

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C	Código: LE-PO-01
		Versión: 3
	Área o Proceso: Legal	Página: 1 de 17

TABLA DE CONTENIDO

1. CONSIDERACIONES GENERALES.....	2
2. OBLIGATORIEDAD	2
3. BASE LEGAL	2
4. DEFINICIONES	3
5. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	4
6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS.....	6
7 DEBERES DE TELEPERFORMANCE PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	7
8 DEBERES DE TELEPERFORMANCE CUANDO REALIZA EL TRATAMIENTO A TRAVÉS DE UN ENCARGADO. ..	8
9 DEBERES DE TELEPERFORMANCE RESPECTO DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES	9
10.PROCESOS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	10
10.1 OBTENCIÓN DE CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	10
10.2 TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DE ESTE.	11
10.3 TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES.....	12
11 SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES.....	13
12 PROCEDIMIENTOS POR PARTE DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES PARA EJERCER SUS DERECHOS...	13
13 VIDEOVIGILANCIA.	14
14 RESPONSABILIDADES ANTE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.	14
15 OFICIAL DE DATOS PERSONALES.	14
16 ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA.	15
17 DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.	15
ANEXO 1 – BANCOS DE DATOS DE TITULARIDAD DE TELEPERFORMANCE PERÚ	16
ANEXO 2 – OFICIAL DE DATOS PERSONALES TELEPERFORMANCE PERÚ.....	17

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C	Código: LE-PO-01
		Versión: 3
	Área o Proceso: Legal	Página: 2 de 17

1. CONSIDERACIONES GENERALES

Teleperformance Perú S.A.C. (“**TELEPERFORMANCE**”) presta servicios de *contact center*, BPO *Business Process Outsourcing* (*Outsourcing de Procesos de Negocio*), en el mercado peruano, y se especializa en diseñar, implementar y gestionar servicios de tecnología, servicios digitales, soluciones BPO que incluye la prestación de servicios de contact center, servicios de back office y desarrollo e implementación de software, entre otros.

El artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú, señala que toda persona tiene derecho a que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar. En el marco de este mandato constitucional, se aprobó la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales (la “**Ley**”) y el Decreto Supremo 016-2024-JUS (el “**Reglamento**”). Dichas normas establecen el marco de protección que garantiza el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en la Constitución Política del Perú.

Conforme a las directrices de su casa matriz, TELEPERFORMANCE ha aprobado esta política de tratamiento de datos personales aplicable en Perú, la misma que es de obligatorio cumplimiento para tratamiento de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural con la que se relacione.

TELEPERFORMANCE está comprometida con el respeto de los derechos de sus clientes, empleados, accionistas y terceros en general. Por eso, adopta la siguiente política de tratamiento de datos personales (“**Política**”), la misma que es complementada con lo dispuesto por el Programa de Privacidad de TP, la Ley y el Reglamento.

2. OBLIGATORIEDAD

La Política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados de TELEPERFORMANCE en Perú, los contratistas, accionistas y terceros que obran en nombre de TELEPERFORMANCE.

Todos los empleados de TELEPERFORMANCE deben observar y respetar esta política en el cumplimiento, desarrollo y ejecución de sus funciones. En los casos en que no exista vínculo laboral, se deberá incluir una cláusula contractual para que quienes obren en nombre de TELEPERFORMANCE, se obliguen a cumplir la Política.

El incumplimiento de esta o el indebido tratamiento de datos personales, originará sanciones de tipo laboral o responsabilidades contractuales, según el caso. Ello, sin perjuicio del deber de responder patrimonialmente por los daños y perjuicios que cause a los Titulares de los Datos Personales y/o a TELEPERFORMANCE por el incumplimiento de la Política, el Programa, la Ley o el Reglamento.

3. BASE LEGAL

- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo N° 016-2024- que aprueba el reglamento de la ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Directiva de Seguridad de la Información de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Legislativo N° 1353.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C	Código: LE-PO-01
		Versión: 3
	Área o Proceso: Legal	Página: 3 de 17

- Directiva para el Tratamiento de Datos Personales mediante Sistemas de Videovigilancia.

Cualquier actualización, modificación o reforma a las leyes, decretos o directivas mencionadas en este apartado será considerada parte integrante de la base legal.

4. **DEFINICIONES**

4.1. Banco de datos personales. Conjunto organizado de datos, automatizados o no independientemente del soporte, sea este físico, magnético, digital óptico u otros que se creen, cualquiera fuere la forma o modalidad de su creación, formación, almacenamiento, organización y acceso.

