

ETERNA DIGITALCOM MÉXICO, S.A. DE C.V.

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Lineamientos para el tratamiento responsable de datos personales

Código documental	EDM-CMP-001
Versión	1.0
Fecha de emisión	Julio de 2026
Última revisión	Julio de 2026
Próxima revisión	Julio de 2027
Clasificación	Documento corporativo de consulta pública

Este documento establece lineamientos generales aplicables a los servicios digitales de Eterna Digitalcom México. No constituye certificación técnica ni sustituye obligaciones contractuales o legales específicas de proveedores externos.

Índice

1. Objeto
2. Alcance
3. Marco jurídico
4. Definiciones
5. Principios del tratamiento
6. Categorías de datos
7. Finalidades
8. Roles y responsabilidades
9. Medidas de seguridad
10. Encargados y transferencias
11. Conservación y eliminación
12. Derechos ARCO y revocación
13. Gestión de incidentes
14. Cookies y tecnologías similares
15. Menores de edad
16. Contacto, vigencia y cambios

1. Objeto

Establecer los principios, responsabilidades y medidas generales que ETERNA DIGITALCOM MÉXICO, S.A. DE C.V. (en adelante, “Eterna”) adopta para procurar un tratamiento legítimo, controlado e informado de los datos personales que recibe de clientes, usuarios, prospectos, proveedores, representantes y visitantes de sus sitios y plataformas.

2. Alcance

Aplica al tratamiento realizado por Eterna mediante sitios web, formularios, cuentas de usuario, comunicaciones electrónicas, procesos de contratación, facturación, soporte, publicidad y herramientas digitales. También orienta la relación con proveedores que traten datos por cuenta de Eterna.

3. Marco jurídico

Esta política se interpreta conforme al marco mexicano aplicable a particulares, incluyendo la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; su Reglamento; los Lineamientos del Aviso de Privacidad; el Código de Comercio; la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuando resulte aplicable, y demás disposiciones vigentes.

Las referencias normativas se entienden hechas a sus reformas, sustituciones o disposiciones que las complementen. La autoridad competente será la que determine la legislación vigente.

4. Definiciones

- Titular: persona física a quien corresponden los datos personales.
- Datos personales: información concerniente a una persona física identificada o identificable.
- Datos personales sensibles: aquellos que afecten la esfera más íntima del titular o cuyo uso indebido pueda generar discriminación o riesgo grave.
- Responsable: Eterna, cuando decide sobre el tratamiento.
- Encargado: tercero que trata datos por cuenta de Eterna.
- Tratamiento: obtención, uso, acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia, almacenamiento, bloqueo o supresión.
- Transferencia: comunicación de datos a persona distinta del responsable o encargado.
- Derechos ARCO: acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- Incidente de seguridad: evento que compromete o puede comprometer confidencialidad, integridad o disponibilidad de datos.

5. Principios del tratamiento

Eterna procurará observar los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad. Los datos se recabarán para finalidades determinadas y se limitarán a lo razonablemente necesario para la relación comercial, operativa o jurídica correspondiente.

6. Categorías de datos

- Identificación y contacto: nombre, correo, teléfono, datos de cuenta y comunicaciones.
- Operación y compra: órdenes, servicios contratados, historial, comprobantes y soporte.
- Facturación: RFC, razón social, régimen fiscal, código postal, uso de CFDI y documentación fiscal.
- Datos técnicos: dirección IP, navegador, dispositivo, identificadores, registros de acceso y cookies.
- Prevención de fraude: señales de riesgo, historial de disputas, contracargos y evidencia de validación.
- Datos de proveedores y representantes: identificación, contacto, relación contractual y datos administrativos.

7. Finalidades

- Crear y administrar cuentas.
- Procesar compras y entregar servicios digitales.
- Emitir comprobantes y CFDI.
- Atender soporte, aclaraciones y solicitudes.
- Prevenir fraude, abuso, contracargos y accesos no autorizados.
- Mantener seguridad, disponibilidad y trazabilidad operativa.
- Enviar comunicaciones transaccionales y, cuando exista base legal o consentimiento, comunicaciones comerciales.
- Cumplir obligaciones legales, contractuales y requerimientos de autoridad.

