Aviso de privacidad

***Última actualización**: 3 de noviembre de 2026*

En BetterUp, la confianza y la transparencia son fundamentales para todo lo que hacemos. Estamos comprometidos a proteger tu privacidad y a garantizar la seguridad y confidencialidad de nuestros entornos de coaching.

Este aviso de privacidad explica cómo recopilamos, usamos, divulgamos y de otro modo tratamos los datos personales cuando interactúas con BetterUp. Esto incluye tanto si eres un coach que presta servicios, un usuario en tu proceso de coaching, un empleador que obtiene servicios de coaching para empleados, un colaborador o un visitante de nuestro sitio web.

Creemos que debes poder entender claramente cómo se tratan tus datos personales y por qué. Nuestro objetivo es explicar nuestras prácticas de una manera accesible, transparente y alineada con la confianza que depositas en nosotros.

Según los productos, las funciones o las experiencias que utilices, podemos proporcionar avisos de privacidad adicionales en el momento en que recopilemos tus datos personales. Estos avisos están destinados a proporcionar información más específica sobre usos concretos de datos personales y forman parte de este aviso de privacidad.

Índice del aviso de privacidad

1. Definiciones
2. Qué datos recopilamos
3. Cómo utilizamos los datos
4. Cómo compartimos los datos
5. Tus opciones, derechos y obligaciones
6. Otra información importante
7. Tabla de bases legales del RGPD de la UE
8. Definiciones de tipos de datos personales

1. Definiciones

Este aviso de privacidad describe nuestras prácticas de privacidad relacionadas con este sitio web, los servicios de BetterUp y la plataforma BetterUp, así como el impacto que estas prácticas tienen en los colaboradores, visitantes, coaches, usuarios y organizaciones de usuarios. Cada término se define a continuación. Comencemos con una breve descripción de lo que hacemos, cómo y dónde podemos recopilar datos, y luego definamos los términos clave.

BetterUp, Inc. y sus subsidiarias y afiliadas ("BetterUp", "nosotros" o "nuestro") ofrecemos la plataforma de transformación humana de BetterUp, diseñada para transformar el rendimiento y el crecimiento de las personas, los gerentes, los equipos y las organizaciones donde más importa: el desarrollo profesional y de liderazgo, y el bienestar personal proactivo, mediante

diversas técnicas y métodos de coaching (los "servicios") en nuestra aplicación móvil y plataforma en línea (la "plataforma").

Nuestros servicios utilizan inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático para respaldar y mejorar la experiencia de coaching. Algunos servicios de BetterUp, como nuestro coach de IA, utilizan IA basada en amplios conocimientos humanos e investigaciones en ciencias del comportamiento para generar respuestas personalizadas —incluidos textos, audios y otros contenidos— adaptadas a tus datos de entrada o indicaciones (IA generativa). Estas funciones de IA generativa se habilitan a través de nuestros socios de confianza mediante modelos de lenguaje de gran tamaño (LLM). Las funciones de IA generativa deben ser habilitadas por la organización de usuarios correspondiente (cuando corresponda) y funcionan cuando interactúas con dichas funciones.

Diferenciamos entre las personas que reciben servicios directamente a través de la plataforma (“usuarios”) y las entidades que celebran un contrato con nosotros para proporcionar servicios a sus empleados u otros usuarios en la plataforma (“organizaciones de usuarios”). Recopilamos, utilizamos y compartimos datos de manera diferente para los usuarios y para las organizaciones de usuarios, aunque en algunos casos pueden superponerse. Si recibes dervicios de BetterUp a través de tu empleador u otra organización patrocinadora, ten en cuenta que ciertos datos pueden compartirse con tu organización de usuarios. Las personas que interactúan directamente con nuestra plataforma (y no a través de una organización de usuarios) se denominan "usuarios directos".

También recopilamos datos de coaches o facilitadores (colectivamente llamados "coaches"), que normalmente celebran un contrato con nosotros para ofrecer servicios a usuarios a través de nuestra plataforma o mediante facilitaciones presenciales, y de los visitantes a nuestro sitio web, www.BetterUp.com, y sus subdominios (el "sitio"). Si ofreces una respuesta a una evaluación de usuario, como nuestra herramienta de feedback de 360°, se te considerará un "colaborador". Este aviso no se aplica a nuestras prácticas de privacidad con respecto a las solicitudes de empleo en BetterUp. El aviso de privacidad aplicable a las solicitudes de empleo está disponible aquí.

Cuando los datos se asocian con una persona física identificada o identificable y están resguardados como información personal por las leyes aplicables de protección de datos, los denominamos "datos personales". Ten en cuenta que algunas leyes locales pueden utilizar el término "información personal" en lugar de "datos personales". A los fines de este aviso de privacidad, BetterUp utiliza ambos términos indistintamente. Para ver las definiciones de los tipos de datos personales que tratamos, consulta la Sección 8.

2. Qué datos recopilamos

2.1 Datos que nos proporcionas

Datos de nuestro sitio web
Si eres un visitante de nuestro sitio, nosotros y terceros de confianza que actúan en nuestro nombre recopilaremos cierta información. Utilizamos cookies y tecnologías similares (por ejemplo, balizas web, píxeles y etiquetas publicitarias) para recopilar datos (por ejemplo, identificadores de dispositivo) de nuestro sitio público con el fin de reconocerte a ti y a tus

dispositivos dentro, fuera y entre distintos servicios y dispositivos donde hayas interactuado con nuestro sitio.

También permitimos que terceros utilicen cookies según se describe en la política de cookies, incluso para ayudar en nuestras campañas de marketing y publicidad. También podemos recopilar, o apoyarnos en otros que recopilan, datos sobre tu dispositivo cuando hayas interactuado por primera vez con nuestro sitio (por ejemplo, ID de anuncios, dirección IP, sistema operativo y datos del navegador) para poder ofrecer a nuestros visitantes una mejor experiencia de usuario. Puedes optar por no permitir que utilicemos los datos procedentes de cookies y tecnologías similares, que rastrean tu comportamiento en los sitios de terceros para el direccionamiento de anuncios y otros fines relacionados con la publicidad. Para más detalles consulta la política de cookies.

Datos de los coaches

Si eres coach, recopilamos datos cuando envías una consulta para prestar servicios de coaching para nosotros, cuando utilizas la plataforma, cuando solicitas soporte técnico y cuando, de otro modo, inicias comunicaciones con nosotros.

Nunca exigimos que los coaches nos proporcionen datos personales sensibles (por ejemplo, datos financieros), aunque podríamos solicitar datos demográficos u otros datos personales de los coaches cuando estemos probando una nueva herramienta o función, asignando personal a un programa específico para clientes o realizando estudios de investigación. El tipo de datos demográficos o personales que podríamos solicitar incluye género, raza, etnia, habilidades especializadas como ASL o, para programas federales, tu ciudadanía. Cuando solicitamos datos demográficos, BetterUp lo hace porque creemos que mejorará los servicios para nuestros usuarios y coaches; sin embargo, proporcionar dicha información personal es opcional.

Podemos solicitar tu consentimiento como coach para grabar tu sesión de coaching, tal y como se describe en la sección 2.7 más abajo.

Podemos pedir a los coaches que proporcionen información para ayudarnos a mejorar la plataforma, los servicios o el proceso de coaching. Por ejemplo, pedimos a los coaches que evalúen las sesiones de coaching y las experiencias con la plataforma. También podemos solicitar experiencias o preferencias personales.

