

Illumia Group

Vigencia y última actualización: 15 de marzo de 2025

### **1) Quiénes somos y cómo contactarnos**

Illumia Group (“Illumia”, “nosotros”) es una compañía del Grupo Werthein dedicada a diseñar y operar experiencias de cliente end-to-end, automatización inteligente con IA (incluida IA generativa) y servicios de BPO/omnicanalidad en Latinoamérica.

- Responsable del tratamiento (Data Controller): Illumia Group.
- Canales de contacto para privacidad y protección de datos:
  - Formulario de contacto del sitio: <https://illumiagroup.ai/contacto/>
- Dónde estamos (según footer del sitio):
  - Buenos Aires, Argentina: Guillermos White 4302, Munro.
  - Bogotá, D.C., Colombia: Calle 50 # 104 B – 34.

Si necesitas ejercer derechos o realizar consultas sobre privacidad, por favor utiliza el canal indicado arriba, señalando tu nombre, medio de respuesta y descripción de la solicitud.

### **2) Ámbito de aplicación**

Esta Política aplica a (i) visitantes de [illumiagroup.ai](https://illumiagroup.ai), (ii) contactos comerciales y potenciales clientes, y (iii) usuarios finales tratados por Illumia cuando actúa como encargado de datos (processor) para sus clientes corporativos.

### **3) Datos que recopilamos**

- a) Datos que nos proporcionas: nombre, empresa, cargo, correo electrónico, teléfono y el contenido de tus consultas cuando completas formularios, solicitas demos o nos contactas por canales de atención.
- b) Datos que se generan automáticamente: dirección IP, identificadores de cookies/SDK, tipo de dispositivo/navegador, páginas visitadas, tiempos, referencias y métricas técnicas para seguridad y rendimiento.
- c) Datos de terceros (B2B): información profesional disponible públicamente o proporcionada por aliados en el marco de una relación comercial permitida.

En proyectos de CX/omnicanalidad podemos tratar registros de llamadas, chats,

correos, WhatsApp Business y redes sociales, conforme a las instrucciones del cliente y la normativa aplicable.

#### **4) Finalidades del tratamiento**

- Atención y soporte: gestionar solicitudes, demos, RFPs y contacto comercial.
- Prestación de servicios: operación de Customer Journeys, agentes virtuales, Agent Assist, QA Automation, chatbots, RPA e integración omnicanal.
- Mejora continua: analítica de uso/experiencia para optimizar productos, canales y performance.
- Comunicaciones: envío de contenidos, eventos y novedades sobre nuestras soluciones (puedes darte de baja cuando lo indiques).
- Cumplimiento legal y seguridad: prevención de fraude, gestión de incidentes y atención a autoridades.

#### **5) Bases legales (según jurisdicción)**

- Ejecución de contrato o medidas precontractuales.
- Interés legítimo (mejora del sitio y servicios B2B, seguridad, analítica compatible).
- Consentimiento (marketing directo donde se requiera, cookies no esenciales).
- Cumplimiento de obligaciones legales.

#### **6) Conservación**

Conservamos los datos durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades y obligaciones legales. Aplicamos criterios de minimización, anonimización cuando es viable y plazos acotados para logs técnicos y analítica.

#### **7) Destinatarios y transferencias**

- Clientes corporativos (cuando actuamos como encargado de datos en proyectos CX/BPO).
- Proveedores tecnológicos de nube, comunicaciones y analítica (subencargados) bajo contratos de confidencialidad y seguridad.
- Filiales/regiones donde prestamos servicios (LatAm) con garantías adecuadas para transferencias internacionales.
- Autoridades públicas cuando la ley lo requiera.

#### **8) Seguridad de la información**

Implementamos medidas técnicas y organizativas apropiadas (control de accesos, cifrado en tránsito/reposo cuando aplique, segregación de entornos, registro de auditoría, pruebas periódicas, acuerdos de confidencialidad y políticas internas).

## **9) Cookies y tecnologías similares**

Utilizamos cookies propias y de terceros para funcionamiento del sitio, preferencias, analítica y (cuando aplique) marketing B2B. En el banner/centro de preferencias podrás aceptar, rechazar o configurar cookies no esenciales. Ver Política de Cookies.

## **10) Rol de Illumia como encargado (processor)**

En numerosos proyectos actuamos como encargado para un cliente (responsable). Tratamos datos según sus instrucciones documentadas y contrato aplicable; apoyamos la gestión de derechos a través del responsable y eliminamos o devolvemos los datos al término del servicio según lo pactado.

## **11) Derechos de los titulares**

Tus derechos —según la normativa aplicable (p. ej., Ley 1581/2012 Colombia y decreto reglamentario, GDPR, LGPD u otras)— pueden incluir acceso, actualización/rectificación, supresión, oposición, limitación, portabilidad y revocación del consentimiento.

Para solicitudes donde Illumia actúe como responsable, utiliza el formulario de contacto. Si el tratamiento corresponde a un proyecto donde Illumia es encargado, canalizaremos tu petición con el responsable correspondiente y te orientaremos sobre el conducto apropiado.

## **12) Menores de edad**

Nuestros servicios B2B no se dirigen intencionalmente a menores. Si consideras que hemos tratado datos de un menor sin base válida, contáctanos para su revisión y, de ser el caso, eliminación.

## **13) Servicios de IA/IA generativa**

Nuestras soluciones de IA (incluida IA generativa, Agent Assist, Virtual Agent, Chatbots y Quality Assurance Automation) se diseñan con enfoque humano y criterios de minimización, pertinencia y escalamiento a agente humano cuando corresponda, con salvaguardas para reducir sesgos y registrar actividades pertinentes.

## **14) Transferencias internacionales**

Debido a nuestro alcance regional y a la infraestructura en la nube, tus datos pueden alojarse o accederse desde países distintos al tuyo. Adoptamos garantías adecuadas (cláusulas contractuales tipo y medidas complementarias) conforme a la normativa aplicable.

**15) Cambios a esta Política**

Podremos actualizar esta Política para reflejar cambios legales, técnicos u operativos. Si el cambio es material, lo comunicaremos de manera destacada en el sitio. La fecha de “última actualización” indica la versión vigente.

**16) Contacto de privacidad**

Para ejercer derechos, consultas o reclamos sobre privacidad y protección de datos, por favor utiliza el formulario en <https://illumiagroup.ai/contacto/> indicando nombre, medio de respuesta y descripción precisa de la solicitud.