



## **POLITICA 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 específica 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](mailto:privacidad@mensajea.net)

## **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 descargarse 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.

Específicamente solicitará: nombre, datos de contacto (dirección de correo electrónico, número de teléfono y país o ciudad en la que se encuentra). Y la utilizará únicamente para poder comunicarse y mantenerse en contacto con él.

- 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,
  - dirección 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 proveera 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.

### 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. Así 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.

## **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](mailto: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](mailto:privacidad@mensajea.net)

## **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)