencia precisa a documentos que se envíen o entreguen como anexos, de tal forma que exista un nexo causal entre el Requerimiento y las respuestas.
- 5.3. Exponer de forma concreta, las justificaciones legales, técnicas y/o contractuales, que sean aplicables o necesarias.
- 5.4. Cuando existan situaciones susceptibles de ser mejoradas y/o corregidas, informar las medidas que se estén estudiando o que serán adoptadas
- 5.5. Velar por que la respuesta no cause reprocesos o reiteraciones por parte de la Autoridad Competente o por parte del titular
- 5.6. Relacionar, al final de cada contestación, los anexos o archivos correspondientes, indicando brevemente el propósito de estos y con la enunciación de su contenido o denominación, debidamente foliados.
- 5.7. Abstenerse de enviar información y documentos que no sean solicitados o que no estén relacionados directamente con el Requerimiento.
- 5.8. Documentar la respuesta a todo Requerimiento (sea verbal, física o electrónico), a través del respectivo radicado
- 5.9. Mantener en un lugar seguro una copia de la respuesta al Requerimiento y de sus respectivos anexos.
- 5.10. Cuando los Requerimientos del titular o de las Autoridades Competentes no sean claros o contengan imprecisiones formales que puedan incidir en la respuesta, contactar con suficiente antelación al vencimiento, a la Autoridad Competente, con el fin de precisar los puntos en cuestión, sin sobrepasar el tiempo máximo legal para dar respuesta al requerimiento

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN: 2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

6. **PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE REQUERIMIENTOS DE AUTORIDADES COMPETENTES**

Los Colaboradores encargados de la recepción, respuesta y envío de los requerimientos deberán seguir el siguiente procedimiento para dar respuesta a requerimientos de autoridades competentes, sin perjuicio del tipo de Requerimiento:

6.1. **Recepción del Requerimiento de autoridad competente o PQR**

En el evento que un colaborador de Concentrix reciba un Requerimiento relacionado con datos personales o solicitando algún tipo de datos personales a través de cualquier canal de recepción, este, dentro de un plazo no mayor a un (1) día hábil, deberá comunicarlo y notificarlo, según corresponda al correo electrónico: [proteccion.dedatos@concentrix](mailto:proteccion.dedatos@concentrix.com) y/o proteccion.dedatos@webhelp.com, al oficial de protección de datos personales /área de Cumplimiento y a su superior inmediato.

Incumplir con este deber, se podrá entender como una falta grave.

6.2. **Envío del requerimiento al área responsable**

Una vez recibido el Requerimiento, el área o dependencia asignada por Concentrix para dicha recepción deberá establecer e identificar el tipo de solicitud y su objeto, con el fin de direccionarla al área responsable de darle respuesta.

Con el fin de determinar el área o departamento de Concentrix que debe dar respuesta al Requerimiento, se deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

Tipo de Requerimiento	Área o Departamento Responsable de Contestar el Requerimiento	Dato de Contacto
Requerimientos relacionados con prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.	Departamento de Cumplimiento	E-mail: natalia.lewis@concentrix.com
Requerimientos relacionados con riesgos Laborales y salud ocupacional	Departamento de Recursos Humanos	E-mail: relaciones.laborales.co@onelinkbpo.com
Requerimientos relacionados con el manejo de datos personales	Departamento de Privacidad / Datos Personales	E-mail: proteccion.dedatos@concentrix.com y juan.trujillo@concentrix.com
Requerimientos relacionados con temas de competencia desleal, prácticas	Departamento Legal	E-mail: juliancamilo.diaz@concentrix.com

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN: 2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

restrictivas y propiedad intelectual.		
Requerimientos relacionados con la gestión Pensional y Parafiscal	Departamento de Recursos Humanos	E-mail: relaciones.laborales.co@onelinkbpo.com
Requerimientos relacionados con temas de comercio electrónico y protección al consumidor	Departamento Legal	E-mail: juliancamilo.diaz@ concentrix.com

6.3 Determinar si Concentrix es competente

En caso de que Concentrix no sea competente, por no ser el sujeto indicado para dar respuesta al Requerimiento, deberá informarlo de inmediato a la Autoridad Competente, si este actúa verbalmente, o dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo, en caso de que el Requerimiento se haya recibido por escrito o electrónicamente.

6.4 Determinar si la solicitud está completa o se debe requerir información adicional o soportes

En caso de que la solicitud no sea clara o resulte incompleta, se solicitará aclaración a la autoridad solicitante tan pronto como sea posible y dentro de un máximo de los dos (2) días hábiles siguientes la fecha de su recepción, y una vez se reciba la información requerida se procederá de forma inmediata a dar respuesta al requerimiento, para así dar cumplimiento dentro del término establecido por la autoridad competente.

6.5 Establecer si el Requerimiento involucra datos personales o información reservada o confidencial de Concentrix

Cuando el Requerimiento implique revelar o suministrar información reservada o confidencial, Concentrix deberá indicarlo a la Autoridad Competente en la respuesta al Requerimiento.

Asimismo, cuando se trate de datos personales de titulares de la información, que sean objeto de tratamiento de Concentrix, una vez elaborado por el área encargada de otorgar la información, el requerimiento deberá ser revisado por el área de Cumplimiento y por el oficial de protección de datos personales de Concentrix para aprobar la respuesta y verificar que cumpla con los requisitos de la normativa en tratamiento de los datos personales.

Por titulares de la información se entienden aquellas personas naturales o jurídicas, que son contratistas, clientes, proveedores o aliados comerciales de Concentrix, de los cuales se trata información confidencial o reservada, que puede verse ser solicitada en un Requerimiento.

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

6.6 Elaboración de la respuesta al requerimiento

La respuesta al requerimiento se realizará por el área de Concentrix encargada de otorgar la información requerida. La respuesta deberá cumplir con los siguientes requisitos: i) oportuna, ii) objetiva, iii) veraz, iv) completa, v) motivada y vi) actualizada.

- Es oportuna cuando se radica en los plazos estipulados por la ley o en el Requerimiento.
- Es objetiva cuando se responde con base en el contenido de los documentos y pruebas que se adjuntan.
- Es veraz cuando su contenido es verificable de acuerdo con los documentos y pruebas que se adjuntan.
- Es completa cuando se responde cada uno de los interrogantes y/o solicitudes del Requerimiento.
- Es motivada cuando existe justificación frente a las diferentes disposiciones que se incluyan en la contestación al Requerimiento.
- Es actualizada cuando se fundamente en información y datos recientes.
- En los casos en que los Requerimientos tengan diferentes solicitudes o cuestionamientos, estos deberán contestarse en el mismo orden en que se solicitan y de forma clara

6.7 Envío de la respuesta

- Independientemente del medio en que haya sido recibido el Requerimiento, la respuesta se enviará por medio escrito, ya sea por medio electrónico (como correo electrónico) o físico, de acuerdo a lo indicado por la Autoridad Competente
- La respuesta al Requerimiento deberá ser enviada a la dirección física o electrónica enunciada en el requerimiento o en los medios oficiales de la autoridad que hizo el requerimiento
- La respuesta al Requerimiento deberá dirigirse a la Autoridad Competente y al funcionario que realizó el requerimiento
- Para efectos de probar el envío, se deberá conservar el comprobante y el número de radicado del Requerimiento.

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN: 2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

6.8 Término para dar respuesta al Requerimiento de autoridad competente

Salvo norma o disposición especial, los Requerimientos deberán resolverse dentro del plazo enunciado en el requerimiento. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver el Requerimiento en el plazo anteriormente señalado, Concentrix, a través del área o dependencia competente encargada de dar respuesta y/o a la que fue direccionada el Requerimiento, deberá informar de dicha circunstancia a la Autoridad Competente, expresando los motivos del retraso y señalando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.

7. PROCEDIMIENTO PARA DAR RESPUESTA A PQRs DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

Este procedimiento solo aplica cuando Concentrix actúe en su calidad de Responsable del tratamiento de los datos personales, ya que cuando actúe como encargado, por regla general se deberá seguir el procedimiento de “Escalation” previamente establecido con el cliente para transferirle los PQRs y que este les dé respuesta directamente.