4.2. Banco de datos de administración privada. Son aquellos cuya titularidad corresponde a una persona natural o jurídica de derecho privado, en cuanto el banco no se encuentre estrictamente vinculado al ejercicio de potestades de derecho público.

4.3. Banco de datos de administración pública. Son Bancos de datos cuya titularidad corresponde a una entidad pública.

4.4. Datos personales. Toda información sobre una persona natural que identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados.

4.5. Datos sensibles. Son aquellos datos personales constituidos por información biométrica o genética de la persona natural, que por sí misma puedan identificar al titular, así mismo comprenden datos referidos al origen racial y étnico, ingresos económicos, opiniones o convicciones políticas, religiosas, filosóficas, morales o emocionales, neuronales, afiliación sindical o información relacionada a la salud o la vida sexual.

4.6. Encargado del banco de datos personales. Cualquier persona natural o jurídica de derecho público o privado, realice el tratamiento de los datos personales por encargo del titular del banco de datos personales.

4.7. Entidad pública. Comprende la determinada en la ley de Procedimiento Administrativo General – Ley 27444, artículo I del Título preliminar.

4.8. Flujo Transfronterizo de datos personales. Comprende la transferencia internacional de datos personales a un destinatario situado en un país distinto, al de origen de los datos personales, sin importar el medio que los contiene o por el cual se efectuó la transferencia, ni el tratamiento que reciban estos.

4.9. Fuentes accesible para el público. Bancos de datos personales de administración pública o privada, que pueden ser consultados por cualquier persona, previo abandono de la contraprestación correspondiente, de ser el caso. Las fuentes accesibles para el público son determinadas en el reglamento.

4.10. Incidente de seguridad de datos personales. Es toda vulneración de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida, alteración ilícita de los datos personales o la comunicación o exposición no autorizada a dichos datos.

4.11. Oficial de Datos Personales. Es la persona designada por el titular del banco de datos personales para la verificación, asesoramiento e implementación del cumplimiento del régimen jurídico sobre protección de datos personales.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C	Código: LE-PO-01
		Versión: 3
	Área o Proceso: Legal	Página: 4 de 17

4.12. Procedimiento de anonimización. Tratamiento de datos personales que hace no identificable al titular de estos. El procedimiento es irreversible.

4.13. Procedimiento de disociación. Tratamiento de datos personales que hace no identificable al titular de estos. El procedimiento es reversible.

4.14. Receptor o importador de Datos. Es toda persona natural o jurídica de derecho privado, incluyendo las sucursales, filiales, vinculadas o similares o entidades públicas, que recibe los datos en caso de transferencia internacional, ya sea como titular del banco de datos personales o encargado del tratamiento

4.15. Titular de datos personales. Persona natural a quien corresponden los datos personales.

4.16. Titular del banco de datos personales. persona natural o jurídica de derecho público o privado, que determina la finalidad y contenido del banco de datos personales, su tratamiento, como las medidas de seguridad.

4.17. Transferencia de datos personales. Toda transmisión, suministro o manifestación de datos personales de carácter nacional o internacional a una persona jurídica de derecho privado o entidad pública o a una persona natural distinta el titular de los datos personales.

4.18. Tratamiento de datos personales. Cualquier operación o procedimiento técnico, automatizado o no que permite la recopilación, registro, organización almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o por cualquier otra forma de procedimiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos personales.

5. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando la Ley y el Reglamento. Por lo tanto, en el desarrollo, interpretación y aplicación de la Política, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios:

5.1. Principio de Consentimiento: Salvo disposición legal en contrario, la recopilación y tratamiento de datos personales sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, libre, inequívoco, expreso e informado del Titular de Datos Personales.

Para ello, se deberá informar al Titular de Datos Personales de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad del tratamiento de la información suministrada. Este principio debe observarse tanto para el caso de los datos personales que se recolectan a través de formatos o telefónicamente, así como los que hacen parte de los anexos o documentos que entregan los Titulares de Datos Personales.

5.2. Principio de Legalidad: No se podrán utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar el tratamiento de datos personales.

5.3. Principio de Finalidad: Los datos personales deben ser recopilados para una finalidad determinada, explícita y lícita. El tratamiento de los datos personales no debe extenderse a otra finalidad que no haya sido la establecida de manera inequívoca como tal al momento de su recopilación, excluyendo los casos de actividades de valor histórico, estadístico o científico cuando se utilice un procedimiento de disociación o

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C	Código: LE-PO-01
		Versión: 3
	Área o Proceso: Legal	Página: 5 de 17

anonimización.