Datos de los usuarios

Si eres usuario, recopilamos datos cuando te registras en la plataforma y cuando accedes a los servicios a través de la plataforma. Requerimos ciertos datos personales para registrar tu cuenta, como tu nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, puesto o cargo, y país y estado, cuando corresponda. Necesitamos estos datos para crear tu cuenta, asegurarnos de asignarte un coach en una zona horaria adecuada, contar con datos de ubicación mínimos para respetar tus derechos de privacidad específicos, y garantizar que recibas las encuestas o cuestionarios aplicables de acuerdo con tu nivel de gestión. Si tu acceso a los servicios de BetterUp es proporcionado por tu organización de usuarios, este tipo de datos puede compartirse con BetterUp desde dicha organización.

Además de los datos recopilados a través de nuestra plataforma digital, también podemos recopilar ciertos datos mediante experiencias presenciales facilitadas. Por ejemplo, si participas

en evaluaciones, talleres o sesiones de coaching impartidas en persona por facilitadores de BetterUp, podemos recopilar respuestas a evaluaciones, métricas de participación y detalles de asistencia usando esas sesiones. Estos datos se tratan con el mismo nivel de cuidado y protección de la privacidad que los datos recopilados a través de la plataforma y se utilizan para enriquecer tu experiencia y mantener una visión holística de tu interacción con los servicios de BetterUp.

Recopilamos datos para ofrecer y mejorar tu experiencia en la plataforma. Por ejemplo, podemos pedir a los usuarios:

- completar encuestas para ayudarnos a asignarte un coach que se adapte a tus objetivos de coaching
- responder una evaluación que permita obtener información sobre tus fortalezas y debilidades haciéndote una serie de preguntas sobre tu bienestar general, equilibrio entre trabajo y vida personal, y estrés
- evaluar tu experiencia de coaching y con la plataforma, y
- indicar preferencias y configuraciones personales dentro de su perfil de usuario o de coach, tal como el idioma preferido.

Para facilitar una experiencia de coaching sólida y significativa, tanto tú como tu coach tendrán acceso a tu encuesta de asignación de coach y a tus respuestas de evaluación de usuario. Tu organización de usuarios no tiene acceso a tu encuesta de asignación de coaches ni a tus respuestas de evaluación de usuarios. Sin embargo, puede ver informes combinados o anonimizados de los usuarios vinculados a tu organización de usuarios, como se describe en la Sección 4.2.

Recopilamos datos personales de los usuarios y acerca de ellos, como datos de uso al acceder a la plataforma, a qué programas respondes y asistes, calificaciones de las sesiones, fechas de las sesiones de coaching, tu información laboral y otros datos que tú o tu organización de usuarios comparten con nosotros en relación con la plataforma o los servicios.

Funciones de IA: Cuando interactúas con una experiencia asistida por IA, como nuestro coach de IA, recopilamos tu identificador único de usuario, las transcripciones de las sesiones (incluidas tus entradas o indicaciones y todos los resultados) así como los metadatos asociados, tales como marcas de tiempo y datos de interacción. Si has dado tu consentimiento para grabar tu sesión, también utilizamos esa grabación para generar una transcripción y ofrecerte percepciones adicionales a ti y —si optas por compartirlas— a tu coach. En ciertas funciones de IA, también podemos utilizar información recopilada en otras partes de la plataforma o de tu organización de usuarios. Por ejemplo, tus objetivos, motivaciones, resultados de evaluaciones y datos obtenidos de una integración con una plataforma de terceros, tal como tu calendario (para más detalles, consulta la Sección 4.6 a continuación) para personalizar los resultados y recomendar contenido o recursos de coaching.

Datos de los colaboradores

Para participar en una evaluación de usuario, como nuestra herramienta de feedback de 360°, los colaboradores deben crear una cuenta con nosotros. Recopilamos la siguiente información de los colaboradores:

- Dirección de correo electrónico y contraseña.
- Respuestas de feedback.

- Metadatos, incluida la hora de creación de la cuenta, el tiempo dedicado a las evaluaciones, los datos de ubicación (país, ciudad, región) y la información sobre el idioma y el navegador (dirección IP, tipo y versión del navegador, sistema operativo).

Utilizamos las respuestas de feedback de los colaboradores para generar informes para el usuario que solicita feedback. Aunque se eliminan los nombres de los colaboradores, se incluye el cargo o función (por ejemplo, si eres gerente del usuario, tu respuesta se etiquetará como "gerente").

2.2 Datos sobre usuarios proporcionados por terceros

Si eres un usuario que se registra en la Plataforma a través de una licencia adquirida por una organización de usuarios, esta puede proporcionarnos ciertos datos demográficos sobre ti. En algunos casos, una organización de usuarios puede optar por integrar su sistema de información de recursos humanos con la plataforma. Si corresponde, la organización de usuarios puede compartir datos laborales, como tu fecha de contratación, cambios de puesto o función, cargo, ubicación de la oficina o del negocio y nivel jerárquico. En otros casos, la plataforma puede integrarse con sistemas de terceros siguiendo las indicaciones de una organización de usuarios, para gestionar datos y obtener percepciones sobre el valor de la plataforma y los servicios. Si un usuario tiene inquietudes sobre estos datos recopilados de terceros, comunícate con tu gerente de programa de BetterUp o con tu contacto en tu organización de usuarios.

Cuando participas en sesiones de coaching (ya sean con una persona o con IA), se crea y se guarda información sobre tu sesión. Cuando participas en una sesión dirigida por una persona, tu coach puede dejar notas relacionadas con tu sesión para facilitar la continuidad del servicio (los usuarios siempre pueden pedir a su coach que no registre notas relacionadas con un tema o conversación específicos). Además, puedes optar por recibir percepciones adicionales generadas por IA a partir de tus conversaciones con tu coach humano y de tus sesiones de coaching con IA; estas percepciones están disponible tanto para ti como para tu coach.

Además, cuando participes en evaluaciones, funciones o sesiones que incluyan a otros usuarios, colaboradores o tu gerente (como nuestra herramienta de feedback de 360°, el coaching grupal o las funciones de herramientas para equipos), podremos recopilar información sobre ti de los colaboradores invitados a brindar feedback. Los colaboradores pueden compartir percepciones cualitativas y cuantitativas sobre ti, que utilizaremos para generar informes que apoyen tu proceso de coaching y que puedan compartirse con tu gerente y tu organización de usuarios.

2.3 Destinatarios de marketing

Cuando recibes materiales de marketing de BetterUp, recopilamos datos de interacción, como si leíste tu correo electrónico y en qué enlaces hiciste clic, junto con los metadatos asociados (como dirección IP, marca de tiempo e información del dispositivo). Estos datos nos ayudan a entender qué comunicaciones son relevantes para ti y a mejorar la efectividad de nuestros mensajes. Cuando haces clic y navegas en nuestro sitio web, se pueden establecer cookies propias para medir tu nivel de participación en las interacciones de correo electrónico y páginas web. Puedes desactivar el seguimiento por correo electrónico en la configuración de tu cuenta, darte de baja de las comunicaciones de marketing haciendo clic en el enlace para cancelar la suscripción en cualquier correo electrónico, o ajustar tus preferencias de cookies como se describe en nuestra política de cookies.

2.4 Datos combinados sobre uso de la plataforma
Ya seas coach o usuario, podemos combinar o anonimizar los datos relacionados con tu uso de la plataforma. Podemos analizar tus datos de uso y contenido del servicio cuando se cargan, envían, reciben o almacenan. Podemos utilizar tus datos, registros de actividad y feedback directo para mejorar nuestra plataforma y nuestros servicios.