7.1. Cuando Concentrix es responsable de los datos personales

Los usuarios, clientes, proveedores, empleados o postulantes de Concentrix tienen derecho a conocer los detalles del tratamiento de sus datos personales y a ejercer los derechos que les asisten como Titulares de estos, por medio de consultas, solicitudes y quejas en los términos de las normas de protección de datos que les sean aplicables y conforme lo establecido en la presente Política de Privacidad.

Para efectos de lo anterior, el presente Manual define el procedimiento general para el ejercicio de los derechos por parte de los Titulares de la información, sin perjuicio de la aplicación de procedimientos y requerimientos específicos que las leyes locales de cada territorio puedan contemplar. En caso de discrepancia entre el procedimiento general establecido en este Manual y los procedimientos o requerimientos específicos contenidas en las normas locales aplicables de cada territorio, primarán estas últimas.

7.1.1 Recepción de PQR'S (CORREO, VENTANILLA, FAX Y/O E-MAIL).

las solicitudes se podrán presentar por medio escrito, físico y/o digital, y a través de los canales habilitados por la Organización para ello, que son:

- i) Presencialmente, ya sea verbal o por escrito, en los espacios físicos que destine Concentrix para dichos efectos, tales como las oficinas ubicadas en: Calle 63 # 24 - 80, en Bogotá - Colombia
- ii) Telefónicamente, al número teléfono: (+57) 4 444 38 20

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

iii) Al correo físico o postal, que según el país correspondiente será:

Al correo electrónico: proteccion.dedatos@concentrix.com y/o proteccion.dedatos@webhelp.com

En el evento que un colaborador de Concentrix reciba un Requerimiento relacionado con datos personales a través de canales de recepción distintos a los que se mencionan en este numeral, este, dentro de un plazo no mayor a un (1) día hábil, deberá comunicarlo y notificarlo, según corresponda, al siguiente correo electrónico: al oficial de protección de datos personales /área de Cumplimiento y a su superior inmediato.

Incumplir con este deber, se podrá entender como una falta grave.

7.1.2. Determinar si Concentrix es competente

Una vez recibido el Requerimiento, el área de Cumplimiento o el Oficial de Protección de Datos Personales determinará si Concentrix es competente para resolver la solicitud

En caso de que Concentrix no sea competente deberá informarlo al titular o interesado dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo (salvo pacto en contrario que establezca un término diferente en el contrato o en otro documento suscrito con el cliente).

7.1.3 Determinar si el solicitante está legitimado para realizar la solicitud

Es fundamental determinar si el consultante está legitimado para realizar la solicitud; esto dependerá de la legislación aplicable pero por regla general el solicitante deberá ser: i) el titular de los datos o ii) su representante legal, o iii) una persona debidamente autorizada por el titular para hacer la consulta o reclamo o iv) su heredero legal dado que el entregar información personal, modificarla o suprimirla cuando no se trate de la persona legitimada por la ley para ello puede resultar en una violación de la protección de los datos personales y perjudicar negativamente a Concentrix. Por lo tanto, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El Titular de la información y/o quien ejerce el derecho en su nombre, debe acreditar su Titularidad con el fin de evitar la pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento por una persona distinta del Interesado y/o que no tenga mandato legal para actuar en nombre de este.
- La acreditación por parte del Titular se surtirá mediante el envío de: copia física o digital del documento de identificación pertinente de acuerdo con el medio de presentación de la consulta.
- Cuando la petición sea formulada por persona distinta al Titular, el tercero deberá acreditar en debida forma la personería o mandato para actuar en nombre de este enviando los documentos que lo soporten.

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

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

7.1.4 Determinar si la solicitud está completa o se debe requerir información adicional o soportes

La solicitud del ejercicio de cualquiera de los derechos mencionados debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del Interesado, de su representante y/o la persona que ejerce el derecho en su nombre, y número de identificación.
- Petición concreta, precisa y justificada de la consulta y del derecho invocado.
- Dirección física y/o electrónica para notificaciones.
- Documentos que soportan la solicitud (si aplica)
- Firma del peticionario de acuerdo con el medio de la solicitud.

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

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

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

7.1.5 Redireccionamiento de la solicitud

Si se determina que Concentrix es competente para dar respuesta, se procederá a determinar si la solicitud es de carácter técnico o legal o tiene una parte técnica y otra legal, con el fin de direccionarla al área responsable de darle respuesta.

Si la solicitud es enteramente de carácter legal procederá a resolverla directamente el área de Cumplimiento o el Oficial de Protección de Datos Personales; de lo contrario solicitará apoyo al área de Seguridad de la Información y/o al área encargada de dar respuesta a la solicitud.

7.1.6 Elaboración de la respuesta al requerimiento

La respuesta al requerimiento deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada.

- Es oportuna cuando se radica en los plazos estipulados por la ley o en el Requerimiento.
- Es objetiva cuando se responde con base en el contenido de los documentos y pruebas que se adjuntan.
- Es veraz cuando su contenido es verificable de acuerdo con los documentos y pruebas que se adjuntan.
- Es completa cuando se responde cada uno de los interrogantes y/o solicitudes del Requerimiento.
- Es motivada cuando existe justificación frente a las diferentes disposiciones que se incluyan en la contestación al Requerimiento.
- Es actualizada cuando se fundamente en información y datos recientes.
- En los casos en que los Requerimientos tengan diferentes solicitudes o cuestionamientos, estos deberán contestarse en el mismo orden en que se solicitan y de forma clara.

7.1.7 Envío de la respuesta

- Independientemente del medio en que haya sido recibido el Requerimiento, la respuesta se enviará por medio escrito, ya sea por medio electrónico (como correo electrónico) o físico, de acuerdo a lo indicado por la Autoridad Competente
- La respuesta al Requerimiento deberá ser enviada a la dirección física o electrónica señalada por el titular de la información o el solicitante interesado
- La respuesta al Requerimiento deberá dirigirse al solicitante que realizó el requerimiento
- Para efectos de probar el envío, se deberá conservar el comprobante y el número de radicado del Requerimiento.

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

7.1.8 Término para dar respuesta a PQRs de los titulares de datos personales

El término máximo con el que cuenta Concentrix para atender la solicitud, es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la solicitud dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

7.2 Cuando Concentrix es encargado de los datos personales (Escalation)

Cuando Concentrix recibe PQR´s de titulares y frente a sus datos personales y actúa únicamente como encargado de la información, este remite al responsable de la información las solicitudes que recibe mediante el procedimiento de Escalamiento o Escalation, para que el cliente pueda dar respuesta directa a los peticionarios /titulares de la información.

El procedimiento de Escalation y los datos de contacto para escalar las solicitudes y peticiones de los titulares de la información se deberán acordar previamente y describirse en los acuerdos que Concentrix suscribe con el cliente al momento de iniciar su relación contractual.

- Elaborar un guion de escalamiento para el tratamiento de datos personales en el cual se incluyan las directrices generales de como direccionar un PQR en los canales disponibles del responsable para el tratamiento de los datos personales.
- Solicitar aprobación del responsable de tratamiento de datos personales sobre el guion de escalamiento.
- Socializar el guion de escalamiento con áreas de entrenamiento operativo para su implementación.

8. MEDIDAS DE SEGURIDAD E INCIDENTES DE SEGURIDAD

8.1 Medidas de Seguridad

Concentrix tiene definidas e implementadas las medidas de seguridad pertinentes para la protección de la información Personal de todos nuestros clientes, colaboradores, proveedores y accionistas, las cuales se han establecido basándose en estándares y regulaciones internacionales, tales como ISO27001:2013, PCI-DSS (Estándar de Seguridad para la información de Tarjetas de Crédito) y SOX (Ley Sarbanes-Oxley).