5.4. Principio de Proporcionalidad: Sólo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo de este. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos personales deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.

Los datos personales deben ser tratados de acuerdo con los usos autorizados. Si con el tiempo, el uso de los datos personales cambia a formas que el titular no ha autorizado, será necesario obtener nuevamente el consentimiento previo del Titular para estos efectos.

Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades competentes. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables, la finalidad del tratamiento y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos, estadísticos e históricos de la información.

Una vez cumplidas las finalidades, se procederá con la supresión de los datos, la cual deberá realizarse de tal forma que no puedan ser recuperados o copiados en otros medios, de esta forma se garantiza una eliminación segura.

5.5. Principio de Calidad: Los datos personales sujetos a tratamiento deben ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular de los datos personales o cuando TELEPERFORMANCE lo determine, serán actualizados, rectificados o suprimidos si ello es procedente.

5.6. Principio de Seguridad: Cada persona vinculada con TELEPERFORMANCE deberá cumplir las medidas técnicas, legales y organizacionales para garantizar la seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, filtración, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Sólo se permitirá acceso a los datos personales y/o sólo se puede enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas:

5.6.1. Al Titular del Dato Personal.

5.6.2. A las personas autorizadas por el Titular del Dato Personal.

5.6.3. A los empleados de TELEPERFORMANCE que deben realizar el tratamiento de datos personales.

5.6.4. A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del Titular del Datos Personales.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C	Código: LE-PO-01
		Versión: 3
	Área o Proceso: Legal	Página: 6 de 17

Todas las personas involucradas en el tratamiento de datos personales no públicos están obligadas a garantizar la confidencialidad y la reserva de la información, incluso después de finalizar su relación con las labores relacionadas con dicho tratamiento. Solo podrán suministrar o comunicar datos personales cuando sea necesario para el desarrollo de las actividades autorizadas por la Ley.

5.7. Principio de Disposición de Recurso: Todo Titular de datos personales debe contar con las vías administrativas o jurisdiccionales necesarias para reclamar y hacer valer sus derechos, cuando estos sean vulnerados por el tratamiento de sus datos personales.

5.8. Principio de transparencia: El Titular de los datos personales debe ser informado sobre las condiciones bajo las cuales se tratarán sus datos. En ese sentido, TELEPERFORMANCE, cuando menos, debe informar al titular de los datos personales, los aspectos requeridos en la Ley, los cuales se detallan más adelante, de manera previa a la recopilación de sus datos personales.

5.9. Principio de responsabilidad proactiva: En el tratamiento de datos personales se deben aplicar las medidas legales, técnicas y organizativas a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de la normativa de datos personales, y el titular del banco de datos personales o quien resulte responsable, debe ser capaz de demostrar tal cumplimiento.

5.10. Nivel de protección adecuado: Para la transferencia internacional de datos personales, el país receptor debe contar con un nivel suficiente de protección para los datos personales, equiparable a lo previsto por Ley o TELEPERFORMANCE debe garantizar que los datos personales serán tratados en el país receptor adoptando los mismos niveles de protección.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

Las personas obligadas a cumplir la Política deberán respetar y garantizar los derechos de los titulares de datos personales. En este sentido, los datos personales deben almacenarse de manera que se facilite el ejercicio de los derechos del titular, conforme al procedimiento que se detalla más adelante:

6.1 Derecho de información: El Titular de datos personales tiene derecho a ser informado en forma detallada, sencilla, expresa, inequívoca y de manera previa a su recopilación, sobre:

- 6.1.1** Finalidad para la que sus datos serán tratados.
- 6.1.2** Quiénes son o pueden ser sus destinatarios.
- 6.1.3** Identidad y domicilio del titular del banco de datos personales.
- 6.1.4** La transferencia nacional o internacional de los datos personales.
- 6.1.5** Las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo.
- 6.1.6** Tiempo de conservación de los datos.

6.2 Derecho de Acceso: El Titular de datos personales tiene derecho a obtener la información, de manera gratuita, que sobre sí mismo sea objeto de tratamiento en bancos de datos, así como:

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C	Código: LE-PO-01
		Versión: 3
	Área o Proceso: Legal	Página: 7 de 17

6.2.1 La forma en que sus datos fueron recopilados.

6.2.2 Razones que motivaron su recopilación.

6.2.3 A solicitud de quién se realizó la recopilación.

6.2.4 Transferencias realizadas o que se prevén hacer.

6.3 Derecho de Rectificación, Cancelación y Oposición: El Titular de datos personales tiene derecho a la actualización, inclusión, rectificación y supresión de sus datos personales materia de tratamiento, cuando:

6.3.1 Se hubiere advertido omisión, error o falsedad.

6.3.2 Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes a la finalidad para la cual hayan sido recopilados.

