POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL

CAPÍTULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

Objetivo de la Política

La Política de Tratamiento de Información Personal tiene como propósito brindar los parámetros, reglas y condiciones para el tratamiento de la información personal que realiza MENSAJEA como responsable del tratamiento de datos personales de todos los usuarios de nuestros sistemas, clientes, proveedores, empleados y otros que se contactan directamente con nosotros.

Alcance de la Política

La Política de Tratamiento de Información Personal establece el manejo, disposiciones generales y especifica de los datos personales que MENSAJEA recolecta en el marco de sus actividades ordinarias, así mismo, establece los derechos que tienen los titulares de la información, y los mecanismos que se han dispuesto para hacer efectivo el ejercicio de sus derechos.

Titulares a quien va dirigida la Política

La Política de Tratamiento de Información Personal, se encuentra dirigida a todos los usuarios de nuestros sistemas, clientes, empleados, contratistas, proveedores, y en general cualquier titular de información que, con ocasión a nuestras actividades, requiramos de su información personal para mantener las relaciones vigentes.

Cumplimiento Normativo

La presente Política de Tratamiento de Información, da cumplimiento a la siguiente normativa nacional e internacional:

- Ecuador, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales LOPD, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 459 de 26 de mayo de 2021,

- México, la ley federal de protección de datos personales en posesión de los particulares (vigente desde el 6 de julio de 2010) y su reglamento (en vigor desde el 22 de diciembre de 2011),
- Perú, La ley 29733 y sus normas reglamentarias aprobadas por decreto supremo (003-2013-JUS),
- Colombia, en especial, el artículo 15 y 20 de la Constitución Nacional, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Sentencia C-748 de 2011 y la Circular 002 de 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Identificación del Responsable de la Información

Para efectos de identificar a MENSAJEA como Responsable de la información, se relacionan los datos de contacto, y se aclara que MENSAJEA, no tiene asignado un Encargado externo de la Información.

- México
  MENSAJEA LATAM S.A.P.I. de C.V.
- Perú
  MENSAJEA PERU S.A.
- Ecuador
  MENSAJEA CHATBOTS S.A.

Contacto general sobre temas de privacidad y seguridad de la información: privacidad@mensajea.net

Designación de un Delegado de Protección de Datos

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 48 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales de Ecuador y el Capítulo X del Reglamento General, la designación de un Delegado de Protección de Datos (DPD) es obligatoria únicamente en los siguientes casos:

- Cuando el responsable del tratamiento sea una entidad del sector público.
- Cuando el tratamiento de datos personales implique un monitoreo regular y sistemático a gran escala.
- Cuando se realice tratamiento de datos personales de categorías especiales a gran escala, como datos de salud, biométricos, genéticos, orientación sexual, origen étnico, ideología política, entre otros.
- Cuando la Autoridad de Protección de Datos Personales lo determine de manera expresa en casos específicos.

Después de un análisis detallado de las actividades de tratamiento de datos personales llevadas a cabo por MENSAJEA, se ha determinado que no se cumplen las condiciones necesarias para la obligatoriedad de designar un Delegado de Protección de Datos (DPD), debido a lo siguiente:

- MENSAJEA es una empresa privada del sector tecnológico y no una entidad del sector público.
- No realizamos monitoreo sistemático y regular a gran escala sobre el comportamiento de los titulares de datos personales. Nuestros tratamientos están limitados a la gestión de datos de clientes, proveedores y usuarios dentro del marco de nuestros servicios.
- No manejamos datos de categorías especiales a gran escala. Aunque podemos procesar datos básicos de contacto y facturación, no recopilamos ni tratamos información altamente sensible de manera masiva.
- El volumen de datos personales tratados no se considera de gran escala bajo los criterios establecidos en el Artículo 54 del Reglamento, dado que no implica riesgos elevados para los derechos y libertades de los titulares.
- No hemos recibido notificación alguna por parte de la Autoridad de Protección de Datos Personales que nos obligue a designar un DPD.