8. Roles y responsabilidades

8.1 Dirección General

Aprueba esta política, asigna responsables y determina acciones correctivas de alto impacto.

8.2 Personal y colaboradores

Acceden únicamente a la información necesaria para sus funciones; deben mantener confidencialidad y reportar incidentes.

8.3 Proveedores

Deben observar obligaciones contractuales de confidencialidad, seguridad y tratamiento limitado a instrucciones autorizadas.

8.4 Titulares

Deben proporcionar información veraz, proteger credenciales y comunicar cambios o accesos no reconocidos.

9. Medidas de seguridad

9.1 Medidas administrativas

- Asignación de accesos por función.
- Compromisos de confidencialidad.

- Procedimientos de atención de derechos y solicitudes.
- Revisión periódica de proveedores y permisos.
- Registro y seguimiento de incidentes relevantes.

9.2 Medidas técnicas

- Uso de conexiones cifradas cuando estén disponibles.
- Autenticación y administración de credenciales.
- Actualizaciones y correcciones de seguridad razonables.
- Registros técnicos y monitoreo según disponibilidad.
- RespalDOS y controles de recuperación conforme al servicio.

9.3 Medidas físicas

- Control razonable de acceso a equipos y documentos.
- Resguardo y destrucción segura de documentación física cuando proceda.

10. Encargados y transferencias

Eterna puede utilizar proveedores de alojamiento, correo, analítica, soporte, facturación, publicidad y procesamiento de pagos. El tratamiento deberá limitarse a la prestación contratada. Las transferencias sin consentimiento sólo se realizarán en los casos permitidos por la legislación aplicable; en los demás casos se atenderá lo previsto en el aviso de privacidad correspondiente.

11. Conservación y eliminación

Los datos se conservarán durante la relación y por los plazos necesarios para atender obligaciones fiscales, mercantiles, contractuales, de seguridad o defensa jurídica. Concluidos esos plazos, se procederá a su bloqueo, supresión o anonimización cuando resulte técnica y jurídicamente viable.

12. Derechos ARCO y revocación

El titular podrá presentar solicitudes de acceso, rectificación, cancelación u oposición, así como revocar el consentimiento cuando proceda. La solicitud deberá incluir nombre, medio para recibir respuesta, identificación suficiente, descripción del derecho y datos que faciliten su localización.

Las solicitudes se recibirán en privacidad@eternadigitalcom.mx. Eterna responderá conforme a los plazos y excepciones previstos en la legislación aplicable.

13. Gestión de incidentes

Ante un incidente relevante, Eterna procurará contenerlo, evaluar su alcance, preservar evidencia, corregir la causa y documentar acciones. Cuando la afectación sea significativa y la ley lo exija, se informará a los titulares por medios razonables, indicando la naturaleza del incidente, datos comprometidos, recomendaciones y acciones adoptadas.

14. Cookies y tecnologías similares

Los sitios pueden utilizar cookies técnicas, funcionales, analíticas o publicitarias. Su tratamiento se describirá en la Política de Cookies y en los avisos disponibles en el sitio. El usuario podrá administrar preferencias mediante su navegador o herramientas habilitadas.

15. Menores de edad

Los servicios no están dirigidos intencionalmente a menores sin intervención de padre, madre o tutor. Si Eterna identifica datos recabados indebidamente de un menor, procurará su eliminación o solicitará la autorización correspondiente.

16. Contacto, vigencia y cambios

Responsable: ETERNA DIGITALCOM MÉXICO, S.A. DE C.V. RFC EDM2604105B0. Contacto general: contacto@eternadigitalcom.mx. Privacidad: privacidad@eternadigitalcom.mx. Facturación: facturacion@eternadigitalcom.mx.

Esta versión entra en vigor en julio de 2026. Eterna podrá modificarla para reflejar cambios legales, operativos o tecnológicos. La versión vigente se publicará en el sitio correspondiente.

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
1.0	Julio 2026	Emisión inicial	Dirección General