2.5 Cookies y tecnologías similares
Si bien utilizamos tecnologías similares dentro de nuestra plataforma, son separadas de las cookies y otras tecnologías utilizadas en nuestro sitio, que se describen en nuestra política de cookies. Para proporcionar funciones específicas dentro de la plataforma, hacemos un uso limitado de tecnologías de seguimiento dentro de ella, tal como se describe en nuestra política de cookies. Los usuarios pueden gestionar sus preferencias de cookies dentro de su perfil de usuario en la plataforma.

2.6 Datos de dispositivos y ubicación
Recopilamos datos de los dispositivos, incluida la información sobre tu propio dispositivo y su ubicación a través de la dirección IP, el tipo de navegador que utilizas, el tiempo que pasas en la plataforma, las páginas que visitas, los formularios que envías y el canal digital que te llevó a la plataforma. BetterUp no solicita datos de geolocalización precisa. Si accedes a la plataforma a través de un dispositivo móvil o de nuestra aplicación móvil, podemos recopilar datos adicionales, como la primera vez que se abre la aplicación, tu operador móvil y el tipo de dispositivo utilizado.

2.7 Grabaciones

Con el consentimiento expreso, tanto del coach como del usuario, podemos grabar una sesión de coaching (cada una se considera una "grabación"). Las grabaciones pueden incluir audio, video y datos relacionados que reflejen lo compartido durante la sesión. Los participantes son informados cuando una sesión puede ser grabada, y la grabación solo se realiza cuando se han proporcionado los avisos y consentimientos requeridos por la legislación aplicable.
Además de la grabación en sí, pueden crearse datos relacionados, como transcripciones, métricas combinadas de interacción (por ejemplo, turnos para hablar o duración de la sesión) e información basada en texto, audio o video.

Utilizamos las grabaciones y los datos relacionados para prestar y operar nuestros servicios, respaldar la seguridad y la protección, evaluar y mejorar la calidad y la eficacia del coaching, y mejorar nuestros productos y servicios de maneras coherentes con los fines del coaching y las expectativas de los usuarios.

Cuando sea posible, los datos derivados de las grabaciones se tratan de forma combinada o anonimizada para reducir la posibilidad de ser identificada y favorecer la minimización de datos. Asimismo, se protegen de acuerdo con este aviso de privacidad y la legislación aplicable.

No utilizamos las grabaciones ni las transcripciones —ya sean identificables o anonimizadas— para entrenar modelos de inteligencia artificial de propósito general ni modelos de lenguaje de gran tamaño (LLM) de última generación.

2.8 Información relacionada con la salud

Nuestros servicios no recopilan ni procesan "información protegida sobre la salud" tal y como se define en la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud ("HIPAA"). Tampoco somos una "entidad cubierta" según esta ley y el uso de nuestros servicios no requiere el cumplimiento de la HIPAA.

El coaching se realiza mediante una conversación personal, y puedes optar por compartir información sobre tu bienestar durante una sesión. No te pedimos que proporciones información de salud y tú decides qué compartir. Cuando la información que decides compartir se considera una categoría especial de datos personales conforme a la legislación aplicable, la tratamos de acuerdo con las protecciones descritas en este aviso de privacidad y las bases jurídicas establecidas en la Sección 7.

3. Cómo utilizamos los datos

3.1 Prestar nuestros servicios

En el corazón de BetterUp está nuestra convicción de que las ciencias del comportamiento pueden crear el enfoque más eficaz del mundo para la transformación humana y organizacional, generando impacto en tu persona integral y ofreciendo métricas reales que miden el éxito. La principal forma en que utilizamos los datos, incluidos los datos personales, es para prestar los servicios y ayudarnos a mejorar el sitio, la plataforma y también los servicios. Tal como se describe en la Sección 2, solicitamos Datos Personales sensibles solo en circunstancias muy limitadas; proporcionarlos siempre es voluntario y puedes revocar tu permiso en cualquier momento.

Como parte de nuestras experiencias asistidas por IA (si corresponde a tu uso de nuestros servicios), también utilizamos tus datos personales para generar mensajes y respuestas de chat personalizados, ofrecer reflexiones más profundas y percepciones más personalizadas para apoyar tu crecimiento y recomendar contenido y recursos de coaching más personalizados en función de los temas que trates.

3.2 Proporcionar información a tu organización de usuarios

Si accedes a la plataforma mediante una suscripción de pago a través de una organización de usuarios, compartimos con esa organización tanto datos individuales de interacción (como tu uso de los servicios y con qué frecuencia) como percepciones anonimizadas o combinadas. Para más detalles, consulta la Sección 4.2 a continuación.

3.3 Mejorar nuestro servicio y la plataforma

BetterUp necesita procesar datos personales para ayudar a mantener operativos nuestros servicios (incluidas la identificación, la resolución y el diagnóstico de problemas). Para ello, utilizamos datos técnicos, de ubicación, interacción, telemetría, configuración y consentimiento.

También utilizamos datos personales para ayudar a mejorar nuestras funciones, el rendimiento y la calidad de nuestros servicios, incluido el feedback de los usuarios y de los coaches, los datos de interacción y los datos de atención al cliente; esto incluye el uso de dichos datos con fines de mejora de la calidad y capacitación de nuestros coaches. Además, utilizamos datos

anonimizados o combinados para desarrollar productos, investigación (incluida la realizada en BetterUp Labs), herramientas de análisis y fines empresariales internos.

3.4 Del mercado a ti

Tal como se detalla en la política de cookies y en las secciones 2.5 y 2.6, recopilamos ciertos datos de los visitantes del sitio con fines de marketing y publicidad. Los visitantes del sitio también pueden tener que proporcionar datos para programar una demostración o interactuar con un bot en nuestro sitio a fin de recibir información de nuestra parte. También podemos utilizar esta información para:

- comunicarnos contigo (o, potencialmente, con tu organización de usuarios) acerca de productos, servicios, ofertas, promociones, recompensas y eventos ofrecidos por BetterUp;
- proporcionar novedades e información que consideremos de interés para ti o tu organización de usuarios; y
- publicar y medir anuncios en otros medios y sitios web de terceros.

Tú tienes control sobre qué información se recopila y se utiliza, de acuerdo con nuestra política de cookies.

Si recibes de nosotros comunicaciones sobre productos o marketing, también procesamos datos de contacto e interacción relacionados con dichas comunicaciones, a fin de comprender mejor quién las ha recibido e interactuado con ellas. También podemos utilizar datos de contacto e interacción para sugerir capacidades adicionales de BetterUp a ti o a su organización de usuarios, a fin de mejorar aún más el valor de nuestros servicios.

3.5 Proporcionar soporte al cliente

Puedes proporcionar datos personales a través del sitio o la plataforma que utilizamos para ofrecerte una mejor experiencia de atención al cliente. Por ejemplo, si enviaras un correo electrónico a support@betterup.co, nuestro equipo solicitaría información específica con fines de verificación y según sea necesario para abordar tus inquietudes.

3.6 Generar percepciones que no te identifiquen

BetterUp busca constantemente maneras de mejorar nuestros servicios mediante la aplicación de las ciencias del comportamiento con el fin de mejorar tu experiencia de coaching. Cuando utilizas la plataforma, se recopila o se crea una variedad de datos personales (como se describe anteriormente), por lo que utilizamos herramientas analíticas para anonimizar o combinar los datos antes de realizar nuestra investigación y nuestro análisis. Por ejemplo, combinamos datos de muchas interacciones y los comunicamos como patrones o estadísticas a nivel de grupo. Además, cuando necesitamos trabajar con transcripciones de sesiones (para realizar revisiones de seguridad y sesgos, por ejemplo), primero eliminamos u ocultamos cualquier elemento que podría identificar a una persona específica. Nuestro trabajo incluye investigación a través de BetterUp Labs, el primer laboratorio de investigación del comportamiento en su tipo. Reúne a empresas, académicos y científicos, que participan en mejorar la plataforma, el sitio y la calidad de nuestros servicios. En algunos casos, podemos compartir o publicar datos combinados o anonimizados, para facilitar la investigación u ofrecer percepciones o análisis de toda la población.

