Política de Privacidad de AUTOFLOW

Última actualización: 28 de septiembre de 2026

Esta Política de Privacidad describe, en términos generales, cómo **AUTOMAT SYSTEMS SAS** (“AUTOMAT”) puede recopilar, utilizar, procesar, almacenar, comunicar y gestionar información en relación con **AUTOFLOW**, sus automatizaciones, robots, integraciones, servicios de mensajería, Servicios Gestionados y demás funcionalidades asociadas.

AUTOFLOW está orientado principalmente a empresas y organizaciones. Dependiendo del servicio contratado y de las circunstancias de cada tratamiento, AUTOMAT podrá tratar información para administrar sus propios servicios o procesarla por cuenta y orden de sus clientes.

El tratamiento de datos personales se realizará de acuerdo con la normativa que resulte aplicable en cada caso, considerando, entre otros elementos, la naturaleza del servicio, el tipo de información procesada y el rol que corresponda a AUTOMAT.

1. Identificación

AUTOFLOW es operado por:

AUTOMAT SYSTEMS SAS
Avenida Italia 6201, Edificio Los Naranjos, LATU
Montevideo, Uruguay

Correo electrónico: **robot@automat.uy**

En adelante, “AUTOMAT”.

2. Alcance

Esta Política puede resultar aplicable a información tratada en relación con:

- registro y administración de cuentas;
- contratación y utilización de servicios;
- robots y automatizaciones;
- consultas realizadas mediante sistemas públicos o privados;
- integraciones tecnológicas;
- comunicaciones automatizadas;
- WhatsApp Business Platform y otros canales;
- Servicios Gestionados;
- soporte;
- facturación;
- seguridad y operación técnica de AUTOFLOW.

Algunos servicios podrán estar sujetos a condiciones adicionales, contratos específicos o acuerdos particulares de tratamiento.

3. Roles de AUTOMAT y del cliente

La posición de AUTOMAT respecto de los datos puede variar según el servicio.

AUTOMAT podrá determinar directamente determinadas finalidades de tratamiento vinculadas, por ejemplo, con:

- administración de AUTOFLOW;
- gestión de cuentas;
- relación comercial;
- facturación;
- seguridad;
- soporte;
- cumplimiento de obligaciones propias.

En otros casos, AUTOMAT podrá procesar información **por cuenta y orden de un cliente**, siguiendo sus instrucciones para prestar una automatización, ejecutar una consulta, realizar una comunicación o desarrollar otro servicio.

En estos casos, el cliente será responsable de determinar la finalidad empresarial del tratamiento y de contar con las autorizaciones, bases jurídicas, permisos o consentimientos que correspondan.

Cuando resulte necesario o conveniente, las condiciones específicas del tratamiento podrán regularse mediante acuerdos adicionales.

4. Usuarios que actúan en representación de una empresa

Cuando una persona cree una cuenta o utilice AUTOFLOW en nombre de una empresa u organización, declara actuar con autorización suficiente para ello.

AUTOMAT podrá basarse razonablemente en dicha declaración para prestar los servicios solicitados.

Esto podrá incluir la utilización de:

- información;
- documentos;
- accesos;
- credenciales;
- instrucciones;
- bases de contactos;
- datos de terceros;
- activos tecnológicos;

que el usuario proporcione o habilite por cuenta de la empresa representada.

La persona o entidad cliente será responsable de la legitimidad de dichas instrucciones y autorizaciones.

5. Información que AUTOFLOW puede tratar

Dependiendo de los servicios utilizados, AUTOFLOW podrá tratar distintas categorías de información.

Estas pueden incluir:

Información de cuenta y contacto

- nombre;

- apellido;
- correo electrónico;
- teléfono;
- cargo;
- empresa;
- razón social;
- identificación fiscal;
- país;
- usuarios asociados a una organización.

Información contractual y comercial

- servicios solicitados;
- servicios activos;
- configuraciones;
- consumos;
- cantidad de ejecuciones;
- información de facturación;
- estado de pagos;
- comunicaciones relacionadas con la prestación.

Información técnica

Podrán generarse registros vinculados con:

- acceso a la plataforma;
- dirección IP;
- dispositivo;
- navegador;
- fechas y horarios;
- actividad de la cuenta;
- ejecuciones;
- errores;
- eventos técnicos;
- seguridad.

El alcance de estos registros dependerá de las características técnicas vigentes de AUTOFLOW y de cada servicio.

6. Información procesada mediante robots

Los robots y automatizaciones podrán procesar información necesaria para realizar la tarea contratada.

Esto puede incluir, según el caso:

- documentos;
- archivos;
- información administrativa;
- información comercial;
- datos contables o financieros;
- bases de contactos;
- información procedente de CRMs o ERPs;
- mensajes;
- formularios;
- registros;
- resultados de consultas;

- información obtenida mediante plataformas públicas o privadas.

AUTOFLOW no procesa necesariamente todas estas categorías en todos sus servicios.

La información utilizada dependerá del robot contratado, su configuración y las instrucciones proporcionadas por el cliente.

7. Datos e información de terceros

El cliente podrá proporcionar o permitir el acceso a información correspondiente a terceros.

Esto puede incluir datos de:

- clientes;
- proveedores;
- empleados;
- prospectos;
- representantes;
- contactos;
- otras personas relacionadas con su actividad.

El cliente será responsable de contar con legitimación suficiente para proporcionar o permitir el tratamiento de dicha información.

AUTOMAT podrá basarse razonablemente en las instrucciones y declaraciones del cliente, sin que la prestación del servicio implique una validación independiente de la legitimidad jurídica de cada dato o tratamiento.

8. Consultas realizadas por cuenta del cliente

Algunos servicios de AUTOFLOW podrán consultar información mediante:

- sitios web;
- portales;
- sistemas;
- APIs;
- organismos;
- bases de datos;
- servicios de terceros.

Cuando dichas operaciones se realicen por cuenta y orden del cliente, AUTOMAT podrá procesar la información técnicamente necesaria para realizar la consulta y devolver o utilizar su resultado dentro del proceso contratado.

El cliente será responsable de contar con los permisos, derechos y autorizaciones necesarios para realizar dichas consultas.

La capacidad técnica de AUTOFLOW para acceder o consultar determinada información no implica que AUTOMAT haya validado previamente que ese acceso sea legítimo para cada cliente o caso concreto.

9. Finalidades generales

La información podrá ser utilizada, según corresponda, para:

- gestionar cuentas;
- identificar usuarios;

- prestar los servicios contratados;
- ejecutar automatizaciones;
- realizar consultas;
- integrar sistemas;
- procesar información;
- generar y enviar comunicaciones;
- brindar soporte;
- gestionar incidencias;
- administrar consumos;
- facturar;
- prevenir usos abusivos o no autorizados;
- mantener la operación y seguridad de AUTOFLOW;
- cumplir obligaciones que resulten aplicables;
- mejorar aspectos técnicos y operativos del servicio.

Cuando AUTOMAT procese información por cuenta de un cliente, su utilización estará vinculada principalmente con la prestación del servicio correspondiente.

10. Servicios Gestionados

Algunos clientes podrán contratar una modalidad mediante la cual personal de AUTOMAT opere, inicie, supervise o ejecute determinados robots.

En estos casos, personas autorizadas por AUTOMAT podrán acceder a la información necesaria para ejecutar las tareas contratadas.

Esto podrá comprender, según el caso:

- iniciar ejecuciones;
- revisar resultados;
- resolver incidencias;
- cargar información;
- realizar consultas;
- gestionar excepciones;
- enviar comunicaciones;
- realizar configuraciones.

El cliente continuará determinando la finalidad empresarial de dichas operaciones y será responsable de la legitimidad de las instrucciones y datos utilizados.

La contratación de un Servicio Gestionado no implica que AUTOMAT asuma automáticamente responsabilidades propias de la actividad comercial, administrativa, financiera, jurídica o regulatoria del cliente.

11. Servicios de terceros

AUTOFLOW podrá utilizar o integrarse con servicios suministrados por terceros.

Estos podrán incluir, entre otros:

- Meta;
- WhatsApp;
- Google;
- Microsoft;
- servicios de infraestructura;
- proveedores de inteligencia artificial;

- sistemas empresariales;
- servicios de comunicación;
- organismos públicos;
- proveedores de pagos.

La información tratada por estos terceros estará también sujeta, cuando corresponda, a sus propias condiciones y políticas.

AUTOMAT no controla de forma independiente las prácticas, decisiones o modificaciones realizadas por dichos proveedores.

12. Meta y WhatsApp Business Platform

Algunos servicios de AUTOFLOW pueden utilizar **WhatsApp Business Platform** u otros servicios de Meta.

En determinados casos, la infraestructura correspondiente podrá ser:

- contratada por AUTOMAT;
- administrada por AUTOMAT;
- pagada directamente por AUTOMAT;
- utilizada para prestar servicios a uno o varios clientes.

AUTOMAT podrá registrar o administrar cuentas, números, aplicaciones, integraciones y otros elementos técnicos necesarios para prestar dichos servicios.

Las políticas de WhatsApp contemplan expresamente la posibilidad de que un proveedor utilice WhatsApp Business Platform en nombre de sus clientes. WhatsApp for Business

13. Información procesada mediante WhatsApp

Cuando el servicio utilice WhatsApp, podrán procesarse datos tales como:

- números telefónicos;
- nombres;
- identificadores;
- contenido de mensajes;
- respuestas;
- estado de entrega;
- fecha y hora;
- información relacionada con plantillas;
- registros técnicos asociados al proceso.

La información efectivamente utilizada dependerá de la funcionalidad contratada.

14. Mensajes enviados por cuenta y orden del cliente

Cuando AUTOMAT utilice su infraestructura para enviar comunicaciones por cuenta de un cliente, lo hará dentro del alcance del servicio contratado.

La empresa cliente será responsable de determinar:

- quién debe recibir los mensajes;
- para qué finalidad;
- qué contenido debe enviarse;

- qué bases de contactos pueden utilizarse;
- qué autorizaciones o consentimientos son necesarios.

AUTOMAT podrá procesar la información necesaria para ejecutar técnicamente esas instrucciones.

15. Autorizaciones de los destinatarios

Cuando resulte necesario contar con autorización o consentimiento de los destinatarios, corresponderá al cliente determinar y gestionar su obtención.

Esto es particularmente relevante en servicios de mensajería.

Las reglas actuales de WhatsApp establecen obligaciones para las empresas respecto del uso de sus servicios y hacen extensivas sus políticas al uso realizado por proveedores en nombre de clientes. WhatsApp for Business

AUTOMAT podrá solicitar confirmaciones o antecedentes adicionales cuando lo considere razonablemente necesario para operar el servicio o atender requerimientos de un proveedor o autoridad.

16. Líneas y números dedicados

Determinados servicios podrán utilizar números telefónicos asignados a un cliente y administrados por AUTOMAT.

Estos números podrán formar parte de la infraestructura técnica utilizada para prestar el servicio.

La utilización de un número para comunicaciones de un cliente no significa necesariamente que el cliente sea titular jurídico o contractual de dicho número.

Las condiciones sobre titularidad, transferencia, baja o continuidad podrán establecerse en las condiciones comerciales correspondientes.

17. Acceso a sistemas del cliente

Algunos robots podrán requerir acceso a cuentas o sistemas administrados por el cliente o por terceros.

Cuando exista la posibilidad técnica, podrán utilizarse mecanismos como:

- roles;
- accesos delegados;
- OAuth;
- tokens;
- usuarios técnicos;
- cuentas de servicio;
- claves API.

El tipo y alcance de los accesos dependerá de cada integración.

18. Credenciales

En determinados casos puede resultar necesario que el cliente proporcione credenciales o habilite accesos.

Cuando exista un mecanismo alternativo adecuado, AUTOMAT podrá recomendar utilizar permisos o accesos delegados en lugar de contraseñas personales.

Si el cliente proporciona una credencial, declara encontrarse autorizado para hacerlo.

AUTOMAT podrá utilizarla en la medida necesaria para prestar el servicio correspondiente.

El cliente continuará siendo responsable de:

- administrar sus usuarios;
- determinar quién puede acceder a sus sistemas;
- modificar o revocar permisos;
- mantener la seguridad de sus propios dispositivos y cuentas.

19. Seguridad de credenciales

AUTOMAT no garantiza la seguridad absoluta de ninguna credencial, cuenta o sistema.

La responsabilidad por un incidente dependerá de sus circunstancias concretas, incluyendo quién controlaba el sistema o credencial afectada, el origen del incidente y las obligaciones que resulten aplicables.

AUTOMAT no asumirá responsabilidad por incidentes originados exclusivamente en sistemas, dispositivos, usuarios o prácticas de seguridad bajo control del cliente o de terceros.

20. Pagos del cliente

Actualmente, la prestación de servicios de Meta, WhatsApp u otros proveedores utilizados internamente por AUTOFLOW **no requiere que el cliente proporcione a AUTOMAT un medio de pago para asociarlo a dichos proveedores**.

AUTOMAT podrá utilizar sus propios medios de pago para contratar o abonar dichos servicios y posteriormente cobrar al cliente conforme a las condiciones comerciales de AUTOFLOW.

21. Pago de AUTOFLOW mediante proveedores externos

AUTOMAT podrá ofrecer distintos mecanismos para que el cliente pague sus servicios.

Cuando se utilicen tarjetas de crédito, débito u otros instrumentos electrónicos, AUTOMAT podrá remitir al cliente mediante un enlace u otro mecanismo al entorno de un proveedor de pagos.

En ese caso, el cliente proporcionará sus datos financieros directamente al proveedor correspondiente.

Mientras se utilice este modelo, AUTOMAT **no solicitará ni almacenará directamente los datos completos del instrumento de pago**, tales como el número completo de tarjeta o código de seguridad.

AUTOMAT podrá recibir determinada información asociada a la operación, como:

- confirmación de pago;
- monto;
- moneda;
- fecha;
- estado;
- identificador de transacción;
- información parcial que el proveedor ponga a disposición.

Las condiciones y prácticas del proveedor de pagos serán las que éste determine respecto del tratamiento que realice directamente.

22. Proveedores tecnológicos

AUTOMAT podrá contratar proveedores necesarios para operar AUTOFLOW.

Estos podrán intervenir en tareas relacionadas con:

- infraestructura;
- almacenamiento;
- hosting;
- telecomunicaciones;
- mensajería;
- inteligencia artificial;
- seguridad;
- monitoreo;
- correo electrónico;
- autenticación;
- soporte;
- procesamiento de pagos;
- otros componentes técnicos.

La selección y configuración de dichos proveedores podrá cambiar con el tiempo como consecuencia de necesidades técnicas, comerciales, operativas o regulatorias.

23. Transferencias internacionales

La infraestructura tecnológica utilizada por AUTOFLOW puede implicar que determinados datos sean procesados en países diferentes de aquel en el que se encuentra el cliente o usuario.

Cuando un tratamiento implique una transferencia internacional de datos personales, dicha operación se gestionará conforme a los requisitos que resulten aplicables considerando, entre otros factores:

- el tipo de información;
- el proveedor involucrado;
- los países correspondientes;
- el rol de AUTOMAT;
- las condiciones contractuales aplicables.

La normativa uruguaya establece requisitos específicos respecto de las transferencias internacionales de datos, por lo que determinados escenarios pueden requerir garantías o mecanismos adicionales. IMPO

Esta Política no implica que todos los servicios de AUTOFLOW realicen las mismas transferencias ni que todos utilicen los mismos proveedores.

24. Inteligencia artificial

Algunas funcionalidades podrán utilizar tecnologías o proveedores de inteligencia artificial.

Según el servicio, estas tecnologías podrán intervenir en tareas como:

- extracción;
- clasificación;

- resumen;
- análisis;
- estructuración;
- generación de contenido;
- interpretación de información.

La información enviada a estos servicios dependerá de la automatización utilizada y de su configuración.

AUTOMAT podrá modificar proveedores o arquitecturas tecnológicas cuando lo considere adecuado para prestar o evolucionar el servicio.

25. Uso de información para desarrollo y mejora

AUTOMAT podrá utilizar información técnica, operativa, estadística, agregada o anonimizada para mantener, analizar y mejorar AUTOFLOW.

Respecto de datos empresariales o personales procesados por cuenta de un cliente, cualquier utilización distinta de la necesaria para prestar, mantener o proteger el servicio dependerá de las condiciones y bases jurídicas que correspondan en cada caso.

Esta redacción sustituye la promesa anterior de **“no utilizaremos los datos para entrenar modelos”**, porque esa frase les imponía una restricción comercial futura bastante fuerte. Si quieren adoptar esa promesa como política corporativa real, la podemos reincorporar; jurídicamente prefiero no autoimponerla por defecto.

26. Seguridad

AUTOMAT podrá implementar medidas técnicas y organizativas orientadas a gestionar los riesgos asociados a los tratamientos que realiza.

Las medidas concretas podrán variar según:

- servicio;
- infraestructura;
- naturaleza de los datos;
- proveedor;
- tipo de acceso;
- riesgos identificados.

Ninguna medida tecnológica elimina completamente la posibilidad de:

- errores;
- incidentes;
- accesos no autorizados;
- indisponibilidad;
- pérdida;
- vulnerabilidades.

La normativa uruguaya igualmente exige medidas técnicas y organizativas a responsables y encargados cuando se encuentran bajo su ámbito de aplicación. IMPO

27. Incidentes

Ante un incidente de seguridad, las acciones de AUTOMAT dependerán de:

- la naturaleza del incidente;
- los sistemas involucrados;
- los datos afectados;
- el rol de AUTOMAT;
- las obligaciones legales o contractuales aplicables.

Cuando corresponda legalmente, AUTOMAT realizará o facilitará las actuaciones y comunicaciones que resulten exigibles.

Esta formulación es bastante más prudente que prometer contractualmente un procedimiento concreto en todos los casos. En Uruguay, por ejemplo, el Decreto 64/020 establece obligaciones diferentes para responsables y encargados frente a vulneraciones de seguridad. IMPO

28. Acceso interno

Personal o colaboradores de AUTOMAT podrán acceder a determinada información cuando resulte necesario para:

- operar AUTOFLOW;
- prestar Servicios Gestionados;
- brindar soporte;
- solucionar incidentes;
- mantener sistemas;
- gestionar seguridad;
- cumplir otras funciones vinculadas con el servicio.

El alcance del acceso dependerá de la función desempeñada y de las características del servicio.

29. Conservación

Los períodos durante los cuales AUTOMAT conserve información podrán variar de acuerdo con:

- el tipo de información;
- el servicio contratado;
- la duración de la relación;
- necesidades técnicas;
- registros de operaciones;
- resolución de incidencias o controversias;
- obligaciones que resulten aplicables.

AUTOMAT podrá eliminar, anonimizar, devolver o conservar determinada información según las circunstancias y condiciones aplicables.

Esta Política no establece un período único de conservación para todos los datos de AUTOFLOW.

30. Copias de respaldo y registros residuales

La eliminación de información de sistemas activos no necesariamente implica su desaparición inmediata de:

- copias de respaldo;
- registros técnicos;
- logs;
- sistemas redundantes;
- archivos cuyo ciclo de eliminación todavía no haya finalizado.

Dicha información podrá permanecer durante el período técnicamente necesario o jurídicamente permitido, según corresponda.

31. Registros de actividad

AUTOMAT podrá conservar determinados registros vinculados con:

- altas;
- aceptación de documentos;
- accesos;
- solicitudes;
- configuraciones;
- ejecuciones;
- mensajes;
- consultas;
- incidentes;
- errores;
- consumos.

Estos registros podrán utilizarse para:

- operación;
- soporte;
- seguridad;
- facturación;
- auditoría técnica;
- análisis de incidentes;
- resolución de controversias;
- acreditación de operaciones.

32. Confidencialidad

La información no pública recibida del cliente será tratada de acuerdo con las obligaciones de confidencialidad que resulten aplicables.

Podrán existir situaciones en las que resulte necesario permitir acceso o comunicar información a:

- proveedores;
- colaboradores;
- autoridades;
- terceros involucrados en la prestación;
- otras personas cuando exista una base suficiente para ello.

33. Comunicación a proveedores y terceros

AUTOMAT podrá permitir acceso o comunicar información cuando sea razonablemente necesario para:

- prestar AUTOFLOW;
- ejecutar una automatización;
- integrar sistemas;
- utilizar infraestructura;
- procesar comunicaciones;
- recibir soporte de proveedores;
- procesar pagos;

- atender requerimientos legales;
- proteger derechos, sistemas o seguridad;
- realizar operaciones empresariales legítimas.

AUTOMAT no utilizará esta cláusula como autorización general para comercializar bases personales de clientes como un producto independiente.

34. Requerimientos de autoridades

AUTOMAT podrá responder a solicitudes u órdenes provenientes de autoridades cuando considere que existe una obligación jurídica válida para hacerlo.

La naturaleza y alcance de la información comunicada dependerán del requerimiento y de las obligaciones correspondientes.

35. Derechos relacionados con datos personales

Los titulares de datos personales podrán ejercer aquellos derechos que les correspondan conforme a la normativa aplicable.

Las solicitudes relacionadas con tratamientos gestionados directamente por AUTOMAT podrán enviarse a:

robot@automat.uy

Cuando AUTOMAT procese información exclusivamente por cuenta de un cliente, podrá resultar necesario que la solicitud sea gestionada por dicho cliente como responsable del tratamiento.

En ese caso, AUTOMAT podrá remitir, coordinar o asistir en la solicitud según corresponda.

36. Cookies y tecnologías técnicas

AUTOFLOW podrá utilizar cookies, almacenamiento local o mecanismos similares para funciones relacionadas con:

- autenticación;
- sesión;
- seguridad;
- preferencias;
- operación;
- análisis técnico;
- rendimiento.

Cuando corresponda jurídicamente implementar mecanismos adicionales respecto de tecnologías específicas, éstos podrán incorporarse al servicio.

37. Comunicaciones relacionadas con AUTOFLOW

AUTOMAT podrá utilizar los datos de contacto registrados para enviar comunicaciones vinculadas con:

- la cuenta;
- el servicio;
- incidencias;
- seguridad;

- facturación;
- soporte;
- cambios relevantes;
- operación de AUTOFLOW.

También podrá realizar comunicaciones comerciales cuando cuente con una base que lo permita.

Cuando corresponda, podrán ofrecerse mecanismos para dejar de recibir determinadas comunicaciones promocionales.

38. Información especialmente protegida

AUTOFLOW no presupone que los clientes utilizarán sus servicios para procesar categorías de información sujetas a requisitos especiales.

Cuando un cliente pretenda utilizar AUTOFLOW para operaciones que involucren datos particularmente sensibles o sectores especialmente regulados, será responsable de informar dicha circunstancia cuando resulte relevante para la prestación.

AUTOMAT podrá establecer requisitos adicionales, solicitar cambios en la configuración o decidir no prestar determinadas funcionalidades cuando considere que el tratamiento excede las condiciones habituales del servicio.

39. Menores

AUTOFLOW se encuentra orientado principalmente a empresas y usuarios profesionales.

Los clientes serán responsables de determinar si resulta legítimo utilizar AUTOFLOW para procesar información correspondiente a menores de edad y de cumplir las condiciones que resulten aplicables.

AUTOMAT podrá restringir determinados tratamientos cuando lo considere necesario.

40. Uso internacional

AUTOFLOW puede ofrecerse a clientes ubicados en distintos países.

Como consecuencia, podrán resultar aplicables normas diferentes según:

- ubicación del cliente;
- ubicación de las personas cuyos datos se procesan;
- país donde se realiza el tratamiento;
- servicio utilizado;
- naturaleza de la relación.

AUTOMAT podrá adaptar sus prácticas, documentación contractual o mecanismos técnicos cuando resulte necesario para prestar servicios en nuevas jurisdicciones.

41. Cambios en esta Política

AUTOMAT podrá modificar esta Política para reflejar cambios en:

- AUTOFLOW;
- los servicios;

- los proveedores;
- la infraestructura;
- las prácticas de tratamiento;
- la legislación;
- las necesidades operativas.

La versión vigente indicará su fecha de última actualización.

Cuando corresponda por la naturaleza del cambio, AUTOMAT podrá comunicar la actualización mediante AUTOFLOW, correo electrónico u otros mecanismos razonables.

42. Relación con los Términos y Condiciones

Esta Política debe interpretarse conjuntamente con los **Términos y Condiciones de AUTOFLOW** y, cuando existan, con las condiciones particulares del servicio contratado.

Las responsabilidades del cliente respecto de:

- representación;
- autorizaciones;
- datos proporcionados;
- consultas;
- destinatarios;
- comunicaciones;
- uso de sistemas externos;

se encuentran reguladas también en dichos documentos.

43. Contacto

Para asuntos relacionados con privacidad o datos personales:

AUTOMAT SYSTEMS SAS
Avenida Italia 6201, Edificio Los Naranjos, LATU
Montevideo, Uruguay

robot@automat.uy