

Acuerdo de Usuario del Servicio de WhatsApp de ACNUR Guatemala

Por favor, lea la Declaración de Privacidad y los Términos y Condiciones Generales que rigen el Servicio de WhatsApp de ACNUR Guatemala. Al enviar mensajes al servicio, confirma que comprende y acepta estos términos. Específicamente, al interactuar por primera vez con el servicio, se le pedirá que acepte este Acuerdo de Usuario y los términos y condiciones asociados, y al confirmar su aceptación cuando se le solicite a través de la Interfaz de WhatsApp, entrará en un acuerdo legalmente vinculante con ACNUR.

Declaración de Privacidad

1. Datos Personales

Cuando interactúa con el Servicio de WhatsApp de ACNUR Guatemala, acepta proporcionar a ACNUR cierta información personal necesaria para que la aplicación funcione y pueda responder a sus mensajes y preguntas. Todos los aspectos de la prestación del servicio se realizan de acuerdo con la Política de Protección de Datos Personales de Personas de Interés para ACNUR ([Política de Protección de Datos de ACNUR](#)). Puede retirar su consentimiento para que ACNUR utilice sus datos en cualquier momento. También puede dejar de usar el servicio y solicitar la eliminación de todos sus datos

Sus datos serán procesados por ACNUR y las empresas Twilio y Ciptex, que respaldan la gestión de este servicio. Los mensajes se almacenarán de forma segura a través de ACNUR y podrán ser visibles para Ciptex, la empresa que proporciona soporte técnico y mantenimiento para la plataforma. Dado que el canal de WhatsApp se utiliza para el servicio, WhatsApp también capturará ciertos datos, aunque no específicos de este servicio, según [sus términos y condiciones generales](#). Los datos recopilados, almacenados y compartidos son los siguientes:

Tipo de Datos	Cómo se recopilan tus datos	Con quién se comparten
Número de teléfono	Capturado automáticamente del perfil del usuario	WhatsApp, Twilio, ACNUR, Ciptex
Nombre de perfil	Capturado automáticamente del perfil del usuario	WhatsApp, Twilio
Metadatos sobre su conexión (IMEI, dirección MAC, dirección IP)	Registrados automáticamente desde el móvil y la conexión utilizados por el usuario	WhatsApp, Twilio
Contenido del Mensaje	La información específica enviada por el usuario, incluyendo fotos, videos y archivos de audio	ACNUR, Ciptex

Los datos se capturan automáticamente por los diferentes componentes del servicio y no necesita hacer nada más para compartirlos. Otros datos pueden transmitirse a WhatsApp según la configuración específica de su cuenta y dispositivo para la aplicación de WhatsApp, aunque no están vinculados de ninguna manera al Servicio de WhatsApp de ACNUR Guatemala. Consulta la cláusula 7 a continuación para obtener información sobre cuánto tiempo se almacenan tus datos.

2. Por qué ACNUR recopila y utiliza sus datos

Con su consentimiento, ACNUR, como el controlador de datos, utilizará sus datos personales solo para los fines señalados en la tabla a continuación, según sea necesario para la prestación del servicio.

Tipo de Datos	Por qué necesitamos acceder a tus datos
Número de teléfono y nombre de perfil	Para seguir en contacto directo con usted acerca de sus preguntas, sus datos de contacto se compartirán con proveedores de servicios relevantes u otros equipos dentro de ACNUR, cuando sea necesario, para garantizar la respuesta más adecuada.
Contenido de los mensajes	Para proporcionarle información relevante y oportuna y servicios de apoyo según lo solicitado por usted a través del Servicio de WhatsApp de ACNUR Guatemala.

El socio tecnológico de ACNUR, Twilio, quien es el procesador de datos, tendrá acceso y procesará los mismos datos con el fin de apoyar a ACNUR en la entrega efectiva del servicio a través de su plataforma. Esto implica el direccionamiento de mensajes de los usuarios hacia ACNUR y viceversa, así como la automatización de la entrega de mensajes basada en el contenido de los mensajes recibidos.

Además, tanto ACNUR como Twilio recopilarán datos anonimizados (es decir, datos utilizados de manera que nadie pueda relacionarlos con su identidad) sobre su uso del servicio. Estos datos se utilizarán para revisar y mejorar el rendimiento de la aplicación.

Su información no será vendida ni utilizada por ACNUR ni sus socios tecnológicos para ningún otro propósito que no esté incluido en lo mencionado anteriormente, ni será compartida con terceros sin su consentimiento.