6.3.3 Hubiera vencido el plazo establecido para su tratamiento.

6.4 Derecho de Portabilidad: El titular del dato tiene derecho a que sus datos se transmitan directamente del titular del banco de datos donde se encuentra almacenada su información a otro, cuando sea técnicamente posible, siempre que su ejercicio no imponga una carga financiera excesiva, técnica excesiva o irrazonable.

Adicionalmente, los Titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos:

6.5 Obtener copia del consentimiento otorgado.

6.6 Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la Ley y en la presente política.

6.7 Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el Titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

6.8 Otros establecidos en la Ley y Reglamento aplicables.

7. DEBERES DE TELEPERFORMANCE PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

7.1 Como Responsable y/o Titular de los bancos de datos:

7.1.1 Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Política, copia de las autorizaciones otorgadas por el titular de los datos personales para el tratamiento de sus datos personales;

7.1.2 Informar de manera clara y suficiente al Titular de los datos personales sobre la finalidad del tratamiento y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;

7.1.3 Garantizar al Titular de los datos personales, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de información, acceso, actualización, rectificación, cancelación u oposición de sus datos

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C	Código: LE-PO-01
		Versión: 3
	Área o Proceso: Legal	Página: 8 de 17

personales;

7.1.4 notificar a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales los incidentes de seguridad de datos personales;

7.1.5 Atender las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Política; y

7.1.6 Otros establecidas en la Política, la Ley y/o el Reglamento.

7.2 Como Encargado de los bancos de datos:

Si TELEPERFORMANCE realiza el tratamiento de datos personales en nombre de otras entidades, clientes u organizaciones, quienes son los Responsables del Tratamiento, deberá cumplir, además de los mencionados en el 7.1, los siguientes deberes:

7.2.1 Realizar el tratamiento del dato de conformidad con las instrucciones impartidas por el Responsable del Tratamiento; y

7.2.2 Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

8 DEBERES DE TELEPERFORMANCE CUANDO REALIZA EL TRATAMIENTO A TRAVÉS DE UN ENCARGADO.

8.1 Proporcionar, al Encargado del Tratamiento de Datos Personales, las instrucciones y el alcance del tratamiento del dato personal proporcionado;

8.2 Suministrar, al Encargado del Tratamiento de Datos Personales, únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado;

8.3 Suscribir un contrato que garantice el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la Ley y el Reglamento, y la implementación de medidas de seguridad;

8.4 Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;

8.5 Comunicar de forma oportuna, al Encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos personales que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada se mantenga actualizada;

8.6 Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes;

8.7 Exigir al Encargado el cumplimiento de la Política.

8.8 Exigir que el Encargado del tratamiento suprima los datos personales cuando se le requiera.

8.9 Exigir que el Encargado del tratamiento informe alguna solicitud o reclamo del Titular de los datos a

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C	Código: LE-PO-01
		Versión: 3
	Área o Proceso: Legal	Página: 9 de 17

la que tenga conocimiento a la brevedad.

9 DEBERES DE TELEPERFORMANCE RESPECTO DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

9.1 Implementación de Medidas de Seguridad: TELEPERFORMANCE ha adoptado las medidas de seguridad organizativas, legales y técnicas apropiadas según la categoría de banco de datos, con el objetivo de evitar la pérdida, alteración, tratamiento o accesos no autorizados que puedan afectar la integridad y confidencialidad de la información. Estas medidas cubren como mínimo los siguientes aspectos, establecidos en el Reglamento:

9.1.1 Control de acceso y privilegios a los datos personales.

9.1.2 Monitoreo y revisión periódica de medidas de seguridad y capacitación del personal.

9.1.3 Generación y mantenimiento de registros de interacciones con los datos.

9.1.4 Conservación de registros de acuerdo con la normatividad aplicable y las Políticas internas de la Compañía.

9.1.5 Medidas de seguridad para la generación de copias de datos personales.

9.1.6 Conservación, respaldo y recuperación de datos personales.

9.1.7 Transferencia lógica o electrónica de datos personales.

9.1.8 Almacenamiento de documentación no automatizada, como la protección de armarios y archivadores con sistemas de apertura mediante llave.