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

Las medidas de seguridad se encuentran establecidas en la Política de Seguridad de la Información, así como en las Políticas y Procedimientos Específicos y Estándares de Seguridad citados a continuación:

- Política de Seguridad de la Información
- Política de Gestión de Incidentes
- Política de Criptografía
- Política de Gestión de Activos de Información
- Política de Gestión de Accesos
- Política de Seguridad en las Operaciones

8.2 Eventos de incumplimiento de las Políticas de Privacidad, Política de Seguridad de la Información y Normas aplicables

En caso de presentarse un posible Incidente de Seguridad referente al Tratamiento de Datos Personales, este deberá ser reportado al área y/o delegado dentro de la Organización para la Protección de Datos Personales al correo electrónico: proteccion.dedatos@concentrix.com por el colaborador o colaboradores que hayan tenido conocimiento del mismo, de manera inmediata a su ocurrencia, con el fin de dar inicio a la investigación pertinente, al plan de acción y medidas correctivas, y se realice el reporte respectivo a las áreas internas y autoridades competentes, dentro de los términos establecidos por la Ley, en caso de proceder.

9. RESPONSABILIDAD DEL TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS DE CONCENTRIX

Cada una de las áreas y colaboradores que administran datos personales en el ejercicio de sus labores son responsables del adecuado manejo de las bases de datos y demás repositorios de información que contengan datos personales, y de cumplir con las políticas y procedimientos de Concentrix en materia de Tratamiento de datos personales, seguridad de la información y gestión documental. Así mismo, tienen el deber de entregar oportunamente y de forma completa la información requerida por el área de Cumplimiento y/o el oficial de protección de datos personales y colaborar con estas áreas para facilitar el cumplimiento de los requerimientos legales en la materia.

10. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

10.1 Sanciones a Concentrix

Las sanciones que podrán ser impuestas por las autoridades competentes a los Colaboradores y a Concentrix varían dependiendo de la normativa aplicable según el país o países en que se incumpla con las Obligaciones de Protección de Datos Personales, las cuales podrán consistir, sin limitarse a:

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

- Multas de carácter Personal e Institucional que podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.
- Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento de Datos Personales. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar.
- Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento de Datos Personales una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la autoridad competente.
- Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de Datos Sensibles.

10.2 Sanciones a los colaboradores

En caso de incumplimiento a las políticas y procedimientos de Protección de Datos Personales establecidos en este Manual, Concentrix contempla sanciones administrativas para todos los colaboradores, las cuales, de acuerdo con su responsabilidad en el hecho y la gravedad del incumplimiento pueden conllevar hasta la terminación del vínculo contractual. Así mismo, el Comité de Ética, en aras de asegurar el cumplimiento del Código de Ética y Normas de Conducta de CNX, tiene la función de conocer, analizar, evaluar, tramitar, decidir y notificar las infracciones, quejas y denuncias referentes a la protección de los datos personales.

Los colaboradores que tengan acceso a información personal en razón de sus funciones en Concentrix se obligan a no difundir, comentar, copiar, entregar, comunicar, dar acceso, intercambiar o comercializar de ninguna forma ni por ningún medio su usuario y/o contraseña y/o demás credenciales de acceso a los sistemas y plataformas, ya sean de Concentrix, del cliente, o de terceros, que se hayan puesto a su disposición, así como cualquier información de carácter personal de clientes, consumidores finales, empleados, compañeros de trabajo, y cualquier otro dato personal que reciba o conozca con ocasión o para el desempeño de sus funciones. Así mismo, tienen el deber de adoptar las medidas adecuadas de seguridad y de comunicar de forma inmediata de cualquier sustracción, alteración o pérdida de sus credenciales, de información confidencial o datos personales, de forma inmediata cuando tengan conocimiento de ello. El incumplimiento a esta obligación legal y contractual acarreará sanciones disciplinarias, civiles y/o penales, según corresponda.

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

11. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
1	29/12/2022	Creación de Manual de Procedimientos de protección de datos personales.
2	8/4/2024	Actualización y ajustes de acuerdo con la nueva marca y traducción al portugués

12. FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: Juan Andrés Trujillo Sánchez Cargo: Oficial de Protección de Datos Concentrix</p> <p>Nombre: Bruno Soares Cargo: Analista de privacidad de Datos Concentrix</p>	<p>Nombre: Natalia González Lewis Cargo: Gerente de Cumplimiento Concentrix</p>	<p>Nombre: Juan Andrés Trujillo Sánchez. Cargo: Oficial de Protección de Datos Concentrix</p> <p>Nombre: Natalia González Lewis Cargo: Gerente de Cumplimiento Concentrix</p> <p>Nombre: Fernando Moreno Cargo: Director de Seguridad Corporativa Concentrix</p>

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

1. OBJETIVO
2. ÂMBITO
3. DEFINIÇÕES
4. CONSIDERAÇÕES ANTERIORES
 - 4.1 Coleta de dados pessoais e o consentimento do titular dos dados
 - 4.2 Criação e/ou modificação de banco de dados
 - 4.3 Armazenamento adequados de dados pessoais
 - 4.4 Circulação de dados pessoais
 - 4.5 Transferência e transmissão de dados pessoais coletados
 - 4.6 Processamento de dados pessoais de crianças e adolescentes
 - 4.7 Processamento de dados sensíveis
5. BOAS PRÁTICAS
6. PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE REQUISITOS DE AUTORIDADES COMPETENTES
 - 6.1 Recebimento do requisito
 - 6.2 Envio do requisiite para a área responsável
 - 6.3 Determinação da competência da Concentrix
 - 6.4 Identificação do requisito e do tempo de resposta
 - 6.5 Estabelecer se o Requisito envolve dados pessoais ou informações confidenciais ou proprietárias da Concentrix.
 - 6.6 Preparação da resposta ao requisito
 - 6.7 Envio da resposta
 - 6.8 Prazo para responder ao requisito
 - 6.9 Envio oportuno da resposta
7. PROCEDIMENTO PARA RESPONDER A PCCs RELACIONADOS AO PROCESSAMENTO DE DADOS
 - 7.1 Quando a Concentrix é responsável pelos dados pessoais
 - 7.2 Quando a Concentrix supervisiona dados pessoais (escalamento)
8. MEDIDAS DE SEGURANÇA E INCIDENTES DE SEGURANÇA
9. RESPONSABILIDADE SOBRE OS BANCOS DE DADOS
10. PENALIDADES POR NÃO CONFORMIDADE NO PROCESSAMENTO DE DADOS PESSOAIS
 - 10.1 Sanções da Concentrix
 - 10.2 Sanções de funcionarios

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

11. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

12. FLUXO DE APROVAÇÃO

1. **OBJETIVO**

O grupo de empresas que compõem a Concentrix Américas (doravante referido conjuntamente como "Concentrix") reconhece a importância da segurança, privacidade e confidencialidade das informações pessoais que usuários, clientes, fornecedores, empregados, parceiros de negócios, candidatos e terceiros possam fornecer e/ou transferir para a Concentrix através de vários canais disponibilizados, como, mas não limitado a: websites, aplicações, redes sociais, documentos físicos e/ou digitais.

Devido ao exposto, a Concentrix compromete-se a (i) proteger eficazmente os direitos dos Titulares dos Dados; e (ii) processar adequadamente os Dados Pessoais conforme a regulamentação aplicável sobre privacidade e proteção de dados pessoais.

Assim, o propósito deste Manual Interno de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (doravante, "Manual") é complementar as disposições gerais da Política de Tratamento de Dados Pessoais para a Concentrix Américas [<https://Concentrix.com/es/news/privacy-policy-Américas/>] e definir as diretrizes internas gerais aplicáveis à Concentrix para assegurar a implementação, monitoramento, manutenção e melhoria contínua dos procedimentos associados ao tratamento de dados pessoais no desenvolvimento de suas atividades.