3.7 Llevar a cabo funciones de seguridad, eficacia y auditoría de sesgos de IA
Para ayudar a garantizar su seguridad y conectarle con el nivel adecuado de apoyo, nuestras experiencias de coaching con IA pueden analizar las transcripciones de las sesiones y/o las grabaciones, para determinar el curso de acción: recomendar una sesión con un coach humano, recomendar otros recursos, determinar la eficacia de nuestras medidas de protección o decidir si una conversación está fuera del alcance del coaching con IA. Si una experiencia de coaching con IA revela indicadores de una posible crisis o una preocupación grave por el bienestar, BetterUp puede seguir sus protocolos de escalamiento de seguridad crítica, lo que puede implicar que un socio del equipo de BetterUp se ponga en contacto contigo.

También utilizamos datos anonimizados o combinados (y con tu consentimiento explícito, también datos personales identificables) para realizar auditorías de seguridad, de eficacia y de sesgos, con el fin de ayudar a mejorar la seguridad y la calidad de nuestros servicios asistidos por IA.

3.8 Gestionar a nuestros coaches
Además de los usos generales descritos en otras partes de esta sección, utilizamos específicamente los datos de los coaches con los siguientes propósitos:

- facilitar la comunicación y coordinación entre los coaches, las organizaciones de usuarios y/o el personal de BetterUp;
- supervisar y mejorar la calidad y eficacia del coaching mediante el análisis de las sesiones, el feedback de los usuarios y las medidas de garantía de calidad;
- garantizar el cumplimiento de nuestra política de uso aceptable y las normas de coaching;
- proporcionar a los coaches capacitación, recursos y apoyo relacionados con la plataforma;
- facilitar el pago y la compensación por los servicios prestados.

3.9 Para identificar y prevenir acciones perjudiciales o no autorizadas
Podemos supervisar y evaluar los datos personales creados durante el uso de nuestros servicios para gestionar el cumplimiento de nuestra política de uso aceptable, ofrecer una experiencia segura y garantizar que la experiencia de coaching se mantenga alineada con los objetivos personales y profesionales de los usuarios.

3.10 Para cumplir con la legislación aplicable
También es posible que debamos utilizar datos personales para cumplir las leyes y normativas aplicables, como:

- responder a solicitudes legítimas, cumplir los procedimientos legales (como responder a citaciones judiciales o solicitudes de autoridades reguladoras) y presentar o defender reclamaciones legales;
- responder a solicitudes para ejercer derechos de privacidad, como tu derecho a acceder a tus datos personales o eliminarlos;
- proporcionar informes sobre la seguridad de nuestros servicios a las autoridades reguladoras;
- realizar actividades internas de cumplimiento y seguridad, como auditorías y gestión de la seguridad empresarial.

Si los datos personales se utilizarán de una manera no divulgada previamente o se compartirán con partes externas no contempladas en este aviso de privacidad, tendrás la oportunidad de optar por no participar.

4. Cómo compartimos los datos

¡BetterUp no vende datos personales derivados del uso de nuestros servicios!

4.1 Compartir datos personales entre los usuarios y sus coaches

Compartimos ciertos datos personales de los usuarios con los coaches, y viceversa, para permitir la prestación de los servicios. Esto incluye información de contacto, mensajes y comunicaciones, y respuestas a encuestas o evaluaciones. Cuando corresponda, también puedes optar por compartir con tu coach partes seleccionadas (o la totalidad) de un chat de IA. Estos intercambios ayudan a los coaches a proporcionar apoyo personalizado a los usuarios.

Para facilitar una experiencia de coaching sólida y significativa, tanto los usuarios como sus coaches tendrán acceso a sus respectivas encuestas y sus respuestas de evaluación. Los coaches también pueden tener acceso a datos anonimizados o combinados sobre grupos de usuarios dentro de tu organización de usuarios, para que puedan comprender el contexto en el que brindan su coaching. Los coaches no tienen acceso al contenido de coaching identificable de otros usuarios, ni a las respuestas de evaluación o a las transcripciones de sus sesiones.

4.2 Datos compartidos con las organizaciones de usuarios

Si accedes a la plataforma y a los servicios mediante una suscripción de pago de una organización de usuarios, compartiremos datos limitados con esa organización. Esto puede incluir datos de uso individualmente identificables (como tu fecha de registro en los servicios, el número de sesiones de coaching completadas, las fechas de las sesiones, las fechas de finalización de evaluaciones y encuestas, y ciertas métricas de participación similares). Estas percepciones ayudan a la organización de usuarios a evaluar el uso y la eficacia de los servicios.

No proporcionaremos a tu organización de usuarios detalles individualizados sobre el contenido de tus sesiones de coaching. Tu organización de usuarios puede recibir información sobre percepciones anonimizada o combinada, generada a partir de grupos de usuarios.

Cuando participes en evaluaciones, funciones o sesiones que incluyan a otros usuarios, colaboradores o tu gerente (como nuestra herramienta de feedback de 360°, el coaching grupal o las funciones de herramientas para equipos), los informes y resultados generados podrán compartirse contigo, con tu gerente y con tu organización de usuarios para apoyar tu proceso de coaching.

Veamos algunos ejemplos de lo que BetterUp puede ofrecer:

- Datos de interacción, tanto de forma individual (como se indicó anteriormente) o como datos combinados, como por ejemplo, el total de sesiones completadas en todo un departamento o los niveles medios de interacción a lo largo del tiempo.

- Temas generales de las sesiones, como *crecimiento profesional*, *liderazgo durante el cambio* o *bienestar y resiliencia*.
- Temas generales de coaching, como la proporción de participantes que se centran en temas como *gestión del estrés*, *liderazgo de personas*, *desarrollo profesional* o *adaptación al cambio*.
- Reflexiones o citas anonimizadas de sesiones de coaching. Por ejemplo:
    - *"Estoy aprendiendo a dar feedback más constructivo sin perder la confianza".*
    - *"Me siento más preparado para establecer límites y evitar el agotamiento".*
    - *"Estoy trabajando para desarrollar confianza a medida que asumo más responsabilidades".*
- Reflexiones o citas combinadas. Por ejemplo:
    - *"Varios participantes señalaron una mayor confianza después de aplicar nuevas estrategias de comunicación con sus equipos".*
    - *"Muchos líderes han manifestado que se enfrentan a una situación de incertidumbre durante las transiciones organizativas".*
- Resultados y patrones combinados, como la proporción de usuarios que reportan una mayor claridad de objetivos o las áreas más comunes en las que los participantes establecen metas de desarrollo.

4.3 Feedback voluntario y solicitudes de gerentes

Podemos compartir opiniones, feedback o reseñas de usuarios en forma anonimizada y/o combinada con coaches y organizaciones de usuarios para evaluar los servicios, mejorar la calidad o con fines educativos y de investigación.

Si decides solicitar feedback de gerentes, podrá compartirse con esas personas, pero solo con tu consentimiento explícito. La plataforma te notificará cuando se produzca este tipo de intercambio y siempre tendrás la opción de rechazarlo.

