



Procesadora Nacional de Alimentos C.A. PRONACA

---

## **Política Protección de Datos Personales – Clientes**

---

Tabla de contenido

<b>1. Objetivo.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Alcance .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Responsable del tratamiento de datos personales .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Glosario.....</b>	<b>3</b>
<b>5. Obtención de datos personales .....</b>	<b>4</b>
<b>6. Tipo de datos .....</b>	<b>4</b>
<b>7. Responsabilidad del colaborador .....</b>	<b>4</b>
<b>8. Finalidades .....</b>	<b>5</b>
<b>9. Base legal.....</b>	<b>5</b>
<b>10. Destinatarios .....</b>	<b>5</b>
<b>11. Conservación de los datos personales .....</b>	<b>6</b>
<b>12. Derechos del colaborador .....</b>	<b>6</b>
<b>13. Medidas de seguridad .....</b>	<b>6</b>
<b>14. Revisión y actualización.....</b>	<b>6</b>

# 1. Objetivo

Establecer los lineamientos para el tratamiento adecuado de los datos personales de los clientes de Pronaca, en cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos personales.

# 2. Alcance

La presente política es aplicable a todos los clientes de PRONACA en el marco de relaciones comerciales, contractuales o de atención al cliente.

# 3. Responsable del tratamiento de datos personales

PROCESADORA NACIONAL DE ALIMENTOS C.A. PRONACA, actúa en calidad de responsable de tratamiento de los datos personales descritos en la presente política.

- Domicilio: Av. de los Naranjos 4415 y Av. Granados
- Correo electrónico Delegado de Protección Datos Personales: dpersonales@pronaca.com

# 4. Glosario

- **Acceso:** Derecho del titular a conocer si sus datos personales están siendo tratados por PRONACA, qué datos específicos se poseen, el origen de los mismos y las finalidades del tratamiento.
- **Confidencialidad:** Garantía de que los datos personales solo serán accesibles por personas autorizadas.
- **Consentimiento:** Manifestación libre, específica, informada e inequívoca mediante la cual el titular acepta el tratamiento de sus datos personales.
- **Dato personal:** Información que identifica o puede identificar a una persona natural (ejemplo: nombre, cédula, dirección).
- **Dato sensible:** Información que revela aspectos íntimos como salud, biometría, origen étnico, ideología, religión, orientación sexual, entre otros.
- **Disponibilidad:** Garantía de que los datos estarán accesibles y utilizables cuando se requieran.
- **Eliminación:** Derecho a solicitar la supresión de sus datos personales cuando el tratamiento no sea necesario, esté siendo realizado de manera indebida, o cuando el titular retire su consentimiento. La eliminación puede estar limitada por obligaciones legales de conservación.
- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica que trata datos personales por cuenta del responsable, siguiendo sus instrucciones.
- **Integridad:** Protección de los datos contra alteraciones no autorizadas o indebidas.
- **Interés legítimo:** Base legal que permite el tratamiento de datos cuando existe un interés válido de la organización, sin afectar los derechos fundamentales del titular.
- **Portabilidad:** Derecho del titular a recibir sus datos en un formato estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, o a transferirlos a otro responsable.
- **Rectificación:** Derecho a solicitar la corrección o actualización de datos personales que sean inexactos, incompletos o desactualizados, garantizando que la información sea veraz y precisa.
- **Responsable del tratamiento:** Entidad que decide sobre la finalidad y los medios del tratamiento de los datos personales (en este caso, PRONACA).
- **Titular de datos:** Persona natural a quien pertenecen los datos personales.
- **Transferencia internacional:** Envío de datos personales fuera del territorio ecuatoriano, bajo mecanismos de garantía previstos en la ley.

- **Oposición:** Derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales en determinados supuestos, como el envío de comunicaciones comerciales o actividades que no sean necesarias para la relación contractual o legal con PRONACA.

## 5. Obtención de datos personales

Los datos personales de los clientes pueden ser recabados:

- Datos personales proporcionados directamente por el titular: Recibimos y almacenamos los datos personales que el cliente nos proporciona directamente, a través de formularios en medios digitales, dentro de nuestras plataformas y aplicativos, o fuera de estos de forma física.
- Formularios/ Encuestas físicas o digitales.
- Ingreso a nuestras instalaciones, sitios web, herramientas de la organización.
- Canales de contacto.
- Programas de fidelización.
- Terceros autorizados: un empleador o funcionarios de la organización a la que pertenece, socios comerciales o aliados estratégicos, para finalidades definidas entre nosotros y dichos socios comerciales.
- Fuentes que están permitidas por la Ley, como aquellas de acceso público.
- Campañas.

## 6. Tipo de datos

Los datos personales tratados incluyen:

- Datos de identificación (por ejemplo, tu nombre, apellido, número de cédula, pasaporte entre otros).
- Datos de contacto (por ejemplo, tu dirección, correo electrónico, número de teléfono entre otros).
- Datos financieros (por ejemplo estado de la cuenta bancaria, historial de pagos, entre otros).
- Preferencias de consumo (por ejemplo, historial de pedidos, hábitos de compra, participación en promociones, entre otros).
- Datos de características personales y circunstancias sociales.
- Datos de ubicación (por ejemplo, ubicación geográfica del negocio punto de referencia y mapa).