Evaluación de Impacto en Protección de Datos (EIPD)

De acuerdo con el Artículo 54 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales de Ecuador, la Evaluación de Impacto en Protección de Datos (EIPD) es obligatoria únicamente en los siguientes casos:

- Cuando el tratamiento de datos personales implique un alto riesgo para los derechos y libertades de los titulares.
- Cuando se realice un tratamiento a gran escala de datos personales o datos sensibles.
- Cuando se utilicen tecnologías innovadoras o nuevas formas de tratamiento de datos que puedan afectar significativamente a los titulares.
- Cuando así lo determine la Autoridad de Protección de Datos Personales.

Después de un análisis detallado del tipo de tratamiento de datos personales que realiza MENSAJEA, se concluye que no es necesario llevar a cabo una Evaluación de Impacto en Protección de Datos (EIPD), debido a que no se cumplen las condiciones establecidas en la normativa vigente.

- No realizamos tratamiento de datos a gran escala. Aunque gestionamos datos de clientes, proveedores y usuarios, el volumen procesado no se considera de alto impacto según los criterios de la ley (número de afectados, volumen de datos, duración del tratamiento y alcance geográfico).
- No manejamos categorías especiales de datos personales de manera masiva. MENSAJEA trata únicamente datos de contacto, facturación e información necesaria para la prestación de servicios, sin incluir datos sensibles como biométricos, de salud, orientación sexual o ideología política.
- No utilizamos tecnologías innovadoras o prácticas que representen un riesgo elevado para los derechos y libertades de los titulares. El tratamiento de datos se

realiza conforme a estándares de seguridad y en plataformas con certificaciones reconocidas a nivel internacional.
- No hemos recibido notificación por parte de la Autoridad de Protección de Datos Personales que nos exija realizar una EIPD.

CAPÍTULO SEGUNDO

TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

MENSAJEA recolecta datos personales de carácter público, privado, semiprivado y sensible directamente de los titulares a través de nuestra página web, redes sociales y otros canales de comunicación.

Tratamiento al que se someten los datos personales

Los datos personales que se encuentran en posesión de MENSAJEA están sometidos al siguiente tratamiento:

Recolección:

La recolección de datos se realiza a través de nuestra página web, redes sociales y otros canales de comunicación de terceros, a través de los cuales Mensajea ofrece o ejecuta sus servicios.

Los instrumentos que utiliza MENSAJEA para recolección de la información, cuentan con todos los requisitos establecidos en la normatividad en materia de protección de datos personales, y obedecen a los principios de libertad y finalidad, por lo que, en cada uno de ellos, se encuentra incorporada la autorización del consentimiento para el tratamiento de los datos personales.

Almacenamiento:

La información personal recibida a través de los diferentes canales de comunicación es almacenada en bases de datos que se encuentran en servidores de terceros, en la “nube”, que cuentan con todas las medidas de seguridad física, técnicas y administrativas necesarias y cumplen con los más altos estándares internacionales.

Más información en los siguientes links:

- Amazon Web Services (AWS): https://aws.amazon.com/es/compliance/data-privacy
- Google Cloud: https://cloud.google.com/security/transparency?hl=es

En algunas ocasiones, la información personal es ingresada en sistemas de terceros para poder cumplir con ciertos requerimientos, trámites o procesos requeridos para poder ofrecer de manera oportuna nuestros servicios y llevar a cabo las actividades

administrativas relacionadas con la relación con nuestros cliente, proveedores y empleados.

Adicionalmente esta información puede descargar y/o almacenarse directamente en los equipos de los responsables de los procesos de MENSAJEA, en archivos físicos o en servicios de almacenamiento en la nube. Para estos casos, se encuentran establecidos controles de acceso a la información, con las medidas de seguridad física, técnicas y administrativas, garantizando el principio de acceso y circulación restringida.

