
POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Empresa: Rancho el Bien Amado S.A. de C.V.

Sitio WEB: www.ranchobienamado.com

Giro: Venta en línea de cortes de cordero, huevos de libre pastoreo, miel, fermentos y quesos de oveja.

1. Objetivo

General: Garantizar el tratamiento seguro, confidencial y legal de los datos personales de clientes, empleados y proveedores, en cumplimiento con la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP)** y el **Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD)** para clientes internacionales.

Específicos:

- Minimizar riesgos de fuga o mal uso de información.
- Establecer protocolos claros y efectivos para que los titulares puedan ejercer sus **derechos ARCO** (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición) sobre sus datos.
- Regular el uso de **cookies** y otras tecnologías de rastreo para asegurar la transparencia y el control del usuario.

2. Alcance

Esta política aplica a todos los datos personales recabados y tratados por Rancho el Bien Amado S.A. de C.V., abarcando:

Ámbito	Cobertura
Personas	Clientes, prospectos, empleados, candidatos a empleo, proveedores, socios comerciales y cualquier otra persona física titular de datos personales que interactúe con la empresa.

Ámbito	Cobertura
Canales	Datos obtenidos a través del sitio web (formularios en línea, registros), redes sociales oficiales, correos electrónicos, llamadas telefónicas, comunicaciones directas, eventos promocionales y cualquier otro medio físico o digital utilizado por la empresa.
Procesos	Todas las etapas del ciclo de vida de los datos, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, divulgación, transferencia y supresión, dentro de los procesos de ventas, logística, marketing, recursos humanos, administración, contabilidad y soporte técnico.
Ubicaciones	Aplicable a operaciones dentro de México y a cualquier interacción con clientes o partes interesadas a nivel internacional, especialmente aquellas que se rigen por el RGPD de la Unión Europea.

3. Responsables

La gestión y supervisión de la protección de datos personales recae en los siguientes roles:

- **Encargado de Datos:** Lic. Ana María Rodríguez Hernández (privacidad@ranchobienamado.com). Es el punto de contacto principal para consultas y el ejercicio de derechos relacionados con la privacidad.
- **Comité de Privacidad:** Integrado por el Director General, el Oficial de Protección de Datos y el Jefe de TI. Este comité es responsable de definir estrategias, aprobar políticas y supervisar el cumplimiento de la normativa.

4. Definiciones Clave

Para una mejor comprensión de esta política, se establecen las siguientes definiciones:

Término	Explicación	Ejemplo en Rancho el Bien Amado
Datos Personales	Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.	Nombre completo, dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección de envío, historial de compras.
Datos Sensibles	Información que afecta la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida puede dar origen a discriminación o conllevar un riesgo grave para este.	Alergias alimentarias (solo si son proporcionadas voluntariamente por el cliente para la gestión de pedidos especiales o recomendaciones).
Finalidad Primaria	Propósitos indispensables para la existencia, cumplimiento y mantenimiento de la relación jurídica entre Rancho el Bien Amado y el titular de los datos.	Recopilación de dirección de envío para la entrega de productos, RFC para la emisión de facturas.
Finalidad Secundaria	Propósitos que no son indispensables para la existencia de la relación jurídica, pero que contribuyen a mejorar la experiencia del cliente o promover los productos.	Envío de comunicaciones de marketing, participación en programas de lealtad, encuestas de satisfacción.
Consentimiento	Manifestación de la voluntad del titular de los	Marcado de una casilla de verificación ("checkbox") en

Término	Explicación	Ejemplo en Rancho el Bien Amado
	datos, mediante la cual se acepta el tratamiento de sus datos personales.	formularios de registro o al finalizar una compra.
Cookies	Archivos de texto pequeños que un servidor web almacena en el navegador del usuario para recordar cierta información.	Almacenar el contenido del carrito de compras, recordar preferencias de idioma en el sitio web.
Derechos ARCO	Conjunto de derechos (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición) que el titular de los datos puede ejercer sobre su información personal.	Un cliente solicita conocer qué datos tiene Rancho el Bien Amado sobre él (Acceso) o modificar su dirección (Rectificación).

5. Principios de Protección de Datos

En Rancho el Bien Amado, el tratamiento de datos personales se rige por los siguientes principios fundamentales:

- **Licitud:** Todos los datos personales son recopilados y tratados de manera legítima, informada y con el consentimiento explícito del titular, a menos que una excepción legal lo permita. Por ejemplo, se utiliza un "checkbox" claro y visible en los formularios de registro y compra.
- **Minimización de Datos:** Solo se solicitan los datos estrictamente necesarios para cumplir con las finalidades descritas en esta política. Por ejemplo, no se requiere la Clave Única de Registro de Población (CURP) para procesar una venta regular.

