

Política de Privacidad y Protección de Datos Personales

Última actualización: Agosto de 2026

En **CLIENTIVA CONSULTING** consideramos la privacidad y la protección de los datos personales como parte esencial de la relación de confianza con nuestros usuarios, prospectos y clientes.

La presente Política de Privacidad describe cómo se recopilan, utilizan, almacenan, protegen y, cuando corresponda, comparten los datos personales obtenidos mediante **clientivaconsulting.com** y otros canales digitales relacionados con CLIENTIVA CONSULTING.

El tratamiento de información personal se realizará conforme a la **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador (LOPD)**, su Reglamento General, las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Protección de Datos Personales del Ecuador y, cuando resulte aplicable, estándares internacionales de protección de datos como el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR).

1. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos personales recopilados por medio de este sitio es:

CLIENTIVA Consulting

Customer Lifecycle & Growth Consulting
Quito, Ecuador

Responsable: María Fernanda Lara Moran

Correo de privacidad: info\@clientivaconsulting.com

Teléfono / WhatsApp: +593-995-013-331

Dirección: Quito, Ecuador

Cualquier consulta, solicitud o ejercicio de derechos en materia de protección de datos podrá dirigirse al correo indicado anteriormente.

2. Datos que podemos recopilar

Según la forma en que el usuario interactúe con CLIENTIVA, podremos recopilar información como:

- Nombre y apellido.
- Correo electrónico.
- Número de teléfono o WhatsApp.
- Empresa u organización.
- Cargo o función profesional.
- Ciudad o país.
- Tamaño aproximado de la empresa.
- Información relacionada con procesos comerciales, ventas, operaciones o Customer Success.
- Necesidades o desafíos descritos en formularios de diagnóstico.

- Fecha y hora elegidas para llamadas o reuniones.
- Mensajes y comunicaciones enviados voluntariamente.
- Información técnica básica vinculada con la navegación por el sitio web.

CLIENTIVA CONSULTING no solicita de manera intencional datos sensibles que no sean necesarios para la prestación de sus servicios.

Por seguridad, recomendamos no incluir en formularios públicos contraseñas, información financiera, datos sensibles de terceros, documentos confidenciales ni bases completas de clientes.

3. Finalidades del tratamiento

Los datos personales podrán ser utilizados para atender consultas, responder solicitudes de información y dar seguimiento a contactos iniciados por el usuario.

También podrán emplearse para analizar información suministrada voluntariamente con el fin de comprender la situación comercial de una empresa y determinar si un workshop, diagnóstico, consultoría u otro servicio de CLIENTIVA CONSULTING resulta adecuado.

Cuando el usuario agenda una llamada o reunión, sus datos podrán utilizarse para coordinar horarios, enviar confirmaciones, preparar la conversación y realizar seguimiento posterior.

Asimismo, la información podrá utilizarse para elaborar propuestas comerciales, recomendaciones preliminares, cotizaciones o documentos relacionados con servicios solicitados.

CLIENTIVA CONSULTING podrá mantener registros de prospectos y clientes con el fin de organizar la relación comercial, dar seguimiento a oportunidades y gestionar procesos de ventas, Customer Success y atención.

Determinados datos también podrán utilizarse para analizar el desempeño general de la página, mejorar la experiencia de navegación, identificar contenidos de interés y optimizar la oferta de servicios.

Cuando exista consentimiento u otra base jurídica aplicable, CLIENTIVA CONSULTING podrá enviar comunicaciones relacionadas con workshops, consultoría, Customer Lifecycle, Customer Success, retención, crecimiento comercial, upselling, cross-selling, recursos educativos, eventos u otros contenidos vinculados con sus servicios.

El usuario podrá solicitar en cualquier momento dejar de recibir comunicaciones de marketing.

4. Base jurídica del tratamiento

Dependiendo de cada interacción, CLIENTIVA CONSULTING podrá tratar datos personales con fundamento en:

Consentimiento del titular, cuando la persona completa voluntariamente un formulario, acepta determinadas comunicaciones o autoriza un tratamiento específico.

Medidas precontractuales, cuando el usuario solicita una reunión, diagnóstico, cotización, propuesta o información necesaria para evaluar una posible contratación.

Ejecución contractual, cuando los datos resulten necesarios para prestar un servicio ya contratado.

Cumplimiento de obligaciones legales, administrativas, tributarias o contables.

Interés legítimo, únicamente en aquellos casos en los que resulte jurídicamente procedente y se haya evaluado que dicho interés no prevalece sobre los derechos y libertades del titular.

Cuando sea necesario recabar consentimiento, este deberá ser libre, específico, informado e inequívoco.

5. Formularios y diagnósticos comerciales

Algunos servicios de CLIENTIVA CONSULTING pueden incluir formularios previos destinados a comprender el funcionamiento comercial de una empresa.