4.4 Uso compartido de datos para visitantes y usuarios de BetterUp Direct

En el caso de visitantes o usuarios de BetterUp Direct, podremos compartir tus datos de interacción (por ejemplo, si compraste una suscripción) con socios de marketing y publicidad. Esto ayuda a diseñar y optimizar las campañas y a mostrar anuncios relevantes en sitios de terceros. Para gestionar este tipo de intercambio de datos, puedes darte de baja utilizando los enlaces proporcionados, ajustar tus preferencias de cookies o utilizar el enlace "No vender ni compartir mi información personal" en nuestro sitio. Para obtener más información, consulta nuestra política de cookies.

4.5 Socios y proveedores de servicios de IA

Para impulsar las funciones basadas en IA de nuestros servicios (cuando corresponda), compartimos datos con socios externos de confianza que operan los modelos de lenguaje de gran tamaño (LLM) de IA generativa en los que se basan dichas funciones, con el fin de generar mensajes, respuestas, percepciones y otras experiencias asistidas por IA. Estos socios están obligados contractualmente a procesar estos datos únicamente en nuestro nombre y para los fines que especifiquemos. Conservan la información que compartimos con ellos solo durante el período limitado necesario para proporcionar una respuesta, cumplir sus propias obligaciones de supervisión de abusos y seguridad, y respaldar las auditorías de seguridad, eficacia y sesgo descritas en la Sección 3.7, que pueden ser llevadas a cabo por BetterUp, por estos socios en nuestro nombre o por ambos. Una vez transcurrido ese período, la información

se elimina. Tienen prohibido contractualmente utilizar estos datos para capacitar o mejorar sus propios modelos de IA o de aprendizaje automático.

4.6 Integraciones de terceros

Nuestro servicio ofrece capacidades de integración opcionales con plataformas de terceros como Microsoft Teams, Slack y herramientas de colaboración similares (plataformas de terceros). Si decides habilitar estas integraciones, ten en cuenta lo siguiente:

- Uso compartido de datos: Al habilitar o acceder a una integración con una plataforma de terceros, reconoces que la información de nuestro servicio puede ser transmitida, procesada y almacenada por esa plataforma de terceros de acuerdo con sus propias políticas de privacidad y términos de servicio.
- Control limitado: Una vez que tus datos se comparten con una plataforma de terceros, nuestra capacidad para controlar cómo se accede, utiliza o comparte esa información está limitada por los propios controles de acceso de la plataforma de terceros, su configuración de privacidad, los permisos configurados por su organización de usuarios y sus medidas de seguridad.
- Limitaciones de privacidad: si bien mantenemos nuestros compromisos de privacidad para los datos que están bajo nuestro control directo, no se pueden garantizar las protecciones de confidencialidad y privacidad descritas en otras partes de este aviso de privacidad para la información, que se procesa a través de plataformas de terceros. Es posible que tu organización de usuarios —y potencialmente el tercero pertinente— tengan acceso al contenido que proporcionas a través de la integración de terceros (como Slack, Google Calendar, etc.). Si deseas mantener la confidencialidad de tus conversaciones de coaching, utiliza la plataforma BetterUp directamente en lugar de hacerlo a través de una integración de terceros. Las transcripciones de las conversaciones dentro de BetterUp no aparecen en el entorno de tu empleador.
- Responsabilidad del usuario: Eres responsable de revisar y comprender los permisos de acceso, las políticas de privacidad y los términos de servicio de cualquier plataforma de terceros antes de habilitar o acceder a integraciones con nuestro servicio.
- Inhabilitación de integraciones: Puedes inhabilitar estas integraciones en cualquier momento a través de la configuración de tu cuenta en BetterUp o en la plataforma de terceros, aunque esto no necesariamente eliminará los datos que ya se hayan compartido o almacenado en la plataforma de terceros.

Si deseas ejercer tus derechos de privacidad en relación con las integraciones de terceros, dirígete a tu organización de usuarios o a la plataforma de terceros autorizada por ti o por tu organización de usuarios.

4.7 Condiciones adicionales para el uso compartido de datos

Ya seas visitante, coach, usuario o una organización de usuarios, también podemos compartir datos en las siguientes circunstancias.

- Con proveedores de servicios autorizados (incluidos los coaches) que necesiten acceso para realizar trabajos para nosotros, sujetos a obligaciones de confidencialidad
- Para cumplir las solicitudes legales o cuando lo exijan la ley o la normativa, incluso para atender solicitudes de seguridad nacional o de las fuerzas del orden
- Para hacer cumplir las políticas o proteger los derechos, la propiedad y la seguridad
- Durante eventos corporativos como fusiones, ventas de activos o adquisiciones

- Con tu consentimiento o indicación, incluso cuando se te notifique que tus datos se compartirán de una manera específica y tú decidas proporcionar dichos datos.

5. Tus opciones, derechos y obligaciones

5.1 Tus opciones generales de datos

Puedes actualizar, corregir o eliminar datos personales en cualquier momento poniéndote en contacto con nosotros a través de nuestro centro de solicitudes de privacidad. También puedes actualizar, corregir o eliminar ciertos datos personales utilizando las herramientas de autoservicio en la configuración de tu cuenta y en tu perfil de usuario. Ten en cuenta que podemos conservar ciertos datos según lo exija la ley o con fines comerciales legítimos. También podemos conservar copias en caché o archivadas de datos sobre tu persona durante un determinado período.

5.2 Tus opciones de datos de IA

La participación en funciones con tecnología IA requiere una configuración explícita, tanto del usuario individual como de tu organización de usuarios (cuando corresponda). Cuando tu organización de usuarios te ofrezca funciones de IA, estos deben activar las "funciones de coaching con IA" en la configuración de sus cuentas. Puedes optar por no interactuar con la función de IA.

Puedes desactivar las funciones de coaching con IA en cualquier momento desde la configuración de tu cuenta. Si lo haces, dejaremos de utilizar la IA para generar nuevas respuestas o percepciones para ti. También puedes solicitarnos que eliminemos tu historial de chats de IA y las transcripciones de las sesiones poniéndote en contacto con nosotros en privacy@betterup.co. Esta opción está sujeta a cualquier preservación que estemos obligados por ley a aplicar. Asimismo, puedes optar por no recibir comunicaciones relacionadas con las funciones de IA, incluidas las comunicaciones promocionales. Para ello, utiliza el enlace y sigue las instrucciones de cada comunicación o ponte en contacto con nosotros en privacy@betterup.co.

5.3 Sin toma de decisiones automatizada

BetterUp no utilizará tu información personal para tomar decisiones sobre ti utilizando exclusivamente procesamiento automatizado que genere efectos legales o de importancia similar. Cuando utilizamos IA o herramientas automatizadas, como sugerencias de asignación de coaches o para recomendar contenido o percepciones, estas sirven de apoyo pero no sustituyen el criterio de las personas.

5.4 Suscripciones por correo electrónico y comunicaciones promocionales

Puedes optar por no recibir nuestras comunicaciones por correo electrónico. Para ello, sigue el enlace para darte de baja incluido en dichas comunicaciones o envíanos un correo electrónico a privacy@betterup.co. Si decides excluirte, es posible que sigamos enviándote comunicaciones no promocionales específicamente relacionadas con tu uso de la plataforma.

5.5 Derechos específicos por jurisdicción

Tus derechos en virtud de las leyes de privacidad estatales
Varios estados de los Estados Unidos están promulgando legislación integral sobre privacidad, destinada a proteger los derechos de privacidad de sus residentes. En BetterUp, vamos más allá de estos requisitos estatales ofreciendo a los usuarios derechos de acceso, eliminación y corrección, independientemente de su ubicación.