Los servicios de terceros utilizados por mensajea son los siguientes, pudiendo almacenarse o procesarse información personal en cualquiera de ellos dependiendo de la relación que tengamos con el titular de los datos:

- Plataforma online de email, procesamiento de textos, hojas de cálculo y demás (gestión documental): Google Workplace (https://workspace.google.com/)
- Sistema de Facturación electrónica: Facturero Móvil (Ecuador)
- Servicio de Contabilidad, Nómina y otros: AZ Consulting (Ecuador)
-

Uso

- Público en general: Mensajea recopilará información necesaria para poder responder cualquier pregunta, inquietud o requerimiento de una persona.
  Automáticamente el sistema recopilara el código y nombre de usuario de la plataforma o app desde la que nos contacte.
  Por requerimiento contractual de nuestros clientes, en el proceso podríamos solicitar directamente al usuario: nombre, datos de contacto (dirección de correo electrónico, número de teléfono y país o ciudad en la que se encuentra), ubicación en un momento determinado, y datos de facturación. Y la utilizará únicamente para poder comunicarse y mantenerse en contacto con él, y para realizar las acciones encomendadas contractualmente con nuestro cliente.
- Prospectos: en caso de que una persona requiera mayor información sobre nuestros productos o servicios, una cotización o propuesta, además de la información recopilada del público en general, MENSAJEA solicitará más detalle de información relacionada y necesaria para cumplir con el requerimiento:
  - giro de negocio o actividad en detalle,
  - direccion o cuentas de email, redes sociales, cuentas de chat (whatsapp, messenger y otros),
  - datos financieros, contables y comerciales,
  - planes y objetivos necesarios para elaborar propuestas o cotizaciones,
- Clientes: en caso de que una persona sea cliente de MENSAJEA, además de la información previamente recopilada como público en general y prospecto,

se requerirá información adicional, dependiendo de los servicios a ser implementados:

- En general: Nombre completo o razón social, teléfono, dirección, RUC y direcciones de correo electrónico, para fines contables y de facturación,
- Implementación de servicios: toda la información necesaria para implementar los servicios de MENSAJEA,
- Integraciones: Nombres de usuario, claves de acceso, direcciones URL, especificaciones de APIS o webservices y otra información necesaria que el cliente nos proveerá de manera voluntaria,
- Acceso a la plataforma: nombre, teléfono y dirección de correo electrónico de los usuarios designados por el cliente para que utilicen nuestras plataformas.

- Partners: en el caso de partners o aliados de negocios, además de toda la información previamente identificada para público en general, prospectos o clientes, éstos nos compartirán información de terceros (sus clientes o prospectos), bajo las mismas condiciones de tratamiento de nuestros prospectos o clientes.

En el caso de nuestros clientes o partners, en los respectivos contratos se incluirán las cláusulas correspondientes de confidencialidad.

Base Legal para el Tratamiento de Datos Personales en MENSAJEA

Tipo de Dato	Finalidad del Tratamiento	Base Legal (LOPDP)
Datos de Usuarios Finales de nuestros servicios (código y nombre de usuario, nombre, correo, teléfono, etc)	Procesamiento de datos personales de terceros por solicitud de un cliente para la ejecución de un servicio contratado (ejemplo: atención automatizada, procesamiento de información en plataformas de terceros, gestión de interacciones en canales digitales).	**Artículo 7.5:** Ejecución de una relación contractual entre MENSAJEA y el cliente.
Datos de Usuarios Finales de nuestros servicios (código y nombre de usuario, nombre, correo, teléfono, etc)	Transferencia de datos del cliente a MENSAJEA para su procesamiento en la plataforma.	**Artículo 7.8:** Interés legítimo del responsable, siempre que no prevalezca el derecho del titular de los datos.