- **Calidad:** Se garantiza que los datos personales sean exactos, completos, pertinentes y correctos, y que se mantengan actualizados. Los titulares tienen el derecho a solicitar su corrección.
- **Lealtad:** Se garantiza la confidencialidad y el uso ético de los datos personales.
- **Proporcionalidad:** El tratamiento de datos se ajusta a la finalidad para la cual fueron recopilados, sin excesos.
- **Responsabilidad:** Rancho el Bien Amado asume la responsabilidad de proteger los datos personales que posee y de garantizar el cumplimiento de esta política y la legislación aplicable.
- **Seguridad:** Se implementan medidas técnicas, físicas y administrativas para proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o tratamiento no autorizado. Esto incluye el **cifrado SSL** en todas las transacciones de pago y el almacenamiento de datos en servidores con **certificación ISO 27001**.

6. Finalidades del Tratamiento

Los datos personales recabados por Rancho el Bien Amado serán utilizados para las siguientes finalidades:

Primarias (obligatorias y necesarias para la relación contractual):

- **Procesar y gestionar pedidos:** Incluye la recepción, validación, preparación y envío de productos como cortes de cordero, huevos, miel, fermentos y quesos de oveja.
- **Facturación electrónica:** Generación y envío de comprobantes fiscales digitales por internet (CFDI), requiriendo el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) del cliente.
- **Gestión de pagos:** Procesar transacciones financieras de forma segura a través de plataformas de pago certificadas.
- **Atención al cliente y soporte técnico:** Responder a consultas, quejas, devoluciones y brindar asistencia relacionada con los productos o el uso del sitio web.

- **Cumplimiento de normativas sanitarias:** Registrar y mantener la trazabilidad de los productos para asegurar la calidad e inocuidad alimentaria, conforme a las regulaciones vigentes.
- **Notificaciones de envío:** Informar sobre el estado de los pedidos, incluyendo confirmaciones, actualizaciones de seguimiento y entregas.

Secundarias (opcionales y requieren consentimiento explícito "opt-in"):

- **Envío de recetas y contenido de valor:** Compartir ideas y usos para los productos adquiridos (ej. recetas con miel o fermentos).
- **Participación en programas de lealtad:** Inscripción y gestión del programa "Club del Pastoreo" para ofrecer beneficios exclusivos.
- **Comunicaciones de marketing y promociones:** Enviar boletines informativos, ofertas especiales, novedades de productos y eventos relevantes de Rancho el Bien Amado.
- **Encuestas de satisfacción:** Realizar encuestas para evaluar la calidad del servicio y los productos, con el fin de mejorar la experiencia del cliente.
- **Análisis estadísticos y de mercado:** Utilizar datos agregados y anonimizados para comprender las tendencias de consumo y optimizar la oferta de productos.

7. Medidas de Seguridad

Rancho el Bien Amado implementa un robusto conjunto de medidas de seguridad para proteger los datos personales, tanto a nivel técnico como administrativo:

Técnicas:

- **Cifrado de Bases de Datos:** Implementación de cifrado **AES-256** para proteger la información almacenada en las bases de datos contra accesos no autorizados.
- **Autenticación en Dos Pasos (2FA):** Obligatoria para todos los empleados que acceden a sistemas con datos personales sensibles, añadiendo una capa extra de seguridad.

- **Firewall y Sistemas de Detección de Intrusiones (IDS/IPS):** Configuración de **firewalls** avanzados con **bloqueo de intrusiones** para monitorear y prevenir accesos no autorizados a la red.
- **Copias de Seguridad Encriptadas:** Realización de copias de seguridad periódicas y encriptadas de todos los datos críticos, almacenadas en ubicaciones seguras.
- **Actualizaciones de Software:** Mantenimiento constante y aplicación de parches de seguridad en todos los sistemas operativos, aplicaciones y plataformas utilizadas.
- **Protección Antivirus y Antimalware:** Uso de software de seguridad actualizado en todos los dispositivos y servidores.

Administrativas:

- **Políticas y Procedimientos Internos:** Desarrollo e implementación de políticas de seguridad de la información y privacidad de datos que rigen el comportamiento de los empleados.
- **Capacitación Continua:** Programas de capacitación obligatorios para todo el personal sobre protección de datos, confidencialidad y mejores prácticas de seguridad.
- **Contratos de Confidencialidad:** Firma de acuerdos de confidencialidad con empleados, proveedores y cualquier tercero que tenga acceso a datos personales (ej. empresas de transporte).
- **Auditorías Periódicas:** Realización de **auditorías trimestrales** de seguridad de la información por parte de una empresa externa especializada, utilizando marcos de referencia reconocidos como el **NIST Cybersecurity Framework**.
- **Control de Acceso Físico:** Restricción del acceso a las instalaciones donde se procesan y almacenan los datos personales, mediante sistemas de seguridad y control de personal.
- **Planes de Respuesta a Incidentes:** Desarrollo y prueba de planes de respuesta a incidentes de seguridad para gestionar y mitigar rápidamente cualquier violación de datos.

8. Derechos ARCO

Rancho el Bien Amado garantiza a los titulares de los datos el pleno ejercicio de sus **Derechos ARCO** (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición), así como el derecho de revocación del consentimiento.