Tus derechos según la legislación europea, del Reino Unido y de Suiza
Si eres residente de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo (UE/EEE), del Reino Unido (UK) o de Suiza, la legislación de protección de datos aplicable, incluido el RGPD, el RGPD del Reino Unido y la Ley de Protección de Datos de 2018, y la Ley Federal de Protección de Datos de Suiza (FADP), te otorga ciertos derechos. Entre ellos:

- acceder, eliminar o actualizar los datos personales que conservamos sobre ti
- corregir tus datos personales, si están incompletos o son inexactos
- oponerse a nuestro procesamiento de tus datos personales
- solicitar restricciones al procesamiento de tus datos personales
- solicitar una copia de tus datos personales en un formato de uso común y legible por computadora
- retirar tu consentimiento en cualquier momento cuando nos basemos en tu consentimiento para procesar tus datos personales

Para ejercer cualquiera de los derechos anteriores, envía una solicitud a privacy@betterup.co. Ten en cuenta que podemos pedirte que, antes de responder a dichas solicitudes, verifiques tu identidad.

Si te encuentras en la UE/EEE o en el Reino Unido, tienes derecho a presentar una queja ante una Autoridad de Protección de Datos sobre nuestra recopilación y uso de tus datos personales. Para obtener los datos de contacto de la Autoridad de Protección de Datos local de tu país de la UE/EEE, consulta aquí. Si te encuentras en el Reino Unido, puedes ponerte en contacto con la Oficina del Comisionado de Información. Si te encuentras en Suiza, tienes derecho a presentar una queja ante el Comisionado Federal de Protección de Datos e Información.

Tus derechos en virtud de la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA)
Si eres residente de California, tienes derecho a saber qué datos recopilamos sobre ti, a solicitarnos que corrijamos información personal inexacta, a que eliminemos tus datos, a que no los vendamos ni compartamos y a que limitemos nuestro uso y divulgación de información personal sensible. También puedes designar a un agente autorizado para que presente una solicitud en tu nombre, y puedes apelar una decisión que tomemos sobre tu solicitud respondiendo a nuestra respuesta. Puedes solicitar la información personal que tengamos sobre ti. Si realizas esta solicitud, te proporcionaremos:

- categorías de información personal que hayamos recopilado sobre ti
- categorías de fuentes con las que recopilamos tu información personal
- la finalidad empresarial o comercial para recopilar o vender tu información personal
- categorías de terceros con los que compartimos información personal
- datos concretos de información personal que hayamos recopilado sobre ti

- una lista de categorías de información personal que hayamos vendido, junto con la categoría de cualquier otra compañía a la que se la hayamos vendido. Si no hemos vendido tu información personal, te lo informaremos.
- una lista de categorías de información personal que hayamos divulgado con fines comerciales, junto con la categoría de cualquier otra compañía con la que la hayamos compartido

Si nos solicitas que eliminemos tus datos, eliminaremos de nuestros registros la información personal que mantengamos sobre ti en la fecha de tu solicitud y ordenaremos a cualquier proveedor de servicios que haga lo mismo. En algunos casos, la eliminación puede lograrse anonimizando la información. Si decides eliminar tu información personal, es posible que no puedas utilizar ciertas funciones que requieren de ella para funcionar.

En ninguna circunstancia te discriminaremos por ejercer tus derechos en relación con la CCPA. Para ejercer tus derechos de protección de datos de California descritos anteriormente, envía una solicitud por correo electrónico a privacy@betterup.co o por correo postal a BetterUp Privacy Office, 3100 E. 5th Street, Suite 350, Austin, TX 78702, Estados Unidos.

6. Otra información importante

6.1 IA generativa

En BetterUp, consideramos que la IA es una herramienta para aumentar la eficiencia y fortalecer la conexión entre usuarios y coaches. Estamos comprometidos con una tecnología diseñada de forma responsable que enriquezca la experiencia de coaching. Algunos productos de BetterUp requieren IA generativa para funcionar según su diseño. Te pedimos que utilices estos productos teniendo eso en cuenta. Para los productos que no requieren IA generativa, te ofrecemos opciones de funcionalidades opcionales asistidas por IA.
Para obtener más información sobre los datos personales utilizados en nuestras funciones con tecnología IA, cómo los utilizamos y tus opciones, consulta las secciones 2, 3, 4, 5.2 y 5.3 anteriores.

6.2 Seguridad y conservación

En BetterUp, la protección de tu información personal es prioritaria. Aplicamos sólidas medidas técnicas y organizativas para proteger tus datos frente al acceso no autorizado, el tratamiento ilícito y la pérdida, destrucción o daño accidentales. Nuestros controles de seguridad se actualizan regularmente para garantizar los más altos estándares de protección. Para obtener más detalles sobre nuestras prácticas de seguridad, visita nuestro centro de confianza.

Conservamos tu información personal solo durante el tiempo necesario para cumplir los fines para los que fue recopilada, según lo indique tu organización de usuarios o como lo exija la ley. Para determinar el período de conservación adecuado, tenemos en cuenta factores como nuestros acuerdos contigo, tu organización de usuarios, las obligaciones legales y la naturaleza de los datos.

6.3 Compromiso de BetterUp con la privacidad de los niños

La plataforma y los servicios de BetterUp están diseñados para empresas y personas mayores de 18 años. No recopilamos intencionalmente ningún dato de personas menores de 18 años (cada una considerada un "menor"). Si crees que podemos haber recopilado directamente

datos personales sobre un menor y deseas que eliminemos dichos datos, ponte en contacto con nosotros en privacy@betterup.co para informarnos. Trabajaremos contigo para asegurarnos de que esos datos se eliminen de nuestro sitio y nuestros servicios. En caso de que BetterUp descubra que puede haber recopilado datos personales sobre un menor, eliminaremos proactivamente esa información.

6.4 BetterUp es responsable y encargada del procesamiento de datos
Ciertas leyes de protección de datos distinguen entre encargados del procesamiento y responsables del control, según cómo se recopilen y compartan los datos. BetterUp actúa como responsable con respecto a nuestra relación directa con los usuarios dentro de nuestra plataforma. BetterUp actúa como encargado del tratamiento con respecto a los datos provistos directamente por una organización de usuarios.

6.5 BetterUp adhiere al marco de privacidad de datos
BetterUp (más específicamente BetterUp, Inc. y BetterUp Wellness Services, Inc.) cumple el Marco de Privacidad de Datos de UE-EE.UU. (DPF de UE-EE.UU.), la Extensión del Reino Unido al DPF de UE-EE.UU. y el Marco de Privacidad de Datos de Suiza-EE.UU. (DPF de Suiza-EE.UU.), establecidos por el Departamento de Comercio de los Estados Unidos. BetterUp ha certificado ante el Departamento de Comercio de los Estados Unidos que adhiere a los Principios del Marco de Privacidad de Datos de UE-EE.UU. (Principios del DPF de UE-EE.UU.) en relación con el tratamiento de los datos personales recibidos de la Unión Europea conforme al DPF de UE-EE.UU. y del Reino Unido (y Gibraltar) conforme a la Extensión del Reino Unido al DPF de UE-EE.UU. BetterUp ha certificado ante el Departamento de Comercio de los Estados Unidos que adhiere a los Principios del Marco de Privacidad de Datos de Suiza-EE.UU. (Principios del DPF de Suiza-EE.UU.) en relación con el tratamiento de los datos personales recibidos de Suiza conforme al DPF de Suiza-EE.UU. Si existiera algún conflicto entre los términos de este aviso de privacidad y los Principios del DPF de UE-EE.UU. y/o los Principios del DPF de Suiza-EE.UU., los Principios prevalecerán. Para obtener más información sobre el programa del Marco de Privacidad de Datos (DPF) y consultar nuestra certificación, visita https://www.dataprivacyframework.gov/.