Datos de Usuarios Finales de nuestros servicios (código y nombre de usuario, nombre, correo, teléfono, etc)	Seguridad, almacenamiento y administración de los datos de los titulares procesados en nombre del cliente.	**Artículo 7.5:** Ejecución del contrato con el cliente, cumpliendo con medidas de seguridad adecuadas.
Datos de Contacto (nombre, correo, teléfono)	Comunicación con clientes, soporte y asistencia técnica.	**Artículo 7.1:** Consentimiento del titular.
Datos de Facturación (nombre, RUC, dirección, correo)	Cumplimiento de obligaciones fiscales y contables.	**Artículo 7.2:** Cumplimiento de una obligación legal.
Datos de Prospectos (nombre, correo, teléfono, empresa)	Envío de información comercial, cotizaciones y propuestas.	**Artículo 7.1:** Consentimiento del titular.
Datos de Clientes (nombre, correo, RUC, datos de integración)	Prestación de servicios contratados, soporte y administración de cuentas.	**Artículo 7.5:** Ejecución de una relación contractual.
Datos de Usuarios de la Plataforma (nombre, correo, credenciales de acceso)	Gestión de accesos y permisos en la plataforma.	**Artículo 7.5:** Ejecución de una relación contractual.
Datos de Proveedores (nombre, RUC, contacto, cuentas bancarias)	Gestión de contratos y pagos a proveedores.	**Artículo 7.5:** Ejecución de una relación contractual.
Datos de Empleados (nombre, cédula, dirección, datos de nómina)	Administración laboral y pago de salarios.	**Artículo 7.2:** Cumplimiento de una obligación legal.
Datos Financieros de Clientes (información de pago, saldos)	Facturación, cobros y procesamiento de pagos.	**Artículo 7.5:** Ejecución de una relación contractual.
Datos de Comunicación con Clientes (mensajes de WhatsApp, correo)	Gestión de interacciones y atención a solicitudes.	**Artículo 7.5:** Ejecución de una relación contractual.
Datos de Navegación y Cookies (IP, historial en la plataforma)	Mejora de la experiencia de usuario y seguridad de la plataforma.	**Artículo 7.8:** Interés legítimo del responsable.
Ubicación para Entrega de Pedidos	Procesamiento y envío de productos o servicios.	**Artículo 7.5:** Ejecución de una relación contractual.

Datos de Partners y Aliados (nombre, empresa, contacto)	Coordinación de colaboraciones y acuerdos comerciales.	**Artículo 7.5:** Ejecución de una relación contractual.

Explicación de las Bases Legales

📌 **Artículo 7.1:** Consentimiento del titular → Cuando se requiere la autorización explícita para procesar datos personales.
📌 **Artículo 7.2:** Cumplimiento de una obligación legal → Cuando el tratamiento es necesario para cumplir con normativas legales (ej. facturación, obligaciones laborales).
📌 **Artículo 7.5:** Ejecución de una relación contractual → Cuando el tratamiento es indispensable para la prestación de un servicio o contrato.
📌 **Artículo 7.8:** Interés legítimo → Cuando el tratamiento beneficia al responsable sin afectar los derechos del titular (ej. seguridad de la plataforma, cookies).

Circulación

MENSAJEA no comparte los datos personales que recolecta con ningún tercero, salvo los indicados en el punto anterior.

Eventualmente MENSAJEA puede compartir o mostrar información general, estadística, contable y referencias de nuestros clientes, partners y otros, pero sin divulgar información confidencial o delicada.

Supresión

La supresión de la información personal, se realiza una vez ha cumplido el ciclo para la cual se solicitaron los datos, o en los casos en los cuales el titular de la información solicite la eliminación de la información, siempre y cuando la ley lo autorice.

Autorización para el tratamiento de datos personales

Los titulares de datos personales autorizan de manera libre, previa, expresa y debidamente informada a MENSAJEA para que realice el tratamiento requerido a sus datos personales a fin de llevar a cabo las actividades relacionadas con su giro de negocio.

MENSAJEA lleva un registro de la autorización, con la fecha y hora, y demás datos del canal de comunicación de manera digital, que garantice su posterior consulta, a través de herramientas técnicas, cumpliendo con los requisitos establecidos en la ley.

Medidas de Protección

MENSAJEA ha adoptado medidas técnicas y administrativas necesarias para procurar la seguridad de los datos de carácter personal protegiendo la confidencialidad, integridad, uso, acceso no autorizado y/o fraudulento. Asi mismo, internamente MENSAJEA ha

implementado protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para todo el personal con acceso a datos de carácter personal y a los sistemas de información.