2. **ESCOPO**

Este Manual tem como objetivo estabelecer: i) o procedimento para o tratamento de petições, reclamações e queixas relacionadas ao tratamento de dados pessoais, que será realizado internamente quando a Concentrix atuar como controladora de dados pessoais; e ii) o procedimento para a recepção e escalonamento para nossos clientes de petições, reclamações e queixas relacionadas ao tratamento de dados pessoais quando a Concentrix atuar como processadora de dados pessoais (doravante "Escalação").

Este Manual aplica-se de forma vinculativa e transversal à Concentrix Américas, entendida como todas as suas afiliadas e subsidiárias da Concentrix estabelecidas nas Américas, que são descritas no parágrafo 5 da Política de Tratamento de Dados Pessoais [<https://Concentrix.com/es/news/privacy-policy-Américas/>].

Portanto, seu conhecimento e aplicação correta são obrigatórios para todos os colaboradores que fazem parte da Concentrix LATAM.

3. **DEFINIÇÕES**

Este Manual é regido pelas seguintes definições:

- 3.1. **Administrador de Banco de Dados:** É a pessoa natural vinculada à Concentrix que tem como parte de suas funções, sob um contrato de trabalho ou de serviço, o desenvolvimento de tarefas e responsabilidades inerentes aos Bancos de Dados Pessoais da Organização. O Administrador do Banco de Dados é responsável por

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

monitorar a devida aplicação das Políticas de Privacidade aplicáveis a cada processo e por fornecer ao oficial de proteção de dados pessoais e/ou à área de Compliance as informações necessárias para cumprir com todos os requisitos legais sobre a matéria, como o registro periódico de bancos de dados e sua atualização.

- 3.2. **Arquivos de Informação ou Repositórios:** Conjunto de documentos, em formato físico ou digital, mantidos pela empresa, contendo informações pessoais reguladas por lei.
- 3.3. **Autorização / Consentimento:** Consentimento prévio, expresso e informado dos Titulares dos Dados.
- 3.4. **Autoridade de Proteção de Dados:** É a autoridade encarregada em cada país de monitorar e supervisionar que os princípios, direitos e garantias dos Titulares dos Dados sejam respeitados no Tratamento de Dados Pessoais.
- 3.5. **Aviso de Privacidade:** É o formato físico, eletrônico ou qualquer outro formato conhecido ou a ser conhecido, que é disponibilizado ao Titular dos Dados para informar sobre o Tratamento de seus Dados Pessoais. O Aviso de Privacidade comunica aos Titulares dos Dados quem é o controlador dos dados, as políticas de Tratamento de Dados aplicáveis, a forma de acessá-las, os direitos do Titular dos Dados e outros detalhes do tratamento.
- 3.6. **Banco de Dados:** Conjunto organizado de Dados Pessoais que é objeto de Tratamento.
- 3.7. **Cessionário:** Pessoa que adquire os direitos de outra pessoa por sucessão ou transmissão
- 3.8. **Colaborador Autorizado:** Colaborador da Concentrix que está autorizado, por suas funções específicas, a acessar ou dar qualquer tipo de tratamento a um banco de dados gerenciado pela Concentrix, que pode conter dados pessoais.
- 3.9. **Comitê de Proteção de Dados Pessoais:** Corpo interno da Concentrix integrado pelo gerente jurídico, o gerente de Compliance, os delegados da área de IT Compliance, os delegados da área de Segurança da Informação e o Encarregado de Proteção de Dados Pessoais para garantir a implementação eficaz das políticas e procedimentos adotados em conformidade com o regime geral de proteção de dados pessoais e para executar planos de ação em caso de possíveis incidentes de segurança da informação que possam afetar a integridade, confidencialidade e/ou integridade dos dados pessoais.
- 3.10. **Consulta:** É o pedido feito pelo Titular dos Dados sobre seus Dados Pessoais contidos nos bancos de dados da Concentrix que não estão restritos de acordo com

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

a lei, seguindo os procedimentos estabelecidos no Programa Integral de Gestão de Dados Pessoais.

- 3.11. **Dados Pessoais:** Qualquer informação vinculada ou que possa ser associada a uma ou mais pessoas naturais específicas ou determináveis.
- 3.12. **Encarregado de Proteção de Dados Pessoais e/ou Delegado e/ou Líder Local de Proteção de Dados:** É a pessoa natural que atende ao perfil estabelecido por lei e cuja função é monitorar e controlar a aplicação da Política de Processamento de Dados Pessoais e outras políticas e procedimentos relacionados.

Nota: Nas regulamentações aplicáveis no Brasil, a definição acima corresponde ao termo: Encarregado de Proteção de Dados.

- 3.13. **Dados Sensíveis:** Dados pessoais que afetam a privacidade dos Titulares dos Dados ou cujo uso indevido pode gerar discriminação, como os dados que revelam origem racial ou étnica, orientação política, convicções religiosas ou filosóficas, filiação sindical, organizações sociais ou de direitos humanos, ou que promovem os interesses de qualquer partido político ou que garantem os direitos e garantias de partidos políticos de oposição, bem como dados relacionados à saúde, vida sexual e dados biométricos.

- 3.14. **Encarregado de Proteção de Dados Pessoais e/ou Delegado e/ou Líder Local de Proteção de Dados:** É a pessoa natural que atende ao perfil estabelecido por lei e cuja função é monitorar e controlar a implementação da Política de Processamento de Dados Pessoais e outras Políticas e Procedimentos, bem como a conformidade com as leis de privacidade aplicáveis.

Nota: Nas regulamentações aplicáveis no Brasil, a definição acima corresponde ao termo: Encarregado de Proteção de Dados.

- 3.15. **Escalonamento:** Procedimento para encaminhar os requisitos dos Titulares dos Dados para os clientes da Concentrix (Controladores de Dados), para que os clientes respondam diretamente a eles.

- 3.16. **Processador:** Pessoa natural ou jurídica, pública ou privada, que por si só ou em associação com outros, realiza o Processamento de Dados Pessoais em nome do Controlador.

Nota: Nas regulamentações aplicáveis no Brasil, a definição acima corresponde ao termo: Operador.

- 3.17. **Habeas Data (quando aplicável):** O direito de toda pessoa de conhecer, atualizar e retificar as informações que foram coletadas sobre ela em arquivos e bancos de dados de natureza pública ou privada.

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

- 3.18. **Incidente de Segurança ou Evento:** perda, acesso, uso não autorizado e/ou roubo de Dados Pessoais, violação dos procedimentos contidos neste Manual e nas Políticas de Privacidade e Segurança da Informação da Concentrix, entrega não autorizada de informações e Dados Pessoais a terceiros, Processamento não autorizado de Dados Pessoais sob as Políticas de Privacidade da Concentrix.
- 3.19. **Regras Corporativas Vinculantes:** Este é um dos mecanismos legais estabelecidos por lei que permite transferências de informações dentro de um grupo corporativo.
- 3.20. **PCCs:** Termo que inclui Petições, Queixas, Reclamações e Sugestões dos Titulares dos Dados das informações ou que pretendem reivindicar direitos relacionados a dados pessoais.
- 3.21. **Reclamação:** É o pedido feito pelos Titulares dos Dados sobre seus Dados Pessoais contidos nos bancos de dados da Concentrix, através do qual podem solicitar a exclusão de seus dados e/ou revogar a autorização concedida para o seu processamento.
- 3.22. **Controlador de Dados/Controlador do Tratamento:** Pessoa natural ou jurídica, pública ou privada, que por si mesma ou em associação com outras, decide sobre o banco de dados e/ou o Processamento dos dados.
- Nota:** Nas regulamentações aplicáveis no Brasil, a definição acima corresponde ao termo: Controlador.
- 3.23. **Subprocessador:** empresa contratada pelo processador para o processamento de dados pessoais.
- 3.24. **Titular dos Dados:** Pessoa natural cujos Dados Pessoais são objeto de Processamento. Eles podem ser Clientes, Fornecedores, Subcontratados, Visitantes, Colaboradores, funcionários da Concentrix, que forneceram as informações ou Dados Pessoais sob o serviço prestado pela Concentrix.
- 3.25. **Transferência de Dados Pessoais ou Bancos de Dados Pessoais:** É a entrega de Dados Pessoais ou Bancos de Dados Pessoais por um Controlador de Dados Pessoais a outra pessoa natural ou jurídica para que esta última atue em seu nome como Controlador dos Dados Pessoais ou Bancos de Dados recebidos.
- 3.26. **Transmissão de Dados Pessoais:** É a entrega de Dados Pessoais ou Bases de Dados Pessoais por um Controlador de Dados a outra pessoa natural ou jurídica para que esta, em sua capacidade como Processador de Dados, realize o Processamento de Dados Pessoais em nome do Controlador, seguindo as obrigações delineadas no contrato firmado para tal finalidade.

