

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES

Servicios de transporte, logística, monitoreo y administración de operaciones

Versión

1.0

Fecha de actualización

16 de julio de 2026

1. Identidad y domicilio del responsable

Mercantil MTO S.A de C.V., en adelante “MTO”, con domicilio para oír y recibir notificaciones en Carretera Panamericana KM 12, Ejido Montoro, Aguascalientes, Ags., es responsable del tratamiento, uso, resguardo y protección de los datos personales de sus clientes, prospectos, representantes, contactos administrativos y operativos, de conformidad con la legislación mexicana aplicable.

2. Marco jurídico y compromiso de MTO

Este aviso se emite con fundamento en los artículos 1, 5, 13 a 20, 21 a 36 y demás aplicables de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares vigente; su Reglamento, en lo que continúe siendo aplicable; los Lineamientos del Aviso de Privacidad; y el artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Para MTO, la protección de datos no es solamente una obligación legal: forma parte de la confianza que sostiene cada relación comercial. MTO asume la responsabilidad de tratar los datos de manera lícita, leal, informada, proporcional y limitada a fines determinados; de adoptar medidas razonables de seguridad; de exigir confidencialidad a quienes intervengan en el tratamiento; y de atender oportunamente los derechos de las personas titulares.

3. Datos personales que podrán ser tratados

Según la etapa y naturaleza de la relación comercial, MTO podrá tratar las siguientes categorías:

- Identificación y contacto: nombre, firma, puesto, empresa, domicilio, teléfono, correo electrónico e identificaciones necesarias para acreditar identidad o representación.
- Corporativos y de representación: razón social, RFC de la empresa, poderes, actas o constancias corporativas y datos de representantes, apoderados y contactos autorizados.
- Fiscales, financieros y patrimoniales: constancia de situación fiscal, domicilio fiscal, datos de facturación, cuentas y referencias bancarias, condiciones de crédito, pagos, adeudos y comprobantes.
- Comerciales y contractuales: cotizaciones, contratos, órdenes de servicio, tarifas, historial de operaciones, incidencias, reclamaciones, seguros y comunicaciones relacionadas con el servicio.
- Operativos y logísticos: origen y destino, rutas, horarios, citas, referencias de carga, remisiones, cartas porte, evidencias de entrega, datos de acceso a plantas, contactos en origen/destino y geolocalización asociada a unidades o servicios.
- Seguridad y acceso: imágenes de videovigilancia, registros de entrada y salida, placas, datos de vehículos, bitácoras y evidencia requerida por protocolos de seguridad, prevención de pérdidas, CTPAT o requisitos del cliente.
- Datos electrónicos: dirección IP, identificadores de sesión, registros de acceso, metadatos y comunicaciones generadas mediante plataformas, portales o sistemas utilizados para prestar y monitorear el servicio.

Datos sensibles. Como regla general, MTO no solicita datos personales sensibles de clientes. Si de manera excepcional fueran indispensables por una obligación legal, protocolo de seguridad o atención de una emergencia, se informará su categoría y finalidad y se obtendrá el consentimiento expreso cuando la Ley lo exija, aplicando medidas reforzadas y el periodo mínimo indispensable.

4. Finalidades primarias y necesarias

- Identificar al cliente, prospecto, representante o contacto y validar sus facultades.
- Elaborar cotizaciones, evaluar viabilidad operativa y celebrar, administrar y cumplir contratos u órdenes de servicio.
- Planear, asignar, ejecutar, monitorear y documentar servicios de transporte y logística, incluyendo trazabilidad, ventanas, entregas, evidencias e incidencias.
- Mantener comunicación operativa con clientes, plantas, almacenes, destinatarios, aseguradoras y proveedores indispensables para el servicio.
- Emitir CFDI, complementos Carta Porte y demás documentación fiscal, contable, aduanera o de transporte aplicable; gestionar cobranza, pagos, crédito y conciliaciones.
- Atender aclaraciones, reclamaciones, siniestros, faltantes, auditorías, investigaciones, seguros, contingencias y defensa de derechos.
- Cumplir obligaciones legales, fiscales, contractuales, de seguridad, prevención de ilícitos, calidad, trazabilidad y conservación documental.
- Controlar accesos y proteger a personas, instalaciones, activos, mercancías, unidades, sistemas e información.
- Evaluar la calidad, continuidad, seguridad y cumplimiento del servicio, y generar indicadores o reportes internos, preferentemente disociados cuando sea viable.

