



Aviso de privacidad

Última actualización: 24 de agosto 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 sus 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](#)

1. Definiciones

Este aviso de privacidad describe nuestras prácticas de privacidad relacionadas con este sitio web, los servicios de BetterUp y la plataforma BetterUp, y el impacto que estas prácticas tienen en los candidatos, colaboradores, visitantes del sitio, 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") proporcionan 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: la carrera profesional y el liderazgo y el desarrollo y el bienestar personal proactivo, mediante una variedad de técnicas y métodos de coaching (los "Servicios") en nuestra aplicación móvil y plataforma en línea (la "Plataforma").

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

servicios de BetterUp a través de tu empleador u otra organización patrocinadora, ten en cuenta que ciertos datos pueden compartirse con tu organización de usuarios.

También recopilamos datos de coaches o facilitadores (colectivamente, “coaches”), que normalmente celebran un contrato con nosotros para brindar servicios a los usuarios a través de la plataforma o mediante facilitaciones presenciales, y de los visitantes (“visitantes”) de nuestro sitio web, www.BetterUp.com, y sus subdominios (el “sitio”). Si presentas una solicitud de empleo en BetterUp, se te considerará un “candidato”. Por último, si proporcionas una respuesta a una evaluación de usuario, como nuestra herramienta de feedback de 360°, se te considerará un “colaborador”.

Cuando los datos se asocian con una persona física identificada o identificable y están protegidos como información personal en virtud de las leyes de protección de datos aplicables, los denominamos “datos personales”. Ten en cuenta que determinadas leyes locales pueden utilizar el término “información personal” en lugar de “datos personales” y, para los fines de este aviso de privacidad, BetterUp utiliza estos términos indistintamente.

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 lo describe 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 la segmentación de anuncios y otros fines relacionados con la publicidad. Consulta la [política de cookies](#) para obtener más información.

Datos de los candidatos

Recopilamos información personal cuando solicitas un empleo en BetterUp. Esto incluye tu nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, ubicación e historial laboral, que utilizamos para evaluar tus calificaciones y comunicarnos contigo durante todo el proceso de selección. BetterUp trabaja con proveedores externos para ayudar en este proceso y proporcionaremos las notificaciones adecuadas cuando estos sistemas accedan a tus datos personales. Si alguno de estos sistemas requiere datos personales de carácter altamente sensible o solicita grabaciones de sesiones, se te informará con antelación. Consulta el [aviso de privacidad para candidatos](#) a fin de obtener información detallada sobre la información personal que recopilamos, cómo la utilizamos y divulgamos, la base legal para hacerlo y tus derechos como candidato.

De conformidad con el Marco de Privacidad de Datos UE-EE.UU. (DPF), la Extensión del Reino Unido al DPF UE-EE.UU. y el Marco de Privacidad de Datos Suiza-EE.UU., BetterUp se compromete a cooperar con las autoridades de protección de datos de la UE, la Oficina del Comisionado de Información del Reino Unido y el Comisionado Federal de Protección de Datos e Información de Suiza, y a seguir su orientación con respecto a cualquier reclamación no

resuelta sobre nuestro tratamiento de datos de recursos humanos en el contexto de la relación laboral.

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, podemos pedir a los coaches que evalúen su experiencia de coaching y con la plataforma, así como experiencias o preferencias personales. Tu decisión de proporcionar datos personales a BetterUp no tiene ningún impacto en tu función como coach y puedes retirar tu consentimiento en cualquier momento enviando un correo electrónico a support@betterup.co.

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 coach ni a tus respuestas de evaluación de usuario, aunque puede ver informes combinados o anonimizados de los usuarios vinculados a tu organización.

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.

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 los usuarios

Si eres un usuario que se registra en la plataforma mediante 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.

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, además de lo detallado anteriormente. Podemos analizar tus datos de uso y el contenido cuando se carga, envía, recibe o almacena. 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

No recopilamos ni tratamos "información protegida sobre la salud" según se define en la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA), y nuestros servicios no requieren cumplir con esta ley. No somos una "entidad cubierta" en el marco de HIPAA.

3. Cómo utilizamos los datos

3.1 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.

3.2 Comunicación con usuarios y coaches

Requerimos ciertos datos personales, tanto de los usuarios como de los coaches, para una comunicación habitual con cada uno de ellos y para facilitar las relaciones entre ambos.

3.3 Acciones de marketing dirigidas a ti

Tal como se detalla en la política de cookies y en las secciones 2.4 y 2.5, 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. Además, para proporcionar novedades e información que consideremos de interés para ti o tu organización de usuarios, así como para 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](#).

3.4 Proporcionar soporte

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.

3.5 Generar percepciones que no te identifiquen

La mayor parte de los datos que utilizamos internamente están anonimizados y/o combinados. Esto incluye la investigación a través de BetterUp Labs, el primer laboratorio de investigación del comportamiento en su tipo que reúne a empresas, académicos y científicos. Lo utilizamos para mejorar la plataforma, el sitio y la calidad de nuestros servicios.

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 sus coaches, y viceversa, para permitir la prestación de los servicios. Esto incluye información de contacto, mensajes y comunicaciones, y respuestas a encuestas o evaluaciones. Estos intercambios ayudan a BetterUp y a los coaches a proporcionar a los usuarios la plataforma y los servicios.

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 identificables individualmente, 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 interacción similares. Estas percepciones ayudan a la organización de usuarios a evaluar el uso y la eficacia de los servicios.

No proporcionamos a tu organización de usuarios detalles sobre el contenido específico de tus sesiones de coaching, ni sobre tus respuestas a evaluaciones y encuestas. En vez de eso, pueden recibir informes anonimizados y/o combinados. Esto puede incluir datos de uso y asuntos de sesiones, temas o breves extractos anonimizados, de forma anónima y/o combinada. 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.