9.1.9 Acceso y traslado de documentación.

9.1.10 Política de escritorios y pantallas limpios.

Estas medidas están contenidas en las políticas que puede encontrar en la sección Perú códigos y Políticas de nuestra página web <https://www.tp.com/es-pe/ubicaciones/peru/codigos-y-politicas/#>

9.2 Incidentes de seguridad: En caso de presentarse un incidente de seguridad, TELEPERFORMANCE deberá notificarlo a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales y al titular de los datos afectados dentro de las 48 horas de haber tomado conocimiento de este. Además, deberá documentar cualquier incidente de seguridad, incluyendo los hechos relacionados con el mismo, los efectos y las medidas adoptadas para mitigar el incidente.

Ante cualquier sospecha de un incidente, los colaboradores deberán informarlo de manera inmediata a el Oficial de Datos Personales Anexo 2 protecciondedatosperu@teleperformance.co o a través de <https://tp.integrityline.com/>, quienes serán los responsables de evaluar las acciones a adoptar y su ejecución.

9.3 Acuerdo de confidencialidad de colaboradores: Toda persona que labore en TELEPERFORMANCE

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C	Código: LE-PO-01
		Versión: 3
	Área o Proceso: Legal	Página: 10 de 17

deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad, través del cual se brinde protección a los datos personales de responsabilidad de la compañía.

9.4 Contenido de las cláusulas de protección de datos personales: Cuando TELEPERFORMANCE desee enviar o transmitir datos a uno o varios Encargados ubicados dentro o fuera del territorio nacional, deberá pactar, entre otros, lo que se indica a continuación mediante cláusulas contractuales o a través de un contrato de transmisión (en los casos en que se trate de transmisión internacional) de datos personales:

9.4.1 Los alcances del tratamiento;

9.4.2 Las actividades que el Encargado realizará en nombre de TELEPERFORMANCE;

9.4.3 Las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato y TELEPERFORMANCE;

9.4.4 La obligación del Encargado de dar cumplimiento a las obligaciones del Responsable observando la presente política;

9.4.5 El deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la ley y la presente política;

9.4.6 La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos, así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos;

9.4.7 Cumplir con estas políticas de tratamiento de información del Responsable del dato.

10.PROCESOS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TELEPERFORMANCE cuenta con los bancos de datos personales indicados en el Anexo 1 de esta Política, donde se detallan la finalidad y las categorías de datos personales sometidos a tratamiento.

TELEPERFORMANCE podrá actualizar dicho inventario y las finalidades conforme evolucione la normativa aplicable o las necesidades de la organización.

10.1 OBTENCIÓN DE CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Quienes se encargan de recopilar datos personales deberán obtener de parte del Titular de los datos personales su autorización previa, libre, inequívoca, expresa e informada para el tratamiento de sus datos personales salvo que se fundamente en alguna de las excepciones previstas en la Ley y el Reglamento.

Para obtener la autorización se deberá seguir las siguientes instrucciones:

10.1.1 En primer lugar, antes de que el Titular de los datos personales otorgue su consentimiento, es necesario informarle de forma clara y expresa la información señalada en el numeral 6.2 de la Política. Para ello, TELEPERFORMANCE elaborará formatos de consentimientos o avisos de privacidad que se adoptarán para cada proceso.

10.1.2 En segundo lugar, obtendrá el consentimiento del Titular de los datos personales, a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Se deberá dejar prueba del cumplimiento de

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C	Código: LE-PO-01
		Versión: 3
	Área o Proceso: Legal	Página: 11 de 17

la obligación de informar y de obtener el consentimiento.

Si el Titular de los datos personales solicita copia de éstos, se deberá suministrárselos. La autorización también se podrá obtener a partir de conductas inequívocas del Titular del Dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dicha(s) conducta(s) debe(n) ser muy clara(s) de manera que no admita(n) duda o equivocación sobre la voluntad de autorizar el tratamiento y, en ningún caso, el silencio del Titular de los datos personales podrá considerarse como una conducta inequívoca.

En el caso particular del tratamiento de datos sensibles, deberá obtener el consentimiento por escrito, a través de firma manuscrita, firma digital, o cualquier mecanismo de autenticación que garantice la voluntad inequívoca del Titular del dato personal sensible. Es considerado un consentimiento el ejecutar un evento (clic) o indicar (Si) por la web, flujos o chats.

10.1.3 En tercer lugar, el consentimiento debe ser obtenido en forma previa a la recepción del dato personal correspondiente.

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de menores de edad se deben cumplir los siguientes requisitos

10.1.4 La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar a los menores de edad (tutor o titular de la patria potestad). En forma excepcional, podrá hacerse tratamiento de los datos personales de mayores de catorce y menores de dieciocho años con su consentimiento, siempre que la información proporcionada haya sido expresada en un lenguaje comprensible por ellos.