5. Finalidades secundarias

Con su consentimiento, MTO podrá utilizar datos de contacto para enviar información comercial, encuestas de satisfacción, invitaciones, noticias, promociones o comunicaciones institucionales que no sean indispensables para la relación jurídica. La negativa o revocación respecto de estas finalidades no afectará la prestación de los servicios contratados.

Para negar o limitar estas finalidades, envíe un correo a administracion@mtologistics.com.mx y Desarrollo.humano@mtologistics.com.mx el asunto "PRIVACIDAD ARCO Negativa a finalidades secundarias", indicando nombre, empresa y medio de contacto.

6. Transferencias y remisiones de datos

MTO podrá comunicar datos personales, en la medida necesaria y bajo obligaciones de confidencialidad y protección, a personas encargadas que presten servicios tecnológicos, almacenamiento, facturación, cobranza, auditoría, seguridad, aseguramiento, asesoría profesional, monitoreo o soporte operativo. Estas remisiones se realizarán por cuenta de MTO y conforme a sus instrucciones.

Asimismo, podrán efectuarse transferencias nacionales o internacionales sin consentimiento cuando resulten necesarias para mantener o cumplir la relación jurídica; ejecutar un contrato en interés de la persona titular; atender requerimientos de autoridad; cumplir una ley o tratado; proteger un interés público; o ejercer o defender derechos, conforme al artículo 36 de la Ley. Entre los receptores podrán encontrarse autoridades competentes, aseguradoras, clientes contratantes, destinatarios, plantas, almacenes, socios logísticos y empresas del mismo grupo que operen bajo políticas equivalentes, únicamente cuando corresponda al servicio o a una obligación aplicable.

Para transferencias distintas de las excepciones legales, MTO solicitará el consentimiento correspondiente y comunicará al tercero receptor este aviso y las finalidades autorizadas.

Consentimiento para transferencias que lo requieran: ☐ Sí consiento ☐ No consiento

Nombre y firma: _____

7. Seguridad, confidencialidad y respuesta ante vulneraciones

MTO establecerá y mantendrá medidas administrativas, técnicas y físicas acordes con el riesgo, la sensibilidad, las posibles consecuencias para las personas titulares y el desarrollo tecnológico. Estas medidas podrán comprender, según corresponda:

- Acceso a expedientes y sistemas bajo criterios de necesidad de conocer, perfiles y autorizaciones.

- Compromisos de confidencialidad, capacitación, lineamientos internos y responsabilidades para personal y terceros.
- Controles de autenticación, contraseñas, respaldo, actualización, protección de equipos, registro de accesos y transmisión segura cuando sea aplicable.
- Resguardo físico de documentos, control de visitantes, videovigilancia y disposición segura de soportes.
- Evaluación de proveedores o encargados, cláusulas de privacidad y seguimiento a incidentes.
- Conservación sólo por el tiempo necesario para las finalidades, obligaciones legales o responsabilidades; posteriormente, bloqueo, supresión o disociación segura.

Ningún sistema puede garantizar seguridad absoluta; sin embargo, MTO se obliga a actuar diligentemente para prevenir accesos, usos o divulgaciones no autorizados. Cuando ocurra una vulneración que afecte significativamente los derechos patrimoniales o morales de la persona titular, MTO la informará de forma inmediata, explicando la naturaleza del incidente, los datos comprometidos, las recomendaciones de protección y las acciones correctivas disponibles, en términos del artículo 19 de la Ley.

8. Derechos ARCO, revocación y limitación

La persona titular o su representante podrá solicitar en cualquier momento: acceso a sus datos y condiciones de tratamiento; rectificación de datos inexactos o desactualizados; cancelación, cuando proceda; u oposición por causa legítima. También podrá revocar el consentimiento o solicitar la limitación del uso o divulgación, sin efectos retroactivos y sin afectar tratamientos indispensables o exigidos por ley.

La solicitud deberá enviarse a [CONFIRMAR CORREO DE PRIVACIDAD/ARCO] o presentarse en [CONFIRMAR DOMICILIO/ÁREA RECEPTORA], e incluir: (a) nombre y medio para recibir notificaciones; (b) documentos de identidad y, en su caso, representación; (c) descripción clara de los datos; (d) derecho o petición concreta; y (e) elementos que faciliten su localización. Para rectificación deberán indicarse las modificaciones y anexarse el soporte correspondiente.

MTO comunicará su determinación en un plazo máximo de veinte días hábiles desde la recepción; si resulta procedente, la hará efectiva dentro de los quince días hábiles siguientes. Ambos plazos podrán ampliarse una sola vez por un periodo igual cuando las circunstancias lo justifiquen. El ejercicio de derechos ARCO es gratuito, salvo costos permitidos de reproducción, copias o envío.