Tus datos personales pueden tratarse fuera de tu jurisdicción y en países que no estén sujetos a una decisión de adecuación de la Comisión Europea o de una legislatura o regulador local, y que podrían no ofrecer el mismo nivel de protección de datos que tu jurisdicción, como el Espacio Económico Europeo. Nos aseguramos de que el destinatario de tus datos personales ofrezca un nivel adecuado de protección de datos. Por ejemplo, celebrando acuerdos apropiados y, si es necesario, utilizando las cláusulas contractuales normalizadas para la transferencia de datos aprobadas por la Comisión Europea (según lo descrito en el artículo 46 del Reglamento General de Protección de Datos).

De conformidad con el DPF UE-EE.UU., la Extensión del Reino Unido al DPF UE-EE.UU. y el DPF Suiza-EE.UU., BetterUp se compromete a remitir las reclamaciones no resueltas relativas a nuestro tratamiento de datos personales recibidos en virtud del DPF UE-EE.UU., la Extensión del Reino Unido al DPF UE-EE.UU. y el DPF Suiza-EE.UU. a TRUSTe, un proveedor de resolución alternativa de disputas con sede en Estados Unidos. Si no recibes oportunamente de nosotros un acuse de recibo de tu reclamación relacionada con los Principios del DPF, o si no hemos resuelto tu reclamación relacionada con los Principios del DPF de manera satisfactoria, visita el Sistema de comentarios y resolución de TRUSTe para obtener más

información o presentar una reclamación. Estos servicios de resolución de disputas se ofrecen sin costo alguno para ti.

Las personas de la UE, el Reino Unido y Suiza que tengan consultas o reclamaciones relacionadas con nuestro tratamiento de datos personales recibidos en virtud del DPF UE-EE.UU., la Extensión del Reino Unido al DPF UE-EE.UU. y el DPF Suiza-EE.UU. deben ponerse primero en contacto con BetterUp en: privacy@betterup.co.

En el caso de reclamaciones relativas al cumplimiento del DPF UE-EE.UU., la Extensión del Reino Unido al DPF UE-EE.UU. y el DPF Suiza-EE.UU. que no se resuelvan mediante ninguno de los otros mecanismos del DPF, tienes la posibilidad, en determinadas condiciones, de recurrir a un arbitraje vinculante. Encontrarás más información en el sitio web oficial del DPF: https://www.dataprivacyframework.gov/framework-article/ANNEX-I-introduction.

La Comisión Federal de Comercio tiene jurisdicción sobre el cumplimiento por parte de BetterUp del DPF UE-EE.UU., la Extensión del Reino Unido al DPF UE-EE.UU. y el DPF Suiza-EE.UU.. En el contexto de las transferencias ulteriores, BetterUp es responsable del tratamiento de los datos personales que reciba en virtud del DPF UE-EE.UU., la Extensión del Reino Unido al DPF UE-EE.UU. y el DPF Suiza-EE.UU., y que posteriormente transfiere a un tercero que actúa como agente en su nombre. BetterUp sigue siendo responsable en virtud de los Principios del DPF UE-EE.UU., la Extensión del Reino Unido al DPF UE-EE.UU. y los Principios del DPF Suiza-EE.UU. si un agente de BetterUp trata información personal de una manera incompatible con los Principios del DPF UE-EE.UU., la Extensión del Reino Unido al DPF UE-EE.UU. y los Principios del DPF Suiza-EE.UU., a menos que BetterUp demuestre que no es responsable del hecho que dio lugar a los daños y perjuicios.

Cuando el Marco de Privacidad de Datos no esté disponible o deje de proporcionar un mecanismo de transferencia válido, nos basaremos en las cláusulas contractuales normalizadas de la Comisión Europea, el Anexo del Reino Unido sobre Transferencias Internacionales de Datos u otros mecanismos de transferencia lícitos, como se describe en la Sección 6.6.

6.6 Transferencias internacionales de datos

Tus datos personales pueden transferirse, accederse o tratarse en países distintos del país en el que resides, incluidos países distintos de los EE.UU., el Reino Unido o fuera del Espacio Económico Europeo (EEE), con fines como atención al cliente, control de calidad y mejora de la plataforma o los servicios. Es posible que estos países tengan leyes de protección de datos diferentes y, en algunos casos, menos protectoras que las leyes de tu país de residencia.

Si transferimos datos personales a países que no han sido reconocidos como proveedores de un nivel adecuado de protección de datos, nos aseguramos de que existan las garantías adecuadas para proteger tus datos personales, según lo exijan las leyes de protección de datos aplicables. Estas garantías pueden incluir, según corresponda:

- el uso de cláusulas contractuales normalizadas, aprobadas por la Comisión Europea (u otros mecanismos equivalentes aprobados),

- la implementación de medidas técnicas, organizativas y contractuales complementarias diseñadas para garantizar un nivel de protección esencialmente equivalente al garantizado por la legislación de protección de datos de la UE y/o
- la utilización de otro mecanismo legítimo de transferencia permitido por las leyes de protección de datos aplicables.

Evaluamos las transferencias internacionales caso por caso y aplicamos garantías proporcionales a la naturaleza de los datos transferidos, la finalidad del tratamiento y los riesgos identificados. También revisamos periódicamente nuestras prácticas de transferencia para garantizar el cumplimiento continuo de los requisitos legales aplicables.

6.7 Cómo comunicamos los cambios a este aviso de privacidad
Si actualizamos este aviso de privacidad, actualizaremos la fecha en la parte superior. En caso de cambios importantes, podemos proporcionar un aviso adicional, como un comunicado en la página de inicio o un correo electrónico. Te recomendamos revisar periódicamente este aviso de privacidad para mantenerte al tanto de nuestras prácticas de datos y cómo proteger tu privacidad.

6.8 Contáctanos

Si tienes preguntas o inquietudes sobre este aviso de privacidad, nuestras prácticas de datos o tus derechos de privacidad, puedes comunicarte con nosotros por cualquiera de los siguientes medios:

Equipo de privacidad: privacy@betterup.co
Atención al cliente: support@betterup.co
Formulario de solicitud de privacidad: Privacy Request Center
Por correo postal: BetterUp Privacy Office, 3100 E. 5th Street, Suite 350, Austin, TX 78702, Estados Unidos

Si te encuentras en la Unión Europea, Suiza o el Reino Unido y nuestra respuesta no te satisface, tienes derecho a presentar una reclamación ante tu Autoridad local de Protección de Datos. Un directorio de las Autoridades de Protección de Datos de la UE está disponible aquí; para Suiza, puedes comunicarte con elComisionado Federal de Protección de Datos e Información; para el Reino Unido, puedes comunicarte con la Oficina de Información del Comisionado.

7. Bases legales del RGPD de la UE
Las categorías de datos personales que tratamos para estos fines se describen en la sección 8 (Tipos de datos personales).