10.1.5 Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los menores de edad.

10.1.6 El tratamiento debe respetar el interés superior de los menores de edad y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales.

10.1.7 En ningún caso, se podrá recabar de un menor de edad datos que permitan obtener información sobre los demás miembros de su grupo familiar, como son los datos relativa a la actividad profesional de sus progenitores, información económica, datos sociológicos o cualquier otro, sin el consentimiento de los titulares de tales datos. Sólo podrá recabarse los datos de identidad y dirección de los padres o de los tutores con la finalidad de obtener el consentimiento a que se refiere el numeral 10.1.4.

10.2 TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DE ESTE.

10.2.1 Aspectos generales:

TELEPERFORMANCE, en la mayoría de los casos, obra como Encargado del Tratamiento para efectuar, en nombre de sus clientes, diversas actividades especializadas a su objeto social como servicios de *contact center*, BPO, servicios de tecnología, servicios digitales y servicios especializados, entre otros. Por eso, la finalidad del tratamiento de los datos personales dependerá de lo informado por el Responsable del tratamiento de datos personales.

En otros casos, TELEPERFORMANCE actuará como Responsable del Tratamiento de los datos personales para: seguridad y prevención, gestión de la relación laboral, reclutamiento y selección, y las demás establecidas conforme a las finalidades del Anexo 1 de la Política.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C	Código: LE-PO-01
		Versión: 3
	Área o Proceso: Legal	Página: 12 de 17

10.2.2 Medidas técnicas durante el Tratamiento de los datos personales:

- El Área de Tecnología de la Información deberá velar por el cumplimiento de las medidas técnicas de la seguridad referidas en esta Política.
- El Área de Tecnología de la Información es responsable de la protección de activos de información que incluyen datos personales, con el fin de asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de estos. Como tal, se encargan de suprimir los datos personales cuando estos hayan dejado de ser necesarios o hubiese vencido el plazo para su tratamiento, salvo que medie procedimiento de anonimización o disociación.

10.2.3 Tratamiento de los datos personales de los empleados de TELEPERFORMANCE:

Los datos personales recolectados o almacenados sobre los empleados de TELEPERFORMANCE, ya sea mediante el diligenciamiento de formatos físicos o electrónicos, vía telefónica, vía canales de internos, intranet, herramientas corporativas y/o a través de la entrega de documentos a la compañía (como hojas de vida y/o anexos), serán tratados exclusivamente para fines laborales de orden legal o contractual. En virtud de lo anterior, TELEPERFORMANCE utilizará los datos personales, además de lo indicado en el Anexo de la Política, para los siguientes fines:

- Gestión de la relación laboral.
- Dar cumplimiento a las leyes vigentes aplicables.
- Cumplir las instrucciones de las autoridades judiciales y administrativas competentes.
- Implementar las políticas y estrategias laborales y organizacionales.

10.2.4 Tratamiento de los datos personales de menores de edad

Las personas obligadas al cumplimiento de esta política deben identificar los datos sensibles de los menores de edad que recopilen o almacenen con miras a:

- Implementar responsabilidad reforzada en el tratamiento de estos datos que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes;
- Aumentar los niveles de seguridad de esa información;
- Incrementar las restricciones de acceso y uso por parte del personal del TELEPERFORMANCE y de terceros

10.3 TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

Cuando se transfieran datos personales, será necesario contar con la autorización del Titular de los datos personales salvo las excepciones previstas en la Ley. En este sentido, antes de enviar datos personales a terceros, los obligados a cumplir la Política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del Titular de los datos personales.

Toda transferencia de datos personales, tanto a nivel nacional como internacional, procederá con autorización de cada área responsable del banco de datos personales, y el medio por el cual se llevará a cabo dicha transferencia de datos deberá cumplir con la política de seguridad de la información vigente.

En caso sea necesario efectuar un flujo transfronterizo de datos personales, los encargados de cada banco

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C	Código: LE-PO-01
		Versión: 3
	Área o Proceso: Legal	Página: 13 de 17

de datos deben garantizar que el proveedor destinatario mantenga un Nivel de Protección Adecuado, considerando las excepciones previstas en la normatividad vigente. Asimismo, será necesario comunicar a la Autoridad de Protección de Datos Personales sobre la transferencia internacional presentando el formulario correspondiente.

11 SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES

11.1 La eliminación de datos personales se llevará a cabo cuando ya no sean necesarios para los fines para los cuales fueron recopilados, cuando haya expirado el plazo de conservación establecido o cuando el titular de los datos haya revocado su consentimiento. Es importante destacar que la eliminación se realizará a menos que la regulación exija mantener los datos por un tiempo determinado. En estos casos, se recomienda consultar al Oficial de Datos Personales para asegurar el cumplimiento de las normativas aplicables.