La persona o departamento responsable de dar trámite a estas solicitudes será Administración y Desarrollo Humano, teléfono 449 105 49 60 y correo administracio@mtologistics.com.mx / desarrollo.humano@mtologistics.com.mx

9. Uso de tecnologías de rastreo

Si MTO utiliza un portal o sitio web, éste podrá emplear cookies, web beacons u otras tecnologías estrictamente necesarias para operación, seguridad, autenticación, preferencias o medición. Cuando se utilicen tecnologías no necesarias o que permitan identificar o perfilar personas, se informarán los datos obtenidos, finalidades y forma de deshabilitarlas mediante el banner o política correspondiente.

10. Conservación y eliminación

Los datos se conservarán durante la vigencia de la relación y por los plazos fiscales, mercantiles, contractuales, regulatorios, de seguridad o prescripción aplicables. Cumplida la finalidad y vencidos dichos plazos, serán bloqueados y posteriormente suprimidos o disociados mediante procedimientos razonables. Los datos relativos a incumplimientos contractuales serán eliminados una vez transcurrido el plazo previsto por la Ley, cuando resulte aplicable.

11. Cambios al aviso de privacidad

MTO podrá actualizar este aviso por cambios legales, regulatorios, operativos o de seguridad. Las modificaciones se comunicarán en <https://www.mtologistics.com.mx> por correo electrónico o mediante el canal habitual de relación con el cliente. Cuando un cambio implique nuevas finalidades incompatibles o requiera consentimiento, éste será recabado nuevamente.

12. Autoridad competente y contacto

Si la persona titular considera vulnerado su derecho a la protección de datos, podrá acudir ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, autoridad competente conforme a la Ley vigente, después de agotar o conforme resulte aplicable al procedimiento correspondiente.

Contacto de MTO para privacidad: Administración y Desarrollo Humano, teléfono 449 105 49 60 y correo administracio@mtologistics.com.mx / desarrollo.humano@mtologistics.com.mx

13. Consentimiento y constancia de entrega

Al proporcionar sus datos después de haber tenido acceso a este aviso, y cuando legalmente proceda, la persona titular manifiesta haber sido informada sobre el tratamiento. Cuando la Ley exija consentimiento expreso, MTO lo recabará mediante firma autógrafa, firma electrónica, casilla de aceptación u otro mecanismo inequívoco.

Nombre

Empresa y cargo

Firma

Fecha

ANEXO DE IMPLEMENTACIÓN INTERNA — NO PUBLICAR CON EL AVISO

Clasificación: documento administrativo y de cumplimiento. Propósito: informar el tratamiento de datos de clientes y convertir la obligación legal en controles verificables de seguridad y atención.

Lista de validación previa a publicación

- Confirmar razón social, RFC y domicilio legal del responsable.
- Designar formalmente a la persona o Departamento de Datos Personales y habilitar un correo ARCO monitoreado.
- Levantar inventario real de datos, sistemas, expedientes, cámaras, plataformas (p. ej., Samsara, ERP, Microsoft 365, Dropbox, UNIGIS) y encargados; conservar sólo los que efectivamente correspondan.
- Validar finalidades, transferencias, remisiones y plazos de conservación con Operaciones, Administración/Finanzas, Sistemas, Seguridad Patrimonial y asesoría jurídica.
- Formalizar contratos o cláusulas con encargados, controles de acceso, confidencialidad, respaldo, borrado seguro y un protocolo de respuesta a vulneraciones.
- Publicar aviso integral en sitio/portal y aviso simplificado en formularios, cotizaciones, contratos, accesos y medios electrónicos donde se recaben datos.
- Generar evidencia de entrega/consulta y consentimiento cuando proceda; capacitar al personal que recibe o usa datos.
- Revisar el documento al menos una vez al año y ante cualquier cambio de sistemas, finalidades, proveedores, transferencias o legislación.

Sustento normativo consultado

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 16.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, publicada el 20 de marzo de 2025 y con última reforma consultada del 14 de noviembre de 2025, especialmente artículos 5, 13 a 20, 21 a 36 y 38 a 40.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, en lo que resulte aplicable y no se oponga a la Ley vigente.
- Lineamientos del Aviso de Privacidad, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2013, en lo que resulten aplicables.
- Recomendaciones en materia de seguridad de datos personales, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 30 de octubre de 2013, como referencia técnica complementaria.

Nota: este modelo fue elaborado para el contexto operativo conocido de MTO y requiere validación final contra los procesos reales y revisión de la asesoría jurídica de la empresa antes de su publicación o incorporación contractual.