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

3.27. **Processamento:** Qualquer operação ou conjunto de operações em Dados Pessoais, como coleta, armazenamento, uso, circulação ou exclusão.

3.28. **Incidente de Segurança de Dados Pessoais:** Qualquer violação de segurança resultando na destruição, perda ou alteração acidental ou ilegal de Dados Pessoais armazenados ou processados, ou comunicação ou acesso não autorizado a tais dados.

4. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

4.1 Coleta de dados pessoais e o consentimento do Titular dos Dados

O Colaborador Autorizado para a coleta de dados pessoais deve obter e manter registro em um meio seguro da autorização para o tratamento de dados pessoais do Titular dos Dados, a menos que a lei aplicável ao tratamento de dados pessoais estipule que isso não é necessário.

Antes de qualquer tipo de Tratamento de Dados Pessoais (coleta, uso, armazenamento, circulação, transmissão, transferência, atualização, modificação, exclusão, entre outros), o Colaborador Autorizado deve verificar se os dados pessoais a serem fornecidos são estritamente necessários para cumprir os propósitos para os quais são solicitados, que estão estabelecidos na Política de Privacidade da Concentrix.

O Colaborador Autorizado não deve processar Dados Pessoais isoladamente em documentos ou manuscritos que não façam parte do respectivo Banco de Dados, o que deve ser reportado à área de Compliance e ao encarregado de proteção de dados pessoais.

Quando a coleta de informações é realizada por meios não presenciais, como página da web, aplicativo móvel e/ou Call Center, a evidência da autorização para a Coleta e Tratamento de Dados Pessoais pelo Titular dos Dados será registrada no sistema usado pelo meio não presencial (Exemplo: na página da web e no aplicativo móvel, a evidência é gerada ao clicar na caixa "Aceitar" dos checkboxes ao aceitar as Políticas de Privacidade; da mesma forma, no Call Center, a prova da autorização pode ser mantida na gravação da chamada).

Se não for possível disponibilizar ao Titular dos Dados as informações sobre as Políticas de Privacidade e os propósitos do tratamento, Avisos de Privacidade devem ser postados em locais visíveis e facilmente acessíveis, fisicamente ou digitalmente, nos locais físicos ou websites onde a coleta de dados pessoais ocorre.

4.2 Criação e/ou modificação de Bancos de Dados

A Concentrix possui bancos de dados previamente identificados pela área de governança de dados, cujo controle está nas mãos dos administradores de Bancos de Dados Pessoais dentro da Organização; este processo deve ter suporte e orientação da área de Compliance e do Encarregado de Proteção de Dados Pessoais.

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

Sempre que for realizada a criação de um novo banco de dados, assim como a modificação de Bancos de Dados Pessoais existentes, deve-se obter a aprovação da área de governança de dados e da área e/ou delegado dentro da organização para a Proteção de Dados Pessoais, através do requerimento de autorização enviado para [proteccion.dedatos@Concentrix.com], para manter a rastreabilidade dos repositórios de informações e bancos de dados e fazer o respectivo relatório às autoridades de proteção de dados pessoais, quando aplicável.

4.3 Armazenamento adequado de dados pessoais

- Independentemente do meio de coleta de dados pessoais, seja físico ou digital, o respectivo consentimento do Titular dos Dados deve ser solicitado e mantido sob condições de segurança apropriadas e pelos parâmetros estabelecidos na Política de Tratamento de Dados Pessoais da Concentrix.
- Os Dados Pessoais devem ser armazenados em Bancos de Dados ou repositórios de informações que cumpram com as medidas de segurança definidas na Política de Segurança da Informação disponível para consulta na plataforma de gestão de documentos Isolación como SI-T-R-S-006 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.
- Os bancos de dados físicos devem cumprir com medidas de segurança adequadas para prevenir a consulta, alteração e/ou perda não autorizadas de informações pessoais.
- As diretrizes e procedimentos de gestão de documentos da Concentrix devem ser cumpridos para o tratamento de qualquer documento contendo dados pessoais.

4.4 Circulação de Dados Pessoais

- Empregados e/ou terceiros relacionados podem compartilhar Dados Pessoais com outros Empregados, terceiros relacionados e/ou áreas da Organização quando isso for necessário para o desempenho de suas funções, dependendo das responsabilidades de seu cargo. No entanto, esse Tratamento de informações pessoais deve ser conduzido em estrita conformidade com os propósitos do tratamento das informações coletadas e de acordo com as disposições das Políticas de Privacidade da Concentrix.
- É proibido e considerado uma infração grave para Empregados e/ou terceiros circular, transferir, transmitir, enviar, compartilhar e/ou comunicar informações pessoais do Titular dos Dados a empregados que não estão autorizados a acessá-las ou a terceiros fora da Concentrix. Se um empregado souber de um possível vazamento de informações, ele/ela deve entrar em contato com a linha de ética e informar a área de Compliance e o encarregado de proteção de dados pessoais.

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

- Quando um empregado receber um requerimento envolvendo o fornecimento de dados pessoais, seja de uma Autoridade ou de um indivíduo, o requerimento deve ser canalizado para a área de Compliance e/ou o Encarregado de Proteção de Dados Pessoais para avaliação e fornecimento de uma resposta, conforme o procedimento descrito nos itens 4 a 6 deste Manual.
- Em caso de dúvida ou consulta sobre o uso e circulação de Dados Pessoais em relação ao propósito pelo qual foram coletados ou sobre o tratamento de dados pessoais em geral, os empregados podem contatar a área de Compliance ou o encarregado de proteção de dados pessoais

4.5 Transferência e Transmissão de Dados Pessoais Coletados

A Concentrix pode transferir (de Controlador para Controlador ou de Controlador para Processador) os Dados Pessoais contidos nos bancos de dados da Organização, desde que o Titular dos Dados seja informado sobre tal propósito e que as salvaguardas estabelecidas na lei aplicável para a Transferência e/ou Transmissão de Dados Pessoais sejam cumpridas. Se a Transferência for feita para terceiros localizados em países diferentes, um acordo para a transferência internacional de dados pessoais deve ser subscrito com esse Processador, ou qualquer outra salvaguarda legal aplicável será aplicada para garantir que o processador ou sub-processador cumpra com as leis de privacidade aplicáveis e medidas de segurança e outras condições necessárias para a integridade, confidencialidade e segurança dos dados pessoais transferidos.

4.6 Processamento de Dados Pessoais de Crianças e Adolescentes

O tratamento dos Dados Pessoais de crianças e adolescentes deve ser realizado excepcionalmente, considerando os propósitos do tratamento de dados, o respeito aos seus direitos fundamentais e o seu melhor interesse. Da mesma forma, será necessária a autorização da pessoa com autoridade parental ou representante legal.

O Colaborador e/ou terceiro que, devido às suas funções, processará os Dados Pessoais de crianças e adolescentes, deve implementar medidas especiais de confidencialidade e segurança.

O site da Concentrix não é destinado a crianças menores de treze (13) anos, e recomenda-se que ninguém com menos de treze (13) anos o utilize.