Procedimiento para clientes:

1. **Envío de Solicitud:** El titular deberá enviar una solicitud por escrito al correo electrónico **derechos@ranchobienamado.com**.
2. **Información Requerida en la Solicitud:** La solicitud debe incluir:
 - Nombre completo del titular de los datos.
 - Copia escaneada de una **identificación oficial vigente (ej. INE/IFE, pasaporte)** del titular o, en su caso, del representante legal.
 - Descripción clara y precisa del derecho ARCO que desea ejercer (ej. "Acceso a mis datos personales", "Rectificación de mi dirección de envío", "Cancelar mi suscripción a newsletters", "Oponerme al uso de mis datos para fines de marketing").
 - Cualquier elemento o documento que facilite la localización de los datos personales (ej. número de cliente, correo electrónico registrado).
3. **Plazo de Respuesta:** Rancho el Bien Amado comunicará la determinación adoptada en un plazo máximo de **20 días hábiles**, contados a partir de la fecha en que se recibió la solicitud completa. En caso de ser procedente, se hará efectiva la resolución dentro de los **15 días hábiles** siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta. Estos plazos podrán ser ampliados por una sola vez y por un periodo igual, siempre que así lo justifiquen las circunstancias del caso.

9. Política de Cookies

Rancho el Bien Amado utiliza cookies y tecnologías similares para mejorar la experiencia de navegación en su sitio web.

Tipo de Cookie	Finalidad	Duración
Esenciales	Permiten la funcionalidad básica del sitio, como	Durante la sesión del usuario (se

Tipo de Cookie	Finalidad	Duración
	mantener la sesión iniciada y el contenido del carrito de compras.	eliminan al cerrar el navegador).
Analíticas	Recopilan información anónima sobre cómo los visitantes utilizan el sitio web para mejorar su rendimiento (ej. Google Analytics anonimizado).	Hasta 24 meses desde la última visita, dependiendo de la cookie.
Marketing/Publicidad	Se utilizan para mostrar anuncios relevantes a los intereses del usuario, basados en su historial de navegación y productos vistos (ej. productos similares a fermentos).	Hasta 12 meses desde la última interacción, dependiendo de la cookie.

Cómo gestionarlas: Al acceder al sitio web, se presentará un **banner emergente** con información sobre el uso de cookies y opciones para que el usuario pueda **personalizar sus preferencias**, aceptarlas o rechazarlas. Los usuarios también pueden configurar su navegador para bloquear o alertar sobre las cookies.

10. Sanciones

El incumplimiento de esta Política de Privacidad y Confidencialidad por parte de cualquier miembro del personal o tercero que interactúe con los datos personales de Rancho el Bien Amado, así como las infracciones a la legislación aplicable, podrán acarrear las siguientes sanciones:

- **Para Empleados:** Las acciones que contravengan esta política, como el acceso no autorizado a datos, la divulgación indebida o el mal uso de la información personal, serán consideradas faltas graves. Las sanciones irán **desde una amonestación verbal o escrita, suspensión sin goce de sueldo,**

hasta la terminación de la relación laboral (despido), de acuerdo con la legislación laboral aplicable y el reglamento interno de la empresa.

- **Para Clientes:** Rancho el Bien Amado se reserva el derecho de tomar medidas en caso de falsificación de información o intento de fraude. Esto puede incluir el **bloqueo temporal o permanente de la cuenta** del cliente y la denegación de servicios futuros.
- **Multas Legales y Responsabilidad:** La empresa está sujeta a las sanciones establecidas por la LFPDPPP en México y el RGPD de la UE. Las multas por infracciones a la LFPDPPP pueden ascender hasta **320,000 días de salario mínimo general vigente en la Ciudad de México**, además de otras responsabilidades civiles o penales que pudieran derivarse. En el caso del RGPD, las multas pueden ser significativamente mayores.

11. Vigencia y Actualización

- **Entrada en Vigor:** Esta Política de Privacidad y Confidencialidad entró en vigor el **15 de marzo de 2024**.
- **Revisiones:** Esta política será objeto de revisiones periódicas, al menos **anuales**, o cuando sea necesario debido a cambios en la legislación aplicable, modificaciones en los procesos de negocio de Rancho el Bien Amado, o por recomendaciones de las autoridades de protección de datos.
- **Notificación de Cambios:** Cualquier cambio sustancial a esta política será notificado a los clientes a través de un **correo electrónico** enviado a la dirección registrada por el titular con al menos **30 días de anticipación** a la entrada en vigor de las modificaciones. Asimismo, la versión actualizada estará siempre disponible en el sitio web oficial.

12. Anexos (Fundamentación Legal)

Esta política se fundamenta en las siguientes disposiciones legales:

- **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)** y su Reglamento (México).
- **Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que**

respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD) (para clientes y operaciones en la Unión Europea).

- **Normas Oficiales Mexicanas (NOMs)** relevantes para la operación, como la **NOM-051-SSA1/SCFI-2010** (para especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados) y otras que puedan aplicar a la trazabilidad y seguridad alimentaria de los productos de Rancho el Bien Amado.