Plazos de Conservación Antes del Borrado

Según el tipo de dato, se establecen los siguientes plazos de conservación:

Tipo de Dato	Plazo de Conservación
Datos de clientes	5 años desde la última transacción
Datos de marketing	1 año desde el último contacto
Datos de empleados	5 años tras la finalización del contrato
Datos financieros	7 años (según normativas fiscales)

Transferencias Internacionales de Datos Personales

Alcance de las Transferencias Internacionales

MENSAJEA, como parte de su infraestructura tecnológica, utiliza servicios en la nube proporcionados por Amazon Web Services (AWS) y Google Cloud para el almacenamiento y procesamiento de datos personales. Dado que estos proveedores cuentan con centros de datos ubicados fuera de Ecuador, algunos datos personales de nuestros clientes, empleados, proveedores y usuarios pueden ser transferidos y almacenados en servidores en otros países.

Estas transferencias se realizan exclusivamente con la finalidad de garantizar la seguridad, disponibilidad y eficiencia de nuestros servicios, utilizando plataformas reconocidas internacionalmente por sus altos estándares de protección de datos.

Cumplimiento de Estándares Internacionales

Para garantizar que las transferencias internacionales de datos personales cumplan con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales de Ecuador (LOPDP) y su Reglamento General, MENSAJEA solo trabaja con proveedores que implementan las siguientes certificaciones y estándares internacionales:

- ISO/IEC 27001: Certificación internacional de gestión de seguridad de la información, garantizando la protección de datos personales.
- ISO/IEC 27017: Controles específicos para entornos en la nube, asegurando la confidencialidad y seguridad de los datos almacenados en servidores remotos.

- ISO/IEC 27018: Enfoque específico en la protección de datos personales en la nube pública, asegurando la privacidad de la información de los titulares.

Compromisos de AWS y Google Cloud con la Protección de Datos

Tanto Amazon Web Services (AWS) como Google Cloud han adoptado Cláusulas Contractuales Estándar (SCC) en sus contratos de servicio, lo que permite garantizar un nivel adecuado de protección de datos personales en caso de transferencias internacionales.

Amazon Web Services (AWS)

AWS opera bajo estrictas medidas de seguridad para la transferencia de datos personales y permite a sus clientes seleccionar las regiones donde desean almacenar su información.

AWS ha implementado mecanismos contractuales que garantizan que las transferencias de datos fuera de Ecuador cumplan con estándares internacionales.

Más información sobre el cumplimiento de AWS: AWS Data Protection. (https://aws.amazon.com/es/compliance/data-protection/)

Google Cloud

Google Cloud garantiza que todas las transferencias de datos se realicen conforme a la normativa internacional de protección de datos y aplica medidas técnicas avanzadas para evitar accesos no autorizados.

Ha implementado Cláusulas Contractuales Estándar (SCC) y otras salvaguardas para proteger los datos personales almacenados fuera de Ecuador.

Más información sobre el cumplimiento de Google Cloud: Google Cloud Compliance.

CAPÍTULO TERCERO

DERECHOS QUE TIENEN LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Derechos que le asiste como titular del dato

El Derecho Fundamental al Habeas Data o Protección de Datos Personales, faculta al titular del dato solicitar el acceso, actualización, rectificación y supresión de sus datos personales que se encuentran en posesión de un tercero, a su vez, puede revocar la autorización que ha otorgado para el tratamiento. La ley reconoce los siguientes derechos al titular:

Actualización

Puede solicitar la actualización de sus datos personales en caso de encontrarse fraccionados, incompletos, entre otros.

Rectificación y/o corrección

Puede solicitar la rectificación de sus datos personales en caso de que se encuentren errados, parciales o si inducen a error.

Supresión

Puede solicitar la supresión de sus datos personales de nuestras bases de datos que tengan fines publicitarios. Se seguirá conservando la información para los fines determinados por la ley.