Estos formularios pueden contener información relacionada con ventas, seguimiento, operaciones, posventa, cartera de clientes, CRM, retención, renovación, upselling o cross-selling.

Los datos proporcionados serán utilizados para preparar la conversación de diagnóstico, comprender necesidades y, cuando corresponda, diseñar una propuesta de servicio.

Completar un formulario no obliga al usuario a contratar los servicios de CLIENTIVA CONSULTING ni implica aceptación automática de una relación comercial.

6. Herramientas para agendar reuniones

CLIENTIVA CONSULTING puede utilizar plataformas externas de calendario y agendamiento, entre ellas **Calendly, Cal.com, Google Calendar u otras herramientas equivalentes**.

Al realizar una reserva mediante estos servicios, determinados datos podrán ser procesados por dichos proveedores de acuerdo con sus propias políticas de privacidad.

La información puede incluir nombre, correo electrónico, teléfono, empresa, fecha y hora de la reunión y respuestas facilitadas durante el proceso de reserva.

Se recomienda al usuario revisar también la política de privacidad de la plataforma utilizada para agendar.

7. WhatsApp, correo y otros canales

Cuando una persona contacta voluntariamente a CLIENTIVA CONSULTING mediante WhatsApp, correo electrónico, LinkedIn, Facebook, Instagram, u otros medios digitales, la información proporcionada podrá utilizarse para responder consultas, coordinar reuniones, enviar información solicitada, gestionar oportunidades comerciales y dar seguimiento a una relación profesional.

El uso de estos servicios también está sujeto a las condiciones y políticas de privacidad de sus respectivos proveedores.

8. Proveedores tecnológicos

Para operar la página y prestar sus servicios, CLIENTIVA CONSULTING puede utilizar proveedores especializados en:

- Hosting.
- Plataformas de desarrollo web.
- Formularios.
- CRM.
- Correo electrónico.
- Calendarios.
- Automatización.
- Analítica web.
- Videoconferencia.
- Almacenamiento cloud.
- WhatsApp y mensajería.
- Marketing digital.

Estos proveedores podrán tratar determinados datos únicamente en la medida necesaria para ofrecer sus servicios.

Cuando corresponda, CLIENTIVA CONSULTING procurará utilizar proveedores que ofrezcan medidas razonables de seguridad y protección de información.

9. Tratamiento y transferencias internacionales

Algunas de las herramientas tecnológicas utilizadas por CLIENTIVA CONSULTING pueden almacenar o procesar información mediante infraestructura ubicada fuera del Ecuador.

Esto puede ocurrir, por ejemplo, con servicios internacionales de hosting, cloud computing, CRM, correo electrónico, calendarios, formularios, videoconferencia, analítica o automatización.

Cuando exista una transferencia o comunicación internacional de datos personales, CLIENTIVA CONSULTING procurará aplicar las bases jurídicas, garantías y mecanismos de protección exigidos por la normativa ecuatoriana aplicable.

10. Tiempo de conservación

CLIENTIVA CONSULTING conservará los datos personales únicamente durante el período necesario para cumplir la finalidad para la cual fueron recopilados.

Como criterio general:

Prospectos y solicitudes comerciales: durante el período en que exista una negociación, interés comercial razonable o seguimiento autorizado.

Clientes: durante la vigencia de la relación contractual y posteriormente durante el tiempo necesario para cumplir obligaciones legales, tributarias, contractuales o atender posibles responsabilidades.

Marketing: hasta que el titular retire su consentimiento, solicite la eliminación de sus datos o deje de existir una base legítima para continuar el tratamiento.

Datos analíticos o técnicos: durante el plazo configurado en las herramientas utilizadas o durante el tiempo razonablemente necesario para análisis estadístico.

Cuando deje de existir una finalidad legítima, los datos podrán ser eliminados, bloqueados o anonimizados de acuerdo con la normativa vigente.

11. Cookies y tecnologías similares

El sitio web puede utilizar cookies y tecnologías relacionadas para garantizar el funcionamiento técnico de la página, recordar determinadas preferencias, analizar el uso del sitio, medir rendimiento y, cuando corresponda, evaluar campañas comerciales.

Estas tecnologías pueden clasificarse en:

Cookies necesarias: permiten el funcionamiento básico de la página.

Cookies analíticas: ayudan a comprender de manera agregada cómo utilizan el sitio los visitantes.

Cookies funcionales: permiten recordar ciertas configuraciones o preferencias.

Cookies de marketing: cuando se utilicen, pueden servir para medir campañas o personalizar determinadas acciones comerciales.

Cuando la legislación lo exija, las cookies no esenciales deberán instalarse únicamente después de obtener el consentimiento correspondiente.

El usuario podrá gestionar sus preferencias mediante el banner o panel de cookies disponible en la página o a través de la configuración de su navegador.