4.7 Processamento de dados sensíveis

Para cumprir com propósitos legais e previamente estabelecidos, podemos coletar dados considerados sensíveis, como dados relacionados à saúde, origem racial ou étnica, orientação política, convicções religiosas ou filosóficas, filiação a sindicatos, organizações sociais, direitos humanos, preferências pessoais e/ou interesses, dados biométricos, assinaturas, impressões digitais e outros dados biométricos, assim como imagens, fotografias, vídeos, vozes e/ou sons, dados de vídeo e áudio que identificam ou tornam

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

nossos usuários, clientes, fornecedores, empregados e candidatos e/ou qualquer outra pessoa que seja ou transite em qualquer local onde a Concentrix instalou equipamentos e informações, bem como dispositivos para o controle de movimento e vigilância em geral ou preferências pessoais.

Os Titulares dos Dados não serão obrigados, em nenhuma circunstância, a autorizar o tratamento de dados sensíveis ou de menores. Não obstante, nos casos em que, para possibilitar a prestação do serviço, os Titulares dos Dados fornecerem quaisquer dados pessoais sensíveis, eles devem consentir expressamente à Concentrix o tratamento da informação ou dados pessoais sensíveis.

Portanto, o Tratamento de Dados Sensíveis só poderá ser realizado quando a lei aplicável permitir e com a autorização expressa do Titular dos Dados, exceto pelas exceções previstas em lei. Além disso, os Dados Pessoais Sensíveis coletados serão armazenados em bancos de dados e/ou arquivos especialmente protegidos e com acesso restrito apenas aos empregados que, devido às suas funções específicas, devem ter acesso a eles para garantir sua proteção aprimorada.

O colaborador e/ou terceiro encarregado que, devido às suas funções, é obrigado a tratar dados sensíveis deve ser especialmente diligente para salvaguardar sua integridade, confidencialidade e segurança. Portanto, o Tratamento de Dados Sensíveis só pode ser realizado quando a lei aplicável permitir e com a autorização expressa do Titular dos Dados, exceto pelas exceções previstas em lei.

5. BOAS PRÁTICAS AO RESPONDER A REQUISITOS E PCCs

Para processar qualquer requisito ou PCC, os seguintes passos devem ser seguidos:

- 5.1. Identificar o objeto do Requisito para fornecer uma resposta direta, clara e concreta; ao gerar novos Bancos de Dados contendo Dados Pessoais, a área responsável deve garantir a conformidade com as disposições das Políticas e Procedimentos de segurança da informação e gestão de documentos da Concentrix.
- 5.2. Mencionar os fatos que permitem uma compreensão lógica das respostas.
- 5.3. Fazer referência precisa a documentos que são enviados ou entregues como anexos, para que haja uma conexão causal entre o Requisito e as respostas.
- 5.4. Declarar concretamente as justificativas legais, técnicas e/ou contratuais que são aplicáveis ou necessárias.
- 5.5. Quando houver situações que possam ser melhoradas e/ou corrigidas, reportar as medidas que estão sendo estudadas ou que serão adotadas.
- 5.6. Garantir que a resposta não cause retrabalho ou repetição por parte da Autoridade Competente ou do Titular dos Dados.

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

- 5.7. Listar no final de cada resposta os respectivos anexos ou arquivos, indicando brevemente sua finalidade e declarando seu conteúdo ou nome, devidamente numerados.
- 5.8. Abster-se de enviar informações e documentos que não são solicitados ou que não estão relacionados ao Requisito.
- 5.9. Documentar a resposta a todos os Requisitos (verbais, físicos ou eletrônicos) por meio do respectivo arquivo.
- 5.10. Manter em local seguro uma cópia da resposta aos requisitos e seus respectivos anexos.
- 5.11. Quando os requisitos do Titular dos Dados ou das Autoridades Competentes forem pouco claros ou contiverem imprecisões formais que possam afetar a resposta, contatar a Autoridade Competente com antecedência suficiente antes do prazo devido para esclarecer os pontos em questão, sem exceder o limite máximo de tempo legal para responder ao requisito.

6. PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE REQUISITOS DE AUTORIDADES COMPETENTES

Empregados encarregados de receber, responder e enviar requisitos devem seguir o seguinte procedimento para responder a requisitos de autoridades competentes, independentemente do tipo de requisito:

6.1. Recebimento do requisito da autoridade competente

Se um empregado da Concentrix receber um Requisito relacionado a dados pessoais ou qualquer tipo de dado pessoal por qualquer canal de recepção, isso, em um período não superior a um (1) dia útil, deve comunicar e notificar, conforme apropriado, ao e-mail: proteccion.dedatos@Concentrix.com, ao encarregado de proteção de dados pessoais / área de Compliance e ao seu superior imediato.

A não conformidade com este dever pode ser considerada má conduta grave.

6.2 Envio do requisito para a área responsável

Uma vez recebido o Requisito, a área ou unidade designada pela Concentrix para recebê-lo deve estabelecer e identificar o tipo de requisito e seu propósito para direcioná-lo à área responsável por respondê-lo.

Para determinar a área ou departamento da Concentrix que deve responder ao Requisito, os seguintes critérios devem ser considerados:

Tipo de requisito	Área ou Departamento Responsável por Responder ao Requisito	Informações de Contato
Requisitos relacionados à prevenção, investigação e punição de atos de corrupção.	Departamento de Compliance	E-mail: natalia.lewis@Concentrix.com
Requisitos relacionados a riscos trabalhistas e de saúde ocupacional:	Departamento de Recursos Humanos	E-mail: relaciones.laborales.co@onelinkbpo.com
Requisitos relacionados ao tratamento de dados pessoais:	Departamento de Privacidade / Dados Pessoais	E-mail: daniela.aristizabal@Concentrix.com protección.dedatos@concentrix.com
Requisitos relacionados a concorrência desleal, práticas restritivas e propriedade intelectual. Questões de e-commerce e proteção ao consumidor	Departamento Jurídico	E-mail: juliancamilo.diaz@Concentrix.com
Requisitos relacionados à Gestão de Pensões e Parafiscais:	Departamento de Recursos Humanos	E-mail: relaciones.laborales.co@onelinkbpo.com

6.3 Determinação da competência da Concentrix

Se a Concentrix não for competente para responder ao Requisito, deve informar imediatamente a Autoridade Competente, se atuar verbalmente, ou dentro de dois (2) dias úteis após o recebimento, se o Requisito for recebido por escrito ou eletronicamente.

6.4 Determinar se o aplicativo está completo ou se informações ou suporte adicionais devem ser solicitados.

No caso de o requisito ser pouco claro ou incompleto, será solicitado esclarecimento à autoridade solicitante o mais breve possível e dentro de um máximo de dois (2) dias úteis após a data de recebimento; uma vez recebida a informação necessária, uma resposta imediata será dada ao requisito para cumprir dentro do prazo estabelecido pela autoridade competente.

MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
	VERSIÓN:2.0
	EDICIÓN: 8/04/2024

6.5 Estabelecer se o Requisito envolve dados pessoais ou informações confidenciais ou proprietárias da Concentrix.

Quando o Requisito envolver a divulgação ou fornecimento de informações confidenciais ou proprietárias, a Concentrix deve informar a Autoridade Competente na resposta ao Requisito.

Da mesma forma, no caso dos Titulares dos Dados cujos dados pessoais são processados pela Concentrix, uma vez que o requisito tenha sido preparado pela área encarregada de fornecer as informações, ele deve ser revisado pela área de Compliance e pelo encarregado de proteção de dados pessoais da Concentrix para aprovar a resposta e verificar se ela cumpre os requisitos das regulamentações sobre o tratamento de dados pessoais.

Os Titulares dos Dados são aquelas pessoas naturais ou jurídicas que são contratantes, clientes, fornecedores ou parceiros comerciais da Concentrix, cujas informações confidenciais ou reservadas podem ser requeridas em um Requisito.

6.6 Preparação da resposta ao requisito

A resposta ao requisito será feita pela área da Concentrix encarregada de fornecer as informações requeridas. A resposta deve cumprir com os seguintes requisitos: i) oportuna; ii) objetiva; iii) verdadeira; iv) completa; v) fundamentada; e vi) atualizada.