No tratamos datos sensibles salvo consentimiento expreso u obligación legal.

## 7. Responsabilidad del cliente

Es responsabilidad exclusiva del cliente que los datos personales proporcionados a PRONACA sean completos, correctos y actualizados. Igualmente, asume la entera responsabilidad sobre la información y/o documentación adicional no obligatoria que aporte. En caso de proporcionar información de terceros, será responsabilidad exclusiva de los clientes previamente informar sobre las condiciones del tratamiento de sus datos personales y que se obtuvo el consentimiento de estos para compartir los mismos especialmente si se trata de datos sensibles.

La no entrega de datos personales requeridos por nosotros como Responsables de tratamiento o dispuesto normativa aplicable, puede generar la imposibilidad de cumplir con las obligaciones existentes entre el cliente y nosotros.

Conocer que PRONACA, no trata datos de menores y solamente se tratarán los datos personales de niñas, niños y adolescentes cuando su representante legal haya prestado su consentimiento para dicho tratamiento o para el cumplimiento de una obligación contractual y/o legal.

## 8. Finalidades

Los datos personales de los clientes serán tratados con las siguientes finalidades:

- Gestionar pedidos, entregas y procesos de facturación, cobros y pagos.
- Brindar atención al cliente, incluyendo la gestión de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Desarrollar actividades de marketing, promociones, programas de fidelización y beneficios exclusivos.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias y contractuales derivadas de la relación comercial.
- Procesar solicitudes de crédito, incluyendo su otorgamiento, formalización, reprogramación y gestión de garantías.
- Emitir referencias comerciales, administrar contratos de distribución y arrendamiento, gestionar entregas de equipos de frío y su material de visibilidad de marca.
- Realizar encuestas de satisfacción y estudios de mercado.
- Elaborar y segmentar perfiles de acuerdo con intereses, hábitos de consumo y preferencias.
- Comercializar y promocionar productos y servicios de PRONACA y empresas afiliadas, incluyendo el envío de publicidad por cualquier medio.
- Ejecutar acciones comerciales conjuntas con aliados estratégicos.
- Gestionar la información proporcionada en formularios de contacto y registro para mantener comunicación efectiva.
- Contactar a los titulares para brindar soporte sobre productos, información nutricional, distribución y puntos de venta.
- Impulsar la investigación y desarrollo de productos para mejorar la experiencia del cliente.
- Administrar la transaccionalidad de ventas y generar reportes comerciales para fines gerenciales y operativos.
- Registrar y crear clientes en el sistema, incluyendo validaciones automáticas de identidad y consistencia de datos.
- Obtener y confirmar información pública del cliente a través de fuentes oficiales (como el SRI).
- Georreferenciar la ubicación del negocio para asignación de vendedores.
- Incorporar los datos del cliente en las bases de PRONACA para planificación, ejecución y seguimiento de estrategias comerciales.
- Enviar comunicaciones comerciales, promocionales, informativas y encuestas de servicio por cualquier canal habilitado (correo electrónico, WhatsApp Business, SMS, llamadas telefónicas, notificaciones push, entre otros).

## 9. Base legal

El tratamiento de datos personales se basa en la ejecución de la relación contractual, el cumplimiento de obligaciones legales y normativas y el consentimiento libre, informado y expreso del cliente.

## 10. Destinatarios

PRONACA podrá compartir los datos personales con terceros nacionales e internacionales siempre que exista un vínculo jurídico o legal para realizarlo o que sea necesario para la realización de los tratamientos de datos personales descritos dentro de la presente política. Los terceros pueden ser entidades como:

- Entidades e instituciones de la administración pública, en razón de sus competencias.
- Proveedores de servicios logísticos, financieros, tecnológicos, transporte, mensajería, tasación, cobro de cartera, medios de pago, entidades financieras.
- Auditores y asesores legales.
- Agencias de marketing y operadores de programas de fidelización.

## **11. Conservación de los datos personales**

Tus datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para los fines del tratamiento por los cuales fueron recopilados y hasta por el tiempo que lo requieran las leyes aplicables vigentes.

## **12. Derechos del cliente**

El cliente podrá ejercer derechos de acceso, rectificación, eliminación, oposición, suspensión, portabilidad, a no ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas, así como la revocación del consentimiento otorgado, enviando un correo electrónico a [dpersonales@pronaca.com](mailto:dpersonales@pronaca.com) acreditando su identidad.

Asimismo, podrá presentar una reclamación ante la Superintendencia de Protección de Datos a través de los medios que esta haya habilitado para el efecto.

## **13. Medidas de seguridad**

PRONACA utiliza medidas de seguridad técnicas, organizativas, administrativas y jurídicas para proteger la seguridad, así como la confidencialidad, integridad, y disponibilidad de sus datos personales. Estas medidas han sido implementadas para proteger tu información personal contra el acceso, revelación, uso y modificación no autorizados.

## **14. Revisión y actualización**

Este documento podrá ser revisado y actualizado anualmente, o cuando el contexto normativo o institucional lo amerite. Cualquier modificación de la Política de Protección de Datos Personales será publicada, previo a su efectiva aplicación. Es responsabilidad del cliente consultarla periódicamente.