11.2 La eliminación de información debe realizarse de manera segura. Esto incluye métodos como la sobreescritura de datos con patrones aleatorios, la desmagnetización de medios magnéticos y la destrucción física de dispositivos de almacenamiento, entre otros. Además, para dispositivos electrónicos, se empleará software especializado que garantice la eliminación segura de todos los datos personales almacenados.

11.3 Estos procedimientos deben seguir los estándares de seguridad para asegurar que la eliminación sea completa y definitiva, garantizando así la trazabilidad y el cumplimiento de las normativas de protección de datos.

12 PROCEDIMIENTOS POR PARTE DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES PARA EJERCER SUS DERECHOS

El Titular de Datos Personales cuenta con los derechos señalados en la sección de esta Política. Estos derechos podrán ser ejercidos por el Titular de los Datos Personales o mediante un representante de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

Todas las consultas, reclamos y/o ejercicio de los derechos señalados deberán ser remitidas por medio de comunicación a TELEPERFORMANCE, mediante la remisión de un correo electrónico a la siguiente dirección: protecciondedatosperu@teleperformance.co, y/o enviar una comunicación escrita a la siguiente dirección: Av. José Faustino Sánchez Carrión N° 465, int. 601, Urb. San Felipe, Magdalena del Mar, provincia y departamento de Lima.

La siguiente persona o área de TELEPERFORMANCE será la encargada de cumplir la función de protección de datos y de tramitar las solicitudes de los Titulares de los Datos Personales.

- **Área:** Privacidad- Protección de datos personales – Oficial de Datos Personales Anexo 2.
- **Dirección:** Av. José Faustino Sánchez Carrión N° 465, Int. 601, Urb. San Felipe, Magdalena del Mar, provincia y departamento de Lima, Perú
- **Correo:** protecciondedatosperu@teleperformance.co
- **Enlace:** tp.com/en-us/footer/privacy/

Sin perjuicio de la posibilidad de solicitar información adicional y/o ampliar los plazos de respuesta conforme a la Ley y el Reglamento, los plazos de respuesta aplicables son:

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C	Código: LE-PO-01
		Versión: 3
	Área o Proceso: Legal	Página: 14 de 17

12.1 El plazo máximo de respuesta ante el ejercicio del derecho de información será de ocho (08) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.

12.2 El plazo máximo para la respuesta ante el ejercicio del derecho de acceso será de veinte (20) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.

12.3 Tratándose del ejercicio de los otros derechos como los de rectificación, cancelación u oposición, el plazo máximo de respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento será de diez (10) días contados desde el día siguiente de la presentación de solicitud correspondiente.

Los pedidos que sean presentados respecto a los derechos previstos en esta sección deberán encontrarse en una solicitud dirigida a TELEPERFORMANCE que contenga la siguiente información:

- Nombre e identificación del Titular del Dato Personal (y de su representante, de ser el caso).
- Petición concreta y clara.
- Dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite.
- Documentos y demás pruebas pertinentes que quiera hacer valer.

13 VIDEOVIGILANCIA.

13.1 TELEPERFORMANCE utiliza diversos medios de videovigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de nuestras instalaciones u oficinas, de conformidad con la Directiva N° 01-2020-JUS/DGTAIPD, Tratamiento de Datos Personales Mediante Sistemas de Videovigilancia.

13.2 TELEPERFORMANCE informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de videovigilancia.

13.3 La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo proceso o procedimiento ante cualquier tipo de autoridad o internamente en la organización.

13.4 La información recolectada será almacenada por un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles.

13.5 Únicamente tendrán acceso a esta información las personas debidamente autorizadas.

13.6 TELEPERFORMANCE cuenta con una política de videovigilancia, de acuerdo con la directiva antes indicada.

14 RESPONSABILIDADES ANTE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Es responsabilidad de TELEPERFORMANCE proporcionar la información relativa al tratamiento de datos personales a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales cuando esta lo requiera, así mismo permitirle el acceso a los bancos de datos personales que TELEPERFORMANCE administra.

15 OFICIAL DE DATOS PERSONALES.

15.1 Sus funciones y responsabilidades son principalmente:

- Supervisar la observancia del régimen de protección de datos personales dentro de la organización.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C	Código: LE-PO-01
		Versión: 3
	Área o Proceso: Legal	Página: 15 de 17

- Informar y asesorar a la empresa y a sus empleados sobre sus obligaciones en virtud de las leyes de protección de datos.
- Actuar como punto de contacto con la autoridad de control en cuestiones relativas al tratamiento de datos personales.
- Realizar evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales cuando sea necesario.