Finalidad del procesamiento	Categorías de datos personales procesados	Fundamentos legales
Prestar nuestros servicios	Datos de cuenta e inscripción; datos de contacto; identificadores únicos; datos de calendario; datos de comunicaciones; datos de interacción; contenido del	Art. 6(1)(b) – Contrato: para proporcionar y gestionar el acceso a la plataforma y los servicios, incluida la creación de cuentas, la asignación de usuarios a coaches, el procesamiento de evaluaciones, encuestas e informes, y la

Finalidad del procesamiento	Categorías de datos personales procesados	Fundamentos legales
	servicio; datos de clientes; datos de contenido generado por el usuario.	habilitación de comunicaciones y percepciones. Art. 6(1)(a) – Consentimiento: para transcribir sesiones. Art. 9(2)(a) – Consentimiento explícito: cuando la información que decides compartir durante las sesiones de coaching se trate como una categoría especial de datos personales (no solicitamos ni exigimos dicha información).
Gestión de los servicios de coaching	Datos de cuenta e inscripción; datos de contacto; datos de calendario; contenido del servicio; datos de contenido generado por el usuario; identificadores únicos; datos de clientes; datos demográficos; datos de gestión de personal; datos de ubicación.	Art. 6(1)(b) – Contrato: para permitir a los coaches prestar los servicios, programar sesiones y facilitar la compensación.
Medir, analizar y mejorar nuestros servicios	Datos de interacción; datos de dispositivos; datos de telemetría; datos de ubicación; contenido del servicio; identificadores únicos.	Art. 6(1)(f) – Intereses legítimos: para comprender y mejorar los servicios mediante análisis, investigación y mejoras de productos.
Mantenimiento de los servicios (solución de problemas, supervisión de seguridad, mejora del rendimiento)	Datos de dispositivos; datos de telemetría; datos de acceso y autenticación; identificadores únicos; datos de ubicación.	Art. 6(1)(b) – Contrato: para mantener los servicios en funcionamiento. Art. 6(1)(f) – Intereses legítimos: para mantener el rendimiento, la estabilidad y la seguridad.
Llevar a cabo funciones de seguridad de IA, auditoría de sesgos y eficacia	Contenido del servicio; datos de interacción; datos demográficos; identificadores únicos; datos de ubicación.	Art. 6(1)(f) – Intereses legítimos: supervisar, probar y entrenar sistemas de IA para garantizar su eficacia y prevenir daños. Art. 6(1)(c) – Obligación legal: cuando lo exijan las obligaciones de cumplimiento de la normativa de IA aplicable. Art. 9(2)(a) – Consentimiento explícito: cuando el contenido analizado incluye información que un usuario ha decidido compartir y que se considera una categoría especial de datos personales

Finalidad del procesamiento	Categorías de datos personales procesados	Fundamentos legales
		(no solicitamos ni exigimos dicha información). Art. 9(2)(c) – Intereses vitales: cuando nuestro análisis de seguridad identifica indicadores de una posible crisis que pone en peligro la vida.
Proporcionar soporte al cliente	Datos de soporte al cliente; datos de contacto; datos de cuenta e inscripción; datos de comunicación.	Art. 6(1)(b) – Contrato: proporcionar soporte para la plataforma y los servicios.
Realizar y mejorar nuestras actividades de marketing	Datos de contacto; datos de interacción; datos de dispositivos; datos de configuración y consentimiento; datos de ubicación.	Art. 6(1)(a) – Consentimiento: para las cookies de marketing y tecnologías similares, y para las comunicaciones de marketing electrónico (por ejemplo, correo electrónico), cuando así lo exija la legislación aplicable. Art. 6(1)(f) – Intereses legítimos: promocionar nuestros servicios entre los usuarios existentes y medir la eficacia del marketing.
Identificar y prevenir acciones perjudiciales o no autorizadas	Datos de acceso y autenticación; datos de dispositivos; datos de interacción; contenido del servicio; identificadores únicos; datos de ubicación.	Art. 6(1)(f) – Intereses legítimos: mantener la plataforma y el servicio seguros y protegidos. Art. 6(1)(d) – Intereses vitales: para la escalada de riesgos críticos a fin de prevenir daños graves.
Cumplimiento de obligaciones legales	Todos los tipos de datos personales, según corresponda.	Art. 6(1)(c) – Obligación legal: cumplir la ley, responder a solicitudes legítimas (incluidas las solicitudes de ejercicio de derechos de los interesados) y llevar a cabo actividades de seguridad, cumplimiento y auditoría.

8. Definiciones de tipos de datos personales

Tipos de datos	Definición	Ejemplos
Datos de cuenta e inscripción	Información relacionada con tu cuenta de usuario y tu inscripción en los servicios de BetterUp.	Nombre de usuario de la cuenta, foto de perfil, tipo de programa, estado de inscripción.
Datos de acceso y autenticación	Credenciales e información de gestión de accesos utilizada para proteger tu cuenta y tus sistemas.	Contraseñas, permisos de acceso, configuraciones de seguridad (como la autenticación multifactor), registros de auditoría de inicios de sesión.

Datos del calendario	Información sobre tus eventos, reuniones y citas programadas.	Títulos de los eventos, listas de participantes, marcas de tiempo, notas de reuniones de calendarios integrados (como Google Calendar).
Datos de comunicaciones	Datos no estructurados contenidos en comunicaciones (fuera de la plataforma de BetterUp).	Contenido de correos electrónicos, mensajes de plataformas como Slack (cuando están habilitadas integraciones de terceros).
Datos de contacto	Información utilizada para contactarte.	Dirección de correo electrónico, número de teléfono, domicilio particular, dirección del trabajo.
Datos del cliente	Datos proporcionados por tu organización a BetterUp para respaldar la prestación del servicio.	Jerarquías organizacionales, listas de empleados.
Datos de soporte al cliente	Datos creados a través de tus interacciones con el equipo de soporte de BetterUp.	Registros de chats de soporte, correos electrónicos, tickets, grabaciones de llamadas, información sobre consultas y resoluciones
Datos demográficos	Información sobre características demográficas.	Edad, país de residencia, género, preferencia de idioma y cualquier otra información demográfica proporcionada de forma voluntaria (por ejemplo, en transcripciones de sesiones).
Datos de dispositivos	Información sobre los dispositivos que utilizas para acceder a los servicios de BetterUp.	Tipo de navegador, sistema operativo, resolución de pantalla, identificadores del dispositivo (como ID de dispositivo o direcciones MAC)
Datos de interacción	Información sobre cómo usas e interactúas con los servicios y plataformas de BetterUp.	Programas en los que participas, calificaciones de las sesiones, patrones de asistencia, tasas de clics en el contenido de marketing, interacción con anuncios.
Datos de ubicación	Información que identifica o se aproxima a tu ubicación geográfica.	Ciudad, estado, país, datos de ubicación derivados de tu dispositivo o de señales de red.
Contenido del servicio	Información relacionada con tu experiencia de coaching de BetterUp, tus sesiones y tus objetivos.	Transcripciones de sesiones (coaches humanos o de IA), respuestas a evaluaciones, notas de coaching, objetivos identificados, temas de interés,

		percepciones sobre tu progreso, feedback sobre el servicio.
Datos de configuración y consentimiento	Información sobre tus preferencias y consentimientos.	Estado de suscripción/cancelación de marketing, preferencias de comunicaciones, preferencias de uso de datos, registros de decisiones de consentimiento.
Datos de telemetría	Registros de rendimiento de la aplicación y diagnósticos del sistema.	Informes de errores, métricas de rendimiento del dispositivo y la plataforma, datos de fallos de la aplicación.
Identificadores únicos	Identificadores que se relacionan contigo como individuo.	Nombre, IDs de usuario, ID de empleado de su organización, ID de red. Esto puede incluir identificadores seudonimizados.
Datos de contenido generado por el usuario	Contenido que creas y envías a través de BetterUp.	Texto que escribes o grabaciones de audio que creas o subes, documentos que compartes a través de la plataforma.
Datos de gestión del personal	Información utilizada para la administración del personal, el cumplimiento normativo y el seguimiento del desempeño.	Cargo, departamento, responsabilidades del puesto, lugar de trabajo, evaluaciones de desempeño, registros de capacitación, información sobre prestaciones, detalles de familiares/dependientes.