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, siempre puedes darte de baja utilizando los enlaces proporcionados o ajustar tus preferencias de cookies; para más detalles, consulta nuestra [política de cookies](#).

4.5 Escenarios adicionales de intercambio 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 con solicitudes legales o cuando lo exijan la ley o la normativa
- 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.

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 respecto de los datos que están bajo nuestro control directo, la información procesada por plataformas de terceros no está controlada por BetterUp y es gestionada por el tercero y/o según los compromisos de privacidad de tu organización de usuarios. Consulta sus avisos de privacidad.
- 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 su organización de usuarios o a la plataforma de terceros autorizada por usted o por su organización de usuarios.

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 [formulario de solicitud 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 Suscripciones por correo electrónico y comunicaciones promocionales

Puedes optar por no recibir comunicaciones por correo electrónico de nuestra parte siguiendo el enlace para darse de baja incluido en dichas comunicaciones o enviándonos un correo electrónico a info@betterup.co. Si te encuentras fuera de la Unión Europea, puedes optar por no recibir comunicaciones promocionales de nuestra parte siguiendo las instrucciones en dichas comunicaciones o enviándonos un correo electrónico a support@betterup.co. Si decides excluirte, es posible que sigamos enviándote comunicaciones no promocionales específicamente relacionadas con tu uso de la plataforma.

5.3 Sin toma de decisiones automatizada

BetterUp no utilizará tu información personal para tomar decisiones sobre ti mediante procesos automatizados que produzcan efectos legales o de considerable similitud. 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 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 en virtud de 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 support@betterup.co. Ten en cuenta que podemos pedirte que verifiques tu identidad antes de responder a dichas solicitudes.

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, solicitarnos que eliminemos tus datos y pedirnos que no los vendamos ni compartamos. 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 a support@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, consulta nuestro [aviso de privacidad sobre IA](#).

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 personales, ponte en contacto con nosotros en support@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 (específicamente BetterUp, Inc. y BetterUp Wellness Services, Inc.) cumple con el Marco de Privacidad de Datos de UE-EE.UU., la Extensión del Reino Unido al Marco de Privacidad de Datos de UE-EE.UU. y el Marco de Privacidad de Datos de Suiza-EE.UU., establecidos por el Departamento de Comercio de los Estados Unidos con respecto a la recopilación, el uso y la conservación de la información personal transferida desde la Unión Europea, el Reino Unido y Suiza a los Estados Unidos. BetterUp ha certificado ante el Departamento de Comercio de los Estados Unidos que adhiere al Marco de Privacidad de Datos

y a sus principios. Si existiera cualquier conflicto entre los términos de este aviso de privacidad y los Principios de Privacidad de Datos, estos últimos prevalecerán. Para obtener más información sobre el Marco y su situación, visita el sitio web del Departamento de Comercio sobre el Marco de Privacidad de Datos en <https://www.dataprivacyframework.gov/s/>.

Tal como se indica en la sección 5.5, 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 pueden no ofrecer el mismo nivel de protección de datos que tu jurisdicción, como el Espacio Económico Europeo (EEE). 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).

En cumplimiento del DPF (UE-EE. UU., Extensión del Reino Unido y el Marco de Suiza-EE.UU.), BetterUp se compromete a remitir las reclamaciones no resueltas relativas a nuestro tratamiento de datos personales a TRUSTe, un proveedor de resoluciones alternativas de disputas con sede en los Estados Unidos. Si no recibes un acuse de recibo oportuno o una resolución satisfactoria de tu reclamación relacionada con los Principios del DPF, puedes ponerte en contacto con [TRUSTe](#) para obtener más información o presentar una reclamación. Los servicios de TRUSTe se ofrecen sin costo alguno para ti. En determinadas condiciones especificadas por los principios, también puedes recurrir a un arbitraje vinculante para resolver tu reclamación. [Consulta aquí](#).

Estamos sujetos a las facultades de investigación y de ejecución de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos. Si compartimos datos personales de la UE, Suiza o el Reino Unido con un proveedor de servicios externo que trate los datos únicamente en nuestro nombre, seremos responsables del procesamiento realizado por dicho tercero que infrinja los principios, a menos que podamos demostrar que no somos responsables del hecho que dio lugar al daño.

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 el [Comisionado 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 servicio; datos de clientes; contenido generado por el usuario.	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 y la habilitación de comunicaciones y percepciones.
Procesar evaluaciones, encuestas e informes	Identificadores únicos; datos de clientes; datos de contacto; contenido del servicio; datos de interacción; datos demográficos; contenido generado por el usuario.	Art. 6(1)(b) – Contrato: para proporcionar las evaluaciones que forman parte de los servicios. Art. 6(1)(f) – Intereses legítimos: para tratar los datos de interacción relacionados con el fin de proporcionar y mejorar las evaluaciones. Art. 9(2)(a) – Consentimiento explícito: cuando las evaluaciones implican datos de categorías

Finalidad del procesamiento	Categorías de datos personales procesados	Fundamentos legales
		especiales (por ejemplo, origen racial o étnico).
Transcripción de sesiones y percepciones	Identificadores únicos; datos de contacto; contenido del servicio; datos de comunicaciones.	Art. 6(1)(a) – Consentimiento: para transcribir sesiones y generar percepciones.
Gestión de los servicios de coaching	Datos de cuenta e inscripción; datos de contacto; datos de calendario; 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 procesar 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.
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. Puedes objetar en cualquier momento.
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.

Finalidad del procesamiento	Categorías de datos personales procesados	Fundamentos legales
		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. 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.
Contenido generado por el usuario	Contenido que creas y envías a través de BetterUp.	Texto que escribes, grabaciones de audio o video que 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.