15.2 Autonomía y Recursos:

- El Oficial de Datos Personales debe contar con la autonomía e independencia necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.
- La empresa debe proporcionar los recursos necesarios para que el Oficial de Datos Personales pueda cumplir con sus responsabilidades, incluyendo acceso a formación continua y herramientas adecuadas.

15.3 Consulta y Asesoramiento:

- Los empleados deben consultar al Oficial de Datos Personales en caso de dudas sobre la gestión de datos personales.
- El Oficial de Datos Personales debe estar disponible para proporcionar asesoramiento sobre la implementación de medidas de seguridad y la supresión de datos personales.

16 ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA.

Esta política y su contenido podrá ser en cualquier momento modificada y/o actualizada por TELEPERFORMANCE, debiendo únicamente enviar, comunicar y/o publicar una comunicación en la que se detalle la(s) modificación(es) o actualización(es) realizada(s).

17 DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

- **Nombre o razón social:** TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C
- **Domicilio o dirección:** Av. José Faustino Sánchez Carrión N° 465, int. 601, Urb. San Felipe, Magdalena del Mar, provincia y departamento de Lima
- **Correo electrónico:** protecciondedatosperu@teleperformance.co

CONTROL DE CAMBIOS Y CICLO DE APROBACIÓN.

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	CICLO DE APROBACIÓN
15/04/2025	3.0	Cambios generales al documento-actualizaciones normativas.	Elabora: Departamento Legal / área de Privacidad Revisa: Chief Legal Officer (CLO) Aprueba: Junta General de Accionistas.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C	Código: LE-PO-01
		Versión: 3
	Área o Proceso: Legal	Página: 16 de 17

ANEXO 1 – BANCOS DE DATOS DE TITULARIDAD DE TELEPERFORMANCE PERÚ

Banco de datos personales	Finalidad	Categorías de datos personales recopilados	Área encargada
Registro de Ingreso	- Garantizar la seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de la Compañía. - Registro de ingresos y salidas de las instalaciones como medida de control, seguridad y protección.	Nombres y apellidos, N.º DNI, N.º RUC, N.º de Pasaporte y firma.	Seguridad Física
Trabajadores	Recopilar y tratar los datos personales de los trabajadores con el objetivo de cumplir con las obligaciones laborales y legales vigentes y aplicables, incluyendo sin limitarse: la gestión de la relación contractual, pago de prestaciones y beneficios, ingreso a sistemas o instalaciones, manejo de incapacidades, atención a solicitudes o PQRS, emisión de certificaciones, envío de información o comunicaciones corporativas, procesos disciplinarios, actividades de bienestar y cualquier otra actividad necesaria para la adecuada administración de la relación laboral.	Nombres y apellidos, n.º DNI, n.º RUC, n.º de Pasaporte, carné de extranjería, dirección del domicilio, teléfono, dirección de correo electrónico, imagen, firma, estado civil, fecha de nacimiento, nacionalidad, sexo, profesión, edad, datos académicos, datos de derechohabientes, datos de persona de contacto. Datos económicos-financieros y de seguros: Datos bancarios, información tributaria, seguros. Datos de carácter social: Aficiones y hábitos personales, características de vivienda.	Recursos Humanos
Videovigilancia	Seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de TELEPERFORMANCE	Imagen, características físicas	Seguridad Física
Candidatos - Reclutamiento	Reclutamiento y selección de personal (Verificación de aptitudes y referencias, Ofrecimiento de ofertas laborales)	Nombres y apellidos, DNI, Pasaporte, dirección domicilio, teléfono, dirección de correo electrónico, imagen, voz, firma, firma electrónica, estado civil, fecha nacimiento, nacionalidad, sexo, profesión, edad, datos académicos, datos de derechos habientes, información relativa a la salud física	Recursos Humanos

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C	Código: LE-PO-01
		Versión: 3
	Área o Proceso: Legal	Página: 17 de 17

ANEXO 2 – OFICIAL DE DATOS PERSONALES TELEPERFORMANCE PERÚ

Nombre del Oficial de Datos Personales:

José Antonio Galán R.

Datos de contacto:

- **Correo electrónico:** protecciondedatosperu@teleperformance.co
- **Dirección:** Av. José Faustino Sánchez Carrión N° 465, int. 601, Urb. San Felipe, Magdalena del Mar, provincia y departamento de Lima