Revocación

Puede solicitar la revocación de la autorización del tratamiento de sus datos personales, de nuestras bases de datos que tengan fines publicitarios.

Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer sus derechos

Consulta

A través del mecanismo de la consulta, el titular del dato, podrá solicitar acceso a su información personal que reposa en nuestras bases de datos. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. En caso de no ser posible dar respuesta a la consulta dentro del término referenciado, se le informará, los motivos de la demora y se le dará respuesta máximo cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Reclamo

A través del mecanismo de reclamo, el titular del dato, podrá reclamar a MENSAJEA, alguna inconformidad que tenga sobre el uso que se le está dando a sus datos.

El reclamo será atendido en un término máximo de (15) quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. En caso de no ser posible atender el reclamo dentro de dicho término se le informará, los motivos de la demora y se le dará respuesta máximo (8) ocho días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

En caso de que reclamo se encuentre incompleto, se le requerirá, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que MENSAJEA no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al titular.

Personas facultadas para realizar una consulta o reclamo

Las personas facultadas para solicitar una consulta a MENSAJEA, son las siguientes:

- Los empleados, contratistas, proveedores y colaboradores que han tenido alguna relación con MENSAJEA

- Los clientes y proveedores que han tenido o tuvieron alguna relación comercial con MENSAJEA
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales, o por orden judicial
- A los terceros autorizados por el Titular o por la Ley
- Estos casos, son meramente ejemplificativos y no son exclusivos, ni excluyentes.

Información que debe acreditar el titular del dato

Para efectos de consulta y reclamos, el titular del dato debe acreditar sus datos de identificación como:

Nombres completos y apellidos
Tipo y número de identificación
Dirección de domicilio
Teléfono de contacto
Correo electrónico

Brindar la información necesaria para tramitar su solicitud

En caso de que sea un reclamo, debe adjuntar los documentos que desea valer, soportar o probar dicha solicitud. En caso de que sea un menor, deberá realizarlo con el adulto Responsable dicha solicitud, sin que en ningún momento le niegue MENSAJEA el ejercicio de sus derechos.

Canales habilitados para el ejercicio de los Derechos de Habeas Data

MENSAJEA tiene habilitada la siguiente dirección de correo electrónico para recibir las solicitudes relacionadas con las presentes políticas: **privacidad@mensajea.net**

Responsable del cumplimiento de la Política de Protección de Datos Personales

La Dirección General de MENSAJEA es el área responsable del efectivo cumplimiento de la Política, así como de las consultas y reclamos relacionados con la protección de datos personales de los titulares.

En caso de cualquier duda respecto a esta política, puede escribir a privacidad@mensajea.net

Como complemento a estas políticas, se puede consultar nuestro “MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ENTREGA Y BORRADO DE DATOS PERSONALES” en

CAPÍTULO CUARTO

DISPOSICIONES FINALES

Medidas permanentes

En el tratamiento de datos personales, MENSAJEA, de manera permanente verificará en sus procesos, protocolos, procedimientos y políticas que se garantice la seguridad y privacidad de la información.

Vinculatoriedad de la Política

Los empleados, los clientes, proveedores, contratistas y cualquier titular que tenga alguna relación comercial con MENSAJEA deberán acatar la presente política, y los manuales internos para su efectivo cumplimiento.

Cumplimiento de los principios para el Tratamiento de Datos Personales

MENSAJEA garantiza los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad sobre los datos que reposan en las bases de datos que se encuentran en nuestra posesión.

Inscripción de las Bases de Datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos

En base a las legislaciones aplicable, MENSAJEA no está obligado a registrar o inscribir sus bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos de Colombia (RNBD) ni ante ninguna organización pública o privada de cualquier otro país en el que MENSAJEA opera de manera directa o a través de distribuidores o representantes.

Fecha de Aprobación de la Política y Entrada en vigencia

Esta política entró en vigencia el día Primero (01) del mes de octubre del año Dos Mil veintidos (2022)