

# Aviso de Privacidad Integral de Converzia

En cumplimiento con lo dispuesto por los artículos 6, 15, 16 y demás aplicables de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (“LFPDPPP”), su Reglamento, y demás disposiciones vinculantes, Converzia (en adelante “Converzia”, “nosotros” o “la Plataforma”), con domicilio virtual en [www.converzia.mx](http://www.converzia.mx), pone a disposición de los titulares de datos personales el presente Aviso de Privacidad Integral.

## 1. Identidad y domicilio del responsable

Converzia es responsable del tratamiento de sus datos personales.

 Correo electrónico de contacto: [contacto@converzia.mx](mailto:contacto@converzia.mx)

## 2. Datos personales que recabamos

Converzia, a través de sus integraciones con Facebook, Instagram, WhatsApp y otros servicios relacionados, recaba y trata los siguientes datos personales:

- Datos de identificación: nombre, usuario, correo electrónico asociado, identificadores de cuenta y/o página (app-scoped IDs).
- Datos de interacción digital: mensajes enviados a páginas y cuentas de Instagram o WhatsApp, comentarios, “me gusta” y reacciones.

- Datos electrónicos: métricas e insights de páginas y cuentas, información sobre alcance, impresiones, interacciones y visitas.
- Datos de clientes potenciales (leads): información proporcionada en formularios de contacto o campañas publicitarias.
- Credenciales técnicas: access tokens y permisos necesarios para la administración de páginas, cuentas y anuncios.

### **3. Finalidades del tratamiento**

Los datos personales se tratarán con las siguientes finalidades:

#### **Finalidades primarias (necesarias):**

1. Permitir el funcionamiento del CRM Converzia con integración de inteligencia artificial.
2. Gestionar mensajes y conversaciones de clientes y prospectos en nombre de nuestros usuarios.
3. Clasificar y organizar interacciones digitales en un entorno centralizado.
4. Generar reportes, métricas e insights relacionados con el desempeño de campañas y la atención al cliente.
5. Programar recordatorios, citas y tareas vinculadas al seguimiento de prospectos.
6. Cumplir obligaciones contractuales, legales y regulatorias.

#### **Finalidades secundarias (optativas):**

1. Mejorar la calidad de nuestros servicios mediante análisis estadístico.
2. Capacitación y mejora de algoritmos de inteligencia artificial para brindar respuestas más precisas.

El titular podrá oponerse en cualquier momento a las finalidades secundarias mediante el procedimiento descrito en la sección 8. Derechos ARCO y procedimientos.

## 4. Transferencias de datos

Sus datos podrán ser compartidos en los siguientes casos:

- Proveedores de servicios tecnológicos: únicamente cuando resulte necesario para proveer los servicios de alojamiento, seguridad, mantenimiento o integraciones (ejemplo: AWS, Google Cloud, Zapier u otros).
- Autoridades competentes: en cumplimiento de requerimientos legales, órdenes judiciales o disposiciones aplicables.
- Transferencias internacionales: en caso de utilizar servicios fuera de México, se realizarán conforme a lo dispuesto en los artículos 36 y 37 de la LFPDPPP y siempre bajo medidas de protección adecuadas.

Converzia no vende ni comercializa datos personales a terceros.

## 5. Conservación de datos

- Mensajes y conversaciones: hasta 24 meses después de la última interacción.
- Leads: hasta 12 meses posteriores a su recopilación.
- Access tokens: hasta que el usuario revoque permisos o elimine la integración.

- Métricas e insights: hasta 36 meses en forma agregada.

Una vez concluido el plazo, los datos serán eliminados o anonimizados de forma segura.

## 6. Medidas de seguridad

Converzia implementa medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas para proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción, uso indebido, acceso o divulgación no autorizada, incluyendo:

- Cifrado en tránsito (HTTPS/TLS).
- Cifrado en reposo en servidores.
- Controles de acceso con autenticación reforzada.
- Monitoreo de actividad y auditorías periódicas.

## 7. Uso de datos sensibles y menores de edad

Nuestros servicios no están dirigidos a menores de 13 años (o 16 años según la jurisdicción aplicable). Converzia no solicita intencionalmente datos sensibles; en caso de que el titular proporcione datos de esa naturaleza de manera voluntaria, se tratarán únicamente con consentimiento expreso y bajo medidas reforzadas.

## 8. Derechos ARCO y procedimientos

En términos de la LFPDPPP, usted tiene derecho a:

- Acceso: conocer qué datos tenemos y cómo los usamos.
- Rectificación: solicitar la corrección de sus datos cuando sean inexactos o incompletos.
- Cancelación: pedir la eliminación de sus datos cuando considere que no se requieren para las finalidades establecidas.
- Oposición: oponerse al uso de sus datos para finalidades específicas.

Para ejercer estos derechos deberá enviar una solicitud al correo electrónico [contacto@converzia.mx](mailto:contacto@converzia.mx), indicando:

1. Nombre completo y datos de contacto.
2. Documento que acredite su identidad o representación legal.
3. Descripción clara de los datos sobre los que desea ejercer el derecho.
4. Derecho que desea ejercer.

Converzia responderá en un plazo máximo de 20 días hábiles conforme al artículo 32 de la LFPDPPP.

## **9. Revocación del consentimiento**

Usted puede revocar el consentimiento otorgado en cualquier momento enviando un correo a [contacto@converzia.mx](mailto:contacto@converzia.mx). No obstante, la revocación podría implicar la imposibilidad de seguir prestando nuestros servicios.

## **10. Limitación del uso o divulgación de datos**

Puede limitar el uso o divulgación de sus datos personales registrándose en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) de PROFECO, o solicitándolo directamente a Converzia en el correo antes mencionado.

## **11. Eliminación de datos**

Además de los derechos anteriores, Converzia cuenta con un procedimiento automático de eliminación a través de:

- [www.converzia.mx/eliminar-datos](http://www.converzia.mx/eliminar-datos).
- Solicitudes enviadas a contacto@converzia.mx.
- Data Deletion Callback requerido por Meta.

## **12. Cambios al Aviso**

Converzia podrá modificar este Aviso de Privacidad para reflejar cambios legales, regulatorios, de seguridad o de funcionamiento de la Plataforma. Dichas modificaciones se notificarán mediante la publicación en [www.converzia.mx/privacidad](http://www.converzia.mx/privacidad).

## **13. Autoridad de protección de datos**

En caso de considerar que su derecho a la protección de datos personales ha sido vulnerado, usted tiene derecho a acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

Página: [www.inai.org.mx](http://www.inai.org.mx)