12. Derechos de los titulares

De acuerdo con la normativa ecuatoriana, el titular podrá ejercer, cuando corresponda, derechos relacionados con:

- Acceso a sus datos personales.
- Rectificación y actualización de información incorrecta o incompleta.
- Eliminación cuando legalmente proceda.
- Oposición a determinados tratamientos.
- Limitación o suspensión del tratamiento.
- Portabilidad de datos cuando resulte aplicable.
- Revocación del consentimiento.
- No ser objeto de decisiones basadas exclusivamente en tratamientos automatizados cuando corresponda.

La revocación del consentimiento no afecta la legitimidad del tratamiento realizado antes de que dicho consentimiento fuera retirado.

13. Procedimiento para ejercer derechos

Las solicitudes relacionadas con protección de datos podrán enviarse a info\@clientivaconsulting.com

Asunto sugerido:

“Solicitud de Protección de Datos Personales”

La comunicación deberá contener información suficiente para verificar la identidad del solicitante y permitir identificar con claridad el derecho que desea ejercer.

CLIENTIVA CONSULTING tramitará la solicitud conforme a los procedimientos y plazos establecidos por la legislación aplicable.

El titular también podrá presentar una reclamación ante la **Superintendencia de Protección de Datos Personales del Ecuador** cuando considere que sus derechos no han sido atendidos de manera adecuada.

14. Seguridad de los datos

CLIENTIVA CONSULTING adopta medidas administrativas, técnicas y organizativas razonables destinadas a proteger la información personal frente a accesos no autorizados, pérdida, alteración, destrucción, uso indebido o divulgación no autorizada.

Sin embargo, ningún sistema de almacenamiento o transmisión de información a través de Internet puede garantizar una seguridad absoluta.

15. Automatización e inteligencia artificial

CLIENTIVA CONSULTING puede apoyarse en herramientas de automatización o inteligencia artificial para tareas como organización de información, investigación, análisis preliminar, segmentación, generación de contenido u optimización de procesos.

No se utilizarán exclusivamente decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos o impactos significativamente similares sobre una persona sin aplicar las garantías exigidas por la legislación correspondiente.

Cuando sea necesario utilizar herramientas externas de inteligencia artificial, CLIENTIVA CONSULTING procurará limitar los datos compartidos a la información estrictamente necesaria.

16. Información de terceros

Cuando el usuario proporcione datos personales correspondientes a empleados, clientes, proveedores, colaboradores u otros terceros, declara contar con la autorización o base jurídica necesaria para comunicar dicha información.

CLIENTIVA CONSULTING recomienda no enviar bases de datos completas ni información identificable de clientes a través de formularios públicos.

Si dentro de un proyecto de consultoría resulta necesario analizar información de cartera, las condiciones específicas de ese tratamiento deberán establecerse de manera separada.

17. Menores de edad

Los servicios de CLIENTIVA CONSULTING están dirigidos principalmente a empresas, profesionales y personas adultas.

CLIENTIVA CONSULTING no recopila intencionalmente datos personales de niños, niñas o adolescentes mediante esta página.

Si se detectara la recepción de información de un menor sin la autorización correspondiente, se adoptarán medidas razonables para eliminarla.

18. Comunicaciones comerciales

Cuando exista autorización para comunicaciones comerciales, CLIENTIVA CONSULTING podrá enviar información sobre sus servicios, actividades o contenidos.

El usuario podrá solicitar dejar de recibir este tipo de mensajes mediante el enlace de cancelación disponible, cuando exista, mediante correo electrónico o mediante una solicitud directa.

La cancelación de comunicaciones de marketing no impedirá el envío de mensajes necesarios para atender una solicitud, ejecutar un contrato o gestionar una relación comercial vigente.

19. Sitios y plataformas externas

La página puede contener enlaces hacia otros servicios, incluidos WhatsApp, LinkedIn, Instagram y Facebook plataformas de calendario u otros sitios externos.

CLIENTIVA CONSULTING no controla las prácticas de privacidad de dichos terceros.

Por ello, se recomienda revisar las políticas correspondientes antes de proporcionar información personal mediante esos servicios.

20. Actualizaciones de esta política

CLIENTIVA CONSULTING podrá modificar esta Política de Privacidad cuando existan cambios regulatorios, modificaciones en sus servicios, incorporación de nuevas tecnologías o variaciones en sus procesos de tratamiento.

La versión vigente será la publicada en este sitio web y mostrará la fecha de su última actualización.

21. Contacto

Para cualquier consulta relacionada con privacidad o protección de datos personales:

CLIENTIVA Consulting

Quito, Ecuador

Email: info\@clientivaconsulting.com

WhatsApp: +593-099-501-3331

CLIENTIVA CONSULTING

Activamos clientes. Multiplicamos su valor.

La confianza también forma parte de una relación de largo plazo.