3. Seguridad de sus datos

ACNUR y sus socios tecnológicos, Twilio y Ciptex, mantendrán su información personal segura y confidencial, incluyendo el uso del cifrado de WhatsApp y el almacenamiento seguro en la nube privada de ACNUR. Como organización internacional, ACNUR goza de privilegios e inmunidades que ayudan a proteger tus datos para que no sean accesibles por gobiernos u otras partes no autorizadas.

4. Confidencialidad de sus datos

ACNUR tiene reglas estrictas para mantener los datos que recopila de usted confidenciales y seguros, asegurando que personas no autorizadas no tengan acceso según la Política de Protección de Datos de ACNUR. Tu información solo será vista por el personal de ACNUR que trabaja específicamente en el Servicio de WhatsApp de ACNUR en Guatemala, para responder a tus preguntas o asegurarse de que las respuestas automáticas funcionen correctamente. **Además, el personal específico de los proveedores de soporte y mantenimiento tecnológico de ACNUR, Ciptex, también seguirá reglas para mantener su información confidencial y segura.**

5. Compartir sus datos

ACNUR no compartirá tu información personal con actores externos (excepto WhatsApp, Twilio y Ciptex, como se menciona en la cláusula 1 anterior) sin solicitar tu consentimiento. Para que el servicio funcione, sus datos se enviarán a WhatsApp y se procesarán a través de Twilio cuando interactúes con el servicio, pero ellos no verán el contenido de los mensajes. El contenido será visto por el personal específico de ACNUR que opera el servicio. **El socio proveedor de apoyo y mantenimiento de ACNUR también tendrá acceso a su contenido para poder proveer y mantener el servicio de Whatsapp.** Si es necesario compartir tus datos con socios de ACNUR para dar seguimiento a tus preguntas o casos, primero se te pedirá tu consentimiento.

6. Compartir datos para prevenir daños, informar sobre personas desaparecidas o cumplir con el derecho internacional

ACNUR puede preservar tu información y compartirla con terceros si la organización cree de buena fe que es necesario hacerlo para prevenir la muerte o daño corporal inmediato de usted u otras personas, ayudar a localizar a refugiados u otras personas desplazadas forzosamente que han sido reportadas como desaparecidas, o prevenir violaciones del derecho internacional.

7. Cancelar el Servicio y Eliminar sus Datos

Puede optar por dejar de usar el servicio en cualquier momento y solicitar que sus datos sean eliminados del sistema de ACNUR. Para dejar de usar el servicio, simplemente envíe el mensaje "DESUSCRIBIRSE" al servicio para dejar de recibir mensajes. Para solicitar la eliminación de tus datos e interacciones, envía la palabra "BORRAR" al servicio y se te pedirá confirmar que ya no desea utilizar el servicio y eliminar sus datos de la plataforma, incluyendo todos los mensajes intercambiados con ACNUR. Es posible que nos tome hasta 10 días procesar esta solicitud y eliminar sus datos, pero trataremos de hacerlo lo antes posible.

Sus datos se almacenarán durante un período máximo de 365 días desde la última interacción con el servicio, después de lo cual se eliminarán; excepto los datos anonimizados utilizados por ACNUR y Twilio para evaluar el servicio. Si deseas utilizar el servicio nuevamente después de haber optado por salir y solicitado la eliminación de sus datos, puede ponerse en contacto con el servicio nuevamente y proporcionar un consentimiento renovado como la primera vez que lo utilizo.

8. Solicitar tus Datos

Si deseas saber qué datos personales sobre usted ha recopilado ACNUR como parte de este servicio, puedes pedir a ACNUR que te los comparta en cualquier momento a través del Servicio de WhatsApp enviando un correo electrónico a guagu@unhcr.org.

9. Plantear Inquietudes

ACNUR se compromete a trabajar con usted para obtener una resolución justa de las inquietudes surgidas por el uso del servicio, incluidas las preocupaciones sobre su privacidad. Si considera que no hemos podido ayudarte con su inquietud a través del canal de comunicación establecido en la cláusula 8 anterior, o si tiene alguna otra queja, comentario o preocupación, tiene derecho a presentar una queja dentro de nuestro mecanismo interno de quejas. Para obtener información sobre este mecanismo, visita help.unhcr.org/guatemala.

10. Notificación de Cambios

ACNUR se reserva el derecho de cambiar esta Política de Privacidad en cualquier momento. Siempre que se realicen cambios, se te notificará y deberás aceptar los nuevos términos para seguir utilizando el servicio.

Términos y Condiciones Generales

1. Uso del servicio de Whatsapp de ACNUR Guatemala

Al utilizar el Servicio de WhatsApp de ACNUR en Guatemala, acepta las siguientes pautas, complementarias a los Términos de Servicio existentes de WhatsApp:

- **No** tergiversar tu relación con otro usuario.
- **No** comparta datos personales suyos ni de otras personas a menos que se le solicite específicamente.
- Cuando los operadores de chat le pidan información para determinar qué servicios están disponibles para ti, si decides compartir esta información, asegúrese de que sea lo más precisa posible.
- **No** utilice lenguaje obsceno, discriminatorio o abusivo con los operadores del chat.
- **No** puede vender la información que obtiene del servicio a otras personas ni cobrarles por usarlo en tu dispositivo móvil.
- **No** utilices la aplicación para violar los derechos de propiedad intelectual de otras personas o entidades (como los derechos de autor, diseños, patentes, marcas comerciales, diseños y la información confidencial que pueda formar parte de su contenido).

2. Restricción de Acceso

ACNUR puede decidir a su entera discreción: (a) no responder a los usuarios del servicio si son abusivos o no cumplen con sus responsabilidades mencionadas anteriormente, y/o (b) no permitir el acceso al servicio para los usuarios si esto pusiera en riesgo a cualquier persona.

3. Descargo de Responsabilidad

ACNUR se esfuerza por garantizar que el contenido proporcionado a través del Servicio de WhatsApp de ACNUR en Guatemala sea lo más preciso posible, pero la información cambia con regularidad y, como tal, puede haber un ligero retraso en la actualización de la información dentro del servicio. Además, ACNUR no está en posición de proporcionar información relevante para un país diferente al país de operación declarado. Aunque ACNUR no puede garantizar que no haya errores en la información proporcionada, se esfuerza por corregir los errores que se le señalen. El contenido en la aplicación se proporciona “tal cual”, sin garantía de ningún tipo. ACNUR específicamente no ofrece ninguna garantía en cuanto a la idoneidad, calidad, puntualidad, precisión o integridad de la información y el servicio ofrecidos a través de la aplicación.

Al proporcionar este servicio, ACNUR no respalda a WhatsApp ni a ninguna otra aplicación de mensajería de otros proveedores. El uso del servicio no implica que el usuario tenga garantizado el acceso a información o servicios específicos.

El uso de designaciones particulares de países o territorios no implica ningún juicio por parte de ACNUR sobre el estatus legal de dichos países o territorios, sus autoridades e instituciones, ni sobre la delimitación de sus fronteras.

4. Información externa a ACNUR

El servicio puede dirigirte hacia información de proveedores de servicios o actores externos a ACNUR, incluidos proveedores de contenido, terceros que proporcionan información en la aplicación, cualquier usuario de la aplicación u otras personas o entidades. Además, otros actores pueden proporcionar información sobre ACNUR. ACNUR no controla la información proporcionada por actores externos. Esto significa que ACNUR no puede afirmar si dicha información externa es precisa y la organización no puede ser considerada responsable de la información o de cualquier resultado, incluidas pérdidas o daños, derivados de ella. ACNUR no ofrece garantías y específicamente renuncia a cualquier responsabilidad de cualquier naturaleza por cualquier pérdida o daño causado en relación con el uso de dichos servicios.

5. Medidas de Seguridad

ACNUR tomará medidas técnicas y organizacionales apropiadas para garantizar que sus datos se mantengan seguros y no puedan ser enviados o utilizados por actores no autorizados, pero no puede garantizar una seguridad completa debido al riesgo inherente presente en la aplicación de herramientas digitales.

El uso de WhatsApp también implica que ciertos datos y uso son capturados por META, que es propietario de WhatsApp, independientemente del uso de este servicio. ACNUR no puede ser responsable de ningún problema u otro uso de tus datos por parte de terceros, ni de otros riesgos derivados del uso de aplicaciones móviles de terceros.

6. Cambios en el Servicio de WhatsApp

ACNUR revisará regularmente cómo funciona el servicio y realizará cambios para mejorarlo si es posible. Al utilizar el servicio, otorga a ACNUR el permiso para revisar las conversaciones y el compromiso con las personas de forma anónima para determinar qué cambios o mejoras son necesarios. Si se realizan cambios que le afecten a usted, sus datos personales o cualquier aspecto de este Acuerdo, ACNUR le informará sobre estos

cambios. ACNUR puede verse obligado a cambiar el servicio según los recursos disponibles o los cambios en la situación sin necesidad de notificarle previamente, pero se notificarán los cambios posteriormente.

7. Contacto

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre este Acuerdo de Usuario, por favor envíe un correo electrónico a dencodigitalaap@unhcr.org.

Para obtener más información de contacto y canales para proporcionar comentarios o comentarios sobre el servicio, visita help.unhcr.org/guatemala.

8. Propiedad Intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con los materiales propiedad de ACNUR proporcionados a través de la aplicación seguirán siendo propiedad de ACNUR, a menos que se indique lo contrario. Se pueden ver, descargar e imprimir extractos de los materiales y otra información proporcionada en la aplicación solo para uso personal y no comercial, sin ningún derecho de vender, revender o crear obras derivadas a partir de ellos.

Cualquier uso que no sea con fines personales, incluida la reproducción o traducción de porciones sustanciales de los materiales propiedad de ACNUR, requiere el permiso expreso previo por escrito de ACNUR.

Además, ACNUR se reserva el derecho de buscar todos los recursos disponibles por ley para cualquier violación de estos términos y condiciones, incluida cualquier violación de los derechos de ACNUR sobre el nombre y el emblema de ACNUR y sus derechos en relación con la información, obras de arte, texto, video, audio o imágenes disponibles a través de la aplicación.

9. Propiedad Intelectual

El nombre y el emblema de ACNUR son propiedad exclusiva de ACNUR. Están protegidos por el derecho internacional. El uso no autorizado está prohibido. No pueden ser copiados ni reproducidos de ninguna manera sin el permiso previo por escrito de ACNUR.

10. Notificación de Cambios

El contenido del Servicio de WhatsApp de ACNUR en Guatemala se selecciona en función de los criterios propios de ACNUR y a su entera discreción en cualquier momento, y puede cambiar sin previo aviso. ACNUR se reserva el derecho en cualquier momento de cambiar o interrumpir cualquier aspecto o característica del servicio de información de WhatsApp de ACNUR en Guatemala, incluidos, entre otros, estos términos y condiciones y la disponibilidad.

11. Estatus Especial de ACNUR y Cómo Plantear Inquietudes

ACNUR tiene un estatus especial como organización de las Naciones Unidas y, como tal, recibe algunas salvaguardas adicionales relacionadas con la independencia y

neutralidad de sus actividades, incluido el servicio de información de WhatsApp de ACNUR en Guatemala. Por lo tanto, nada en lo relacionado con este aviso o el Servicio de WhatsApp de ACNUR en Guatemala se considerará una renuncia a cualquiera de los privilegios e inmunidades de ACNUR como parte integral de las Naciones Unidas de conformidad con los instrumentos legales nacionales e internacionales aplicables.

12. Solución de Controversias

Cualquier disputa que surja en virtud de este Acuerdo y que no pueda resolverse amigablemente se resolverá de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- De conformidad con un aviso de conciliación comunicado por medios razonables por una de las Partes a la otra Parte, la disputa se someterá a una conciliación no vinculante realizada de conformidad con las Reglas de Conciliación vigentes de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), o según cualquier otro procedimiento acordado entre las Partes por escrito. El idioma utilizado en el procedimiento de conciliación será el inglés, a menos que se acuerde lo contrario.

- Si dicha disputa no se ha resuelto en un plazo de 60 días a partir de la fecha en que se proporcionó el aviso de conciliación por una de las Partes a la otra Parte, la disputa se someterá a arbitraje de conformidad con las Reglas de Arbitraje de la CNUDMI entonces en vigor. El tribunal arbitral estará compuesto por un único árbitro y el idioma de los procedimientos será el inglés, a menos que se acuerde lo contrario. El lugar del arbitraje será Ginebra, donde ACNUR tiene su sede. Los procedimientos arbitrales se llevarán a cabo de forma remota (por ejemplo, mediante conferencia telefónica o presentaciones escritas) siempre que sea posible.

13. Interrupción de Servicio

ACNUR puede cambiar o detener este Servicio de WhatsApp en cualquier momento sin necesidad de notificación. ACNUR no puede ser responsable de ningún impacto negativo u otros resultados derivados de estos cambios o la interrupción del servicio.