- É oportuna quando é apresentada dentro dos prazos estipulados por lei (ou no requisito, se for feito por uma autoridade pública).
- É objetiva quando é respondida com base no conteúdo dos documentos e das evidências anexadas.
- É verdadeira quando seu conteúdo é verificável de acordo com os documentos e evidências anexados.
- É completa quando cada uma das perguntas e/ou requisitos do Requisito são respondidos.
- É fundamentada quando há justificativa para as diferentes disposições incluídas na resposta ao Requisito.
- É atualizada quando se baseia em informações e dados atualizados.
- Nos casos em que os Requisitos têm diferentes requisitos ou perguntas, estes devem ser respondidos na mesma ordem em que são solicitados e de maneira clara.

MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
	VERSIÓN: 2.0
	EDICIÓN: 8/04/2024

6.7 Procedimento para submeter uma resposta

- Independentemente do meio pelo qual o Requisito foi recebido, a resposta será enviada por escrito, seja eletronicamente (como e-mail) ou fisicamente, conforme indicado pela Autoridade Competente.
- A resposta ao requisito deve ser enviada ao endereço físico ou eletrônico indicado no requisito ou aos meios oficiais da autoridade que fez o requisito.
- A resposta ao Requisito deve ser dirigida à Autoridade Competente e ao oficial que fez o requisito.
- Para comprovar o envio, o recebimento e o número do Requisito devem ser mantidos.

6.8 Prazo para responder ao requisito da autoridade competente

A menos que seja estipulado de outra forma por lei ou disposição especial, os Requisitos devem ser resolvidos dentro do prazo delineado no requisito. Quando, em casos excepcionais, não for possível resolver o Requisito dentro do período mencionado, a Concentrix, por meio da área competente encarregada de responder e/ou à qual o Requisito foi endereçado, deve informar a Autoridade Competente sobre tal circunstância, declarando os motivos do atraso e indicando o prazo razoável dentro do qual o Requisito será resolvido ou uma resposta será fornecida.

7. PROCEDIMENTO PARA RESPONDER A PCCs RELACIONADOS AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Este procedimento se aplica apenas quando a Concentrix atua como Controladora de dados pessoais, uma vez que, quando atua como Processadora, deve seguir o procedimento de "Escalonamento" previamente estabelecido com o cliente para transferir os PCCs aos contatos informados pelo cliente, e o cliente deve responder diretamente a eles. (esta é a regra geral quando fornecemos serviços de BPO para nossos clientes e eles nos dão acesso a informações pessoais dos usuários finais/clientes para que a Concentrix possa cumprir com o objeto do acordo com o cliente).

7.1. Quando a Concentrix é a responsável pelos dados pessoais

Os usuários, clientes, fornecedores, empregados ou candidatos da Concentrix têm o direito de saber os detalhes do tratamento de seus dados e exercer seus direitos como Titulares dos Dados, usando consultas, requisitos e reclamações sob os termos da regulamentação de proteção de dados aplicável e pelas disposições desta Política de Privacidade.

Para os fins acima, este Manual define o procedimento geral para o exercício dos direitos dos Titulares dos Dados, sem prejuízo da aplicação de procedimentos e requisitos específicos que as leis locais de cada território possam contemplar. Em caso de discrepância

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

entre o procedimento geral estabelecido neste Manual e os procedimentos ou requisitos específicos **contidos nas leis locais aplicáveis de cada território, estas últimas prevalecerão.**

7.1.1 Recepção de PCCs (correio, balcão, fax e/ou e-mail).

As aplicações podem ser apresentadas por escrito, fisicamente e/ou digitalmente, e através dos canais habilitados pela Organização para este fim, que são:

- iv) Pessoalmente, seja verbalmente ou por escrito, nos espaços físicos providenciados pela Concentrix para tais fins, como os escritórios localizados em Calle 63 # 24 - 80 em Bogotá - Colômbia.
- v) Por telefone, no seguinte número: (+57) 4 444 38 20
- vi) Para o correio físico ou postal, conforme o país correspondente
- vii) E-mails: proteccion.dedatos@Concentrix.com

Se um empregado da Concentrix receber um Requisito relacionado a dados pessoais através de canais de recepção diferentes dos mencionados nesta seção, ele deve, em no máximo um (1) dia útil, comunicar e notificar, conforme apropriado, o seguinte endereço de e-mail: proteccion.dedatos@Concentrix.com, o encarregado de proteção de dados pessoais/área de Compliance e seu superior imediato.

A não conformidade com este dever pode ser considerada má conduta grave.

7.1.2 Determinar se a Concentrix é competente

Após o recebimento do Requisito, o Departamento de Compliance ou o Encarregado de Proteção de Dados Pessoais determinará se a Concentrix é competente para resolver o requisito.

Se a Concentrix não for competente, ela informará o Titular dos Dados ou a parte interessada dentro de dois (2) dias úteis após o recebimento (a menos que acordado de outra forma no contrato ou outro documento assinado com o cliente).

7.1.3 Determinar se o requerente tem legitimidade para fazer a aplicação

É essencial determinar se o requerente tem legitimidade para fazer o requerimento; isso dependerá da lei aplicável, mas, como regra geral, o requerente deve ser: i) o Titular dos Dados; ii) seu representante legal; iii) uma pessoa devidamente autorizada pelo Titular dos Dados para fazer a consulta ou reclamação; ou iv) seu herdeiro legal, pois a entrega de informações pessoais, a modificação ou a exclusão delas, quando não for a pessoa

MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
	VERSIÓN: 2.0
	EDICIÓN: 8/04/2024

autorizada por lei a fazê-lo, pode resultar em uma violação da proteção de dados pessoais e afetar negativamente a Concentrix. Portanto, deve-se considerar o seguinte:

- Titular dos Dados e/ou quem exerce o direito em seu nome deve comprovar sua identidade para evitar perda, consulta, uso ou acesso não autorizado ou fraudulento por uma pessoa diferente do Titular dos Dados e/ou quem não tem um mandato legal para agir em seu nome.
- A acreditação pelo Titular dos Dados ou pela pessoa autorizada será feita enviando uma cópia física ou digital do documento de identificação relevante, de acordo com o meio de apresentação da consulta.
- Quando o requerimento for feito por uma pessoa diferente do Titular dos Dados, o terceiro deve comprovar devidamente a capacidade legal ou mandato para agir em nome do Titular dos Dados, enviando os documentos comprobatórios.

O requerimento será supervisionado pela área e/ou delegado encarregado dentro da organização para a proteção de dados pessoais apenas quando a identidade puder ser acreditada e os requisitos mencionados acima forem atendidos.

7.1.4 Determinar se o aplicativo está completo ou se informações ou suporte adicionais devem ser solicitados.

O requerimento para o exercício de qualquer um dos direitos deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Nome do Interessado, seu representante e/ou a pessoa que exerce o direito em seu nome e número de identificação.
- Requerimento concreto, preciso e justificado para consulta e o direito invocado.
- Endereço físico e/ou eletrônico para notificações.
- Documentos de suporte (se aplicável).
- Assinatura do requerente, de acordo com o meio do requerimento.

Se o requerimento estiver incompleto, o interessado será solicitado, dentro de cinco (5) dias úteis a partir da data de recebimento, a corrigir as deficiências.

A informação solicitada deve ser submetida pelo requerente dentro de dois (2) meses após o requerimento; caso contrário, será entendido como uma renúncia.

Uma vez que a identidade possa ser acreditada e os requisitos mencionados acima sejam atendidos, o requerimento será tratado pela área e/ou delegado encarregado para a

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

proteção de dados pessoais, com o apoio das outras áreas que devem fornecer informações relevantes para fornecer a resposta correspondente.

7.1.5 Redirecionamento do requerimento

Se for determinado que a Concentrix é competente para responder, procederá para determinar se o requerimento é de natureza técnica ou legal, ou tem uma parte técnica e uma parte legal, para direcioná-lo à área responsável pela resposta.

Se o requerimento for inteiramente de natureza legal, a área de Compliance ou o Encarregado de Proteção de Dados Pessoais procederá para resolvê-lo diretamente; caso contrário, o suporte será solicitado da área de Segurança da Informação e/ou da área responsável por responder ao requerimento.

7.1.6 Elaboração da resposta ao requerimento

A resposta ao requerimento deve ser oportuna, objetiva, verdadeira, completa, fundamentada e atualizada.

- É oportuna quando é apresentada dentro dos prazos estipulados por lei ou no requerimento.
- É objetiva quando é respondida com base no conteúdo dos documentos e das evidências anexadas.
- É verdadeira quando seu conteúdo é verificável de acordo com os documentos e evidências anexados.
- É completa quando cada uma das perguntas e/ou requisitos específicos do requerimento são respondidos.
- É fundamentada quando há justificativa para as diferentes disposições incluídas na resposta ao requerimento.
- É atualizada quando se baseia em informações e dados atualizados.
- Nos casos em que os Requisitos têm diferentes requisitos ou perguntas, estes devem ser respondidos claramente e na mesma ordem em que são solicitados.

7.1.7 Procedimento para submeter uma resposta

- Independentemente do meio pelo qual o Requisito foi recebido, a resposta será enviada por escrito, seja eletronicamente (como e-mail) ou fisicamente, conforme indicado pela Autoridade Competente.

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

- A resposta ao Requisito será enviada ao endereço físico ou eletrônico indicado pelo Titular dos Dados ou pelo requerente interessado.
- A resposta ao Requisito será dirigida ao requerente que fez o requerimento.
- Para comprovar o envio, o recebimento e o número do requerimento devem ser mantidos.

7.1.8 Prazo para responder a PCCs

O prazo máximo que a Concentrix Américas tem para responder ao requerimento é de quinze (15) dias úteis a partir do dia seguinte à data de recebimento. Quando não for possível responder ao requerimento dentro deste prazo, a parte interessada será informada sobre os motivos do atraso e a data em que o requerimento será respondido, o que não pode exceder oito (8) dias úteis após o término do primeiro prazo.

7.2 Quando a Concentrix supervisiona dados pessoais (Escalonamento)

Quando a Concentrix recebe PCCs de Titulares dos Dados a respeito de seus dados pessoais e atua apenas como processadora de dados, ela encaminha os requisitos recebidos para o controlador de dados (cliente) através do procedimento de Escalonamento que foi previamente estabelecido, para que o cliente dê uma resposta direta aos requerentes/Titulares dos Dados.

O procedimento de Escalonamento e os detalhes de contato para escalar os requisitos dos Titulares dos Dados devem ser previamente estabelecidos pelo cliente e descritos nos acordos que a Concentrix subscreve com o cliente no momento de iniciar sua relação contratual.

- Prepare um roteiro de escalonamento para o tratamento de dados pessoais que inclui as diretrizes gerais sobre como abordar um PCC nos canais disponíveis para o controlador para o tratamento de dados pessoais.
- Aprovação do controlador de dados pessoais no roteiro de escalonamento.
- Socializar o roteiro de escalonamento com áreas operacionais e de treinamento para sua implementação.

8. MEDIDAS DE SEGURANÇA E INCIDENTES DE SEGURANÇA

8.1 Medidas de Segurança

A Concentrix definiu e implementou as medidas de segurança relevantes para a proteção das informações pessoais de todos os nossos clientes, colaboradores, fornecedores e acionistas, que foram estabelecidas com base em padrões e regulamentações

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

internacionais, como ISO27001:2013, PCI-DSS (Padrão de Segurança de Informações de Cartão de Crédito) e SOX (Lei Sarbanes-Oxley).

As medidas de segurança são estabelecidas na Política de Segurança da Informação, bem como nas Políticas Específicas e Procedimentos e Padrões de Segurança mencionados abaixo:

- Política de Segurança da Informação
- Política de Gerenciamento de Incidentes
- Política de Criptografia
- Política de Gerenciamento de Ativos de Informação
- Política de Gerenciamento de Acesso Política de Segurança Operacional

8.2 Eventos de não conformidade com a Política de Privacidade, Política de Segurança da Informação e regulamentações aplicáveis.

No caso de um possível Incidente de Segurança em relação ao Tratamento de Dados Pessoais, isso deve ser relatado à área e/ou delegado dentro da Organização para a Proteção de Dados Pessoais, para qualquer um dos seguintes e-mails: proteccion.dedatos@Concentrix.com, pelo colaborador ou colaboradores que tiveram conhecimento disso imediatamente após sua ocorrência, para iniciar a investigação relevante, o plano de ação e as medidas corretivas, e o respectivo relatório é feito às áreas internas e autoridades competentes dentro dos prazos estabelecidos pela Lei, se aplicável.

9. RESPONSABILIDADE PELO TRATAMENTO DOS BANCOS DE DADOS DA CONCENTRIX

Cada uma das áreas e colaboradores que gerenciam dados pessoais no desempenho de suas funções é responsável pela gestão adequada de bancos de dados e outros repositórios de informações contendo dados pessoais, e por cumprir com as políticas e procedimentos da Concentrix relacionados ao tratamento de dados pessoais, segurança da informação e gestão de documentos. Da mesma forma, eles devem fornecer de maneira oportuna e completa as informações necessárias pela área de Compliance e/ou o encarregado de proteção de dados pessoais e colaborar com essas áreas para facilitar o cumprimento dos requisitos legais sobre a matéria.

10. PENALIDADES POR NÃO CONFORMIDADE NO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

10.1 Sanções da Concentrix

As sanções que as autoridades competentes podem impor aos Colaboradores e à Concentrix variam de acordo com as regulamentações aplicáveis de acordo com o país ou países em que as Obrigações de Proteção de Dados Pessoais sejam violadas, que podem consistir em, mas não estão limitadas a:

	MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: CM-T-M-S-003
		VERSIÓN:2.0
		EDICIÓN: 8/04/2024

- Multas de natureza Pessoal e Institucional que podem ser sucessivas enquanto a não conformidade que as originou subsistir. Suspensão das atividades relacionadas ao Tratamento de Dados Pessoais.
- O ato de suspensão indicará as medidas corretivas a serem adotadas.
- Encerramento temporário das operações relacionadas ao Tratamento de Dados Pessoais, uma vez transcorrido o prazo de suspensão sem que as medidas corretivas ordenadas pela autoridade competente tenham sido adotadas.
- Encerramento imediato e definitivo da operação que envolve o Tratamento de Dados Sensíveis.

10.2 Sanções aos Empregados

No caso de não conformidade com as políticas e procedimentos de Proteção de Dados Pessoais estabelecidos neste Manual, a Concentrix contempla sanções administrativas para todos os empregados, que, de acordo com sua responsabilidade no evento e a gravidade da não conformidade, podem levar à rescisão do relacionamento contratual. Da mesma forma, o Comitê de Ética, para garantir a conformidade com o Código de Ética da Concentrix e Padrões de Conduta, tem a função de conhecer, analisar, avaliar, processar, determinar e notificar infrações, reclamações e alegações relacionadas à proteção de dados pessoais.

Empregados que têm acesso a informações pessoais em razão de suas funções na Concentrix são obrigados a não divulgar, comentar, copiar, entregar, comunicar, dar acesso, trocar ou comercializar de qualquer forma ou por qualquer meio seu usuário e/ou senha e/ou outras credenciais de acesso aos sistemas e plataformas, sejam da Concentrix, do cliente ou de terceiros, que foram disponibilizados a eles, bem como qualquer informação pessoal de clientes, consumidores finais, colegas de trabalho e quaisquer outros dados pessoais recebidos ou conhecidos por eles por ocasião ou para o desempenho de suas funções. Da mesma forma, eles têm o dever de adotar medidas de segurança adequadas e relatar imediatamente qualquer roubo, alteração ou perda de suas credenciais, informações confidenciais ou dados pessoais, imediatamente ao tomar conhecimento disso. O não cumprimento desta obrigação legal e contratual resultará em penalidades disciplinares, civis e/ou criminais, conforme apropriado.