

# Privacidad y protección de los datos

Los datos personales desempeñan un papel muy importante en la sociedad y la economía. Cada vez más, las personas buscan obtener mayores control y claridad sobre cómo las organizaciones con las que interactúan utilizan y protegen sus datos personales.

En Dropbox, la confianza es la base de nuestra relación con millones de personas y de empresas en todo el mundo. Valoramos la confianza que has depositado en nosotros y asumimos con total seriedad la responsabilidad de proteger tus datos personales.

## Nuestros compromisos contigo

Tenemos el firme compromiso de proteger tus datos personales. En la [Política de privacidad](#) de Dropbox se describen nuestros compromisos de privacidad y se explica cómo recopilamos, usamos y manejamos tus datos personales cuando usas nuestros servicios. También procuramos compartir la información sobre nuestras prácticas de privacidad de una manera que sea fácil de entender. Hemos puesto a disposición una sección de [Preguntas frecuentes sobre la Política de privacidad](#), así como este documento, para tratar de responder a las preguntas más comunes.

Si resides en América del Norte (Estados Unidos, Canadá y México), Dropbox, Inc. es tu proveedor de servicios. Para todos los demás usuarios, Dropbox International Unlimited Company es el ente "controlador" de tus datos personales. El controlador de los datos determina los fines y los medios que se utilizan para procesar los datos personales.

Si usas uno de nuestros planes de Dropbox para equipos (por ejemplo, Dropbox Business o Dropbox Education), tu organización es el controlador de los datos personales proporcionados a Dropbox en relación con tu uso de Dropbox. En este caso, Dropbox es el procesador de datos, ya que procesa los datos en nombre de tu organización de conformidad con nuestro [Acuerdo comercial](#), en el que se describen nuestros compromisos relacionados con el procesamiento de los datos y la transferencia internacional de datos.

Independientemente de tu plan, Dropbox emplea los mismos principios cuando se trata de manejar tus datos personales. En las siguientes secciones se exponen los principios de nuestra empresa y se ofrece una visión de cómo cumplimos con las certificaciones mundiales y la normativa sobre privacidad.



# Principios sobre solicitudes de datos del gobierno

Entendemos que cuando los usuarios nos confían sus datos personales, esperan que mantengamos el carácter confidencial de esa información. Al igual que la mayoría de los servicios online, Dropbox ocasionalmente recibe solicitudes del gobierno y de los organismos de aplicación de la ley en las que se solicita información acerca de nuestros usuarios. Examinamos minuciosamente cada solicitud y nos comprometemos a avisar a los usuarios, en la medida en que la ley lo permita, cuando sus cuentas se identifiquen en una solicitud.

Mantenemos un informe de transparencia y hemos establecido el siguiente conjunto de Principios para las solicitudes de datos del gobierno:

## Ser transparentes

Los servicios en línea deben poder publicar la cantidad y los tipos de solicitudes del gobierno que reciben. También deben poder notificar a las personas siempre que se solicite su información. Este tipo de transparencia les brinda más control a los usuarios, ya que pueden comprender mejor los casos y patrones de extralimitación del gobierno. Continuaremos publicando información detallada sobre estas solicitudes y abogaremos por el derecho a proveer más información importante.

## Luchar contra las solicitudes extralimitadas

Las solicitudes de datos del gobierno deberían limitarse a la información que buscan y ajustarse estrictamente a personas específicas e investigaciones legítimas. Nos oponemos a las solicitudes extralimitadas y generalizadas.

## Prestar servicios de confianza

Los gobiernos nunca deben instalar software de puerta trasera en los servicios en línea ni poner en riesgo la infraestructura para obtener datos de usuario. Continuaremos trabajando para proteger nuestros sistemas y modificar las leyes a fin de dejar en claro que este tipo de actividad es ilegal.

## Proteger a todos los usuarios

Las leyes que otorgan a las personas diferentes tipos de protección con base en el lugar donde viven o su ciudadanía son obsoletas y no reflejan la naturaleza global de los servicios en línea.

Estos principios, junto con nuestro informe anual de transparencia, están disponibles en el sitio web de Dropbox en: [Descripción general de transparencia de Dropbox](#).

# Principios de inteligencia artificial

Algunas de las características de Dropbox funcionan con inteligencia artificial (IA). Dropbox se esfuerza por garantizar que nuestras innovaciones de IA no solo sirvan a nuestros clientes, sino que también respeten sus derechos y seguridad.

Los siguientes principios guían a nuestros equipos en el desarrollo responsable de productos y características basados en IA:

- Hacer uso de la IA para servir a nuestros clientes
- Mantendremos a los clientes en control de sus datos
- Seremos transparentes sobre cómo empleamos la IA
- Abogaremos por la equidad en la tecnología de IA
- Seremos responsables ante nuestros clientes
- Respetaremos a las personas, su seguridad y sus derechos

Estos principios se describen con más detalle en el sitio web de Dropbox en: [Principios de IA de Dropbox](#).



# Controles de Dropbox: nuestras prácticas internas

Tomamos medidas integrales para proteger nuestra infraestructura, nuestra red y nuestras aplicaciones. Algunas de las medidas de seguridad que aplicamos incluyen el cifrado en reposo, el cifrado en tránsito y los controles de acceso. Estas medidas se describen en detalle en el [Documento técnico de seguridad de Dropbox](#).

Nuestros sólidos controles de seguridad se complementan con un conjunto de controles de privacidad. Los siguientes son algunos ejemplos:



## Capacitación sobre privacidad

En parte, la protección de los datos personales de nuestros usuarios implica construir y desarrollar una cultura de sensibilización sobre la privacidad. Los empleados de Dropbox deben aceptar una política de privacidad de los datos de los usuarios y una política de clasificación de los datos antes de que se les conceda acceso a los sistemas. Solo los empleados con una necesidad específica tienen acceso a tales sistemas. Los empleados también participan de forma anual en la capacitación obligatoria sobre privacidad. En estas capacitaciones se imparten las nociones básicas sobre las leyes de privacidad y se describen las prácticas recomendadas sobre cómo manejar los datos personales en Dropbox.



## Eliminación permanente de archivos y documentos en Paper

Cuando un usuario de Dropbox o un administrador de una cuenta de Dropbox para equipos marca un archivo para su eliminación definitiva, se activa un proceso para eliminar el archivo de forma permanente. Del mismo modo, cuando un usuario o un administrador de una cuenta de Dropbox para equipos marca un documento de Paper para su eliminación definitiva, hay un proceso similar para eliminar de forma permanente los datos de documentos y los datos de imágenes de Paper.



## Anonimización y seudonimización

En ciertos casos en los que ya no necesitamos que los datos sean atribuibles a una persona, empleamos métodos como la anonimización y la seudonimización para despersonalizar los datos. La anonimización quita o modifica permanentemente los datos personales para que no puedan utilizarse para identificar a una persona. La seudonimización quita o modifica temporalmente los datos personales, pero el proceso se puede revertir si alguien tiene acceso a información adicional. Un ejemplo de cuando usamos la seudonimización es cuando despersonalizamos los comentarios de los clientes y los usamos para mejorar nuestros productos y servicios.



## Gobierno de la privacidad

El Equipo de privacidad es responsable de gestionar el Programa de privacidad de Dropbox, y se encarga de aplicar nuestras iniciativas clave de privacidad, al tiempo que defiende la privacidad por diseño en el ciclo de vida de nuestros datos. El Programa de privacidad de Dropbox también cuenta con el apoyo de varios subequipos interfuncionales en los departamentos Legal y de Seguridad. Estos subequipos aportan la experiencia adicional que se requiere para gestionar y supervisar las tareas diarias del Programa de privacidad.

La Oficina del Director de Protección de Datos es independiente de los otros equipos de privacidad, y cumple una función de supervisión y aplicación de la normativa sobre privacidad. Puedes comunicarte con esta oficina en [privacy@dropbox.com](mailto:privacy@dropbox.com).

## Nuestro historial de rastreo: cumplimiento

El cumplimiento normativo es una manera eficaz de validar la confiabilidad de un servicio. Alentamos y nos complace proporcionar una verificación independiente de que nuestras prácticas de seguridad y privacidad cumplen con las normas y regulaciones más ampliamente aceptadas, tales como **ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, ISO 27701, HIPAA/HITECH, y SOC 1, SOC 2 y SOC 3**.

Nos enorgullece haber sido uno de los primeros proveedores de servicios en la nube en conseguir la certificación ISO 27018, la norma internacionalmente reconocida para prácticas líderes de privacidad y protección de datos en la nube. Nuestros auditores externos independientes evalúan nuestros controles y proporcionan informes y opiniones, los cuales podemos compartir contigo siempre que sea posible. Ten en cuenta que, si bien el alcance de nuestras certificaciones e informes de auditoría generalmente se refiere a Dropbox para equipos, la mayoría de nuestros controles se pueden aplicar a todos los planes de Dropbox.

Además, Dropbox cumple con el **Código de conducta en la nube de la UE**. Este código de conducta es un instrumento voluntario que permite a un proveedor de servicios en la nube, como Dropbox, demostrar su compromiso con el cumplimiento del RGPD. Se declaró que Dropbox para equipos cumple con el Código de conducta en la nube de la UE y recibió una Marca de cumplimiento de "Nivel 2", lo que significa que estos servicios han aplicado medidas técnicas, organizativas y contractuales acordes con los requisitos del Código. Para obtener más información, visita el [sitio web oficial del Código](#).

Para obtener más información sobre las normas que cumplimos y cómo verificamos nuestras prácticas, consulta nuestro [Centro de confianza](#) y nuestra [página web de cumplimiento normativo](#).

## Transferencias internacionales de datos

Cuando se transfieren datos desde la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo, el Reino Unido y Suiza, Dropbox emplea diversos mecanismos legales, que incluyen contratos con nuestros clientes y filiales, cláusulas contractuales estándares y las decisiones de aptitud de la Comisión Europea.

Dropbox cumple con los marcos de privacidad de datos UE-EE. UU. y Suiza-EE. UU., así como con la Extensión del Reino Unido al marco de privacidad de datos UE-EE. UU., según lo establecido por el Departamento de Comercio de EE. UU. en relación con el procesamiento de datos personales transferidos desde la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo, el Reino Unido y Suiza a Estados Unidos. Dropbox ha certificado ante el Departamento de Comercio de EE. UU. que se adhiere a estos marcos de privacidad de datos con respecto a tales datos, pero esto no se aplica a la parte de los Servicios relacionada con FormSwift.

Para obtener más información sobre el Marco de privacidad de los datos y para ver la certificación de Dropbox, visita <https://www.dataprivacyframework.gov/>.

Las reclamaciones y controversias relacionadas con el cumplimiento de nuestro Marco de privacidad de datos se investigan y resuelven a través de JAMS, un tercero independiente. Para obtener más información, consulta nuestra [Política de privacidad](#).

## Terceros que trabajan para Dropbox y en colaboración con Dropbox

Dropbox gestiona la mayoría de las actividades relacionadas con la prestación de nuestros servicios. Sin embargo, sí recurrimos a algunos proveedores externos en relación con nuestros servicios (por ejemplo, proveedores de servicios de soporte para clientes y servicios de TI). Estos terceros solo accederán a tu información para realizar tareas en nuestro nombre de conformidad con nuestra [Política de privacidad](#), y seguiremos siendo responsables de que ellos manejen tu información de acuerdo con nuestras instrucciones.

Cada tercero se somete a un riguroso proceso de selección, que incluye revisiones tanto de seguridad, y privacidad como contractuales, mediante el cual se evalúa si está en capacidad de cumplir con nuestros compromisos de protección de datos. Con base en este proceso de selección, Dropbox afirma que sus terceros de confianza se comprometen a cumplir con la legislación aplicable de protección de datos en relación con el procesamiento de datos personales en nombre de Dropbox. Para comprobar la aptitud de los terceros de confianza de Dropbox, los clientes pueden revisar las certificaciones ISO 27001 y 27018 de Dropbox. Con las debidas obligaciones de confidencialidad, los clientes también pueden monitorear a los terceros de confianza de Dropbox al examinar los controles y los resultados de auditoría de Dropbox para los Criterios de servicios de confianza P6.1, P6.4 y CC.9.2 del Informe Tipo II de SOC 2.

Además, con el fin de facilitar la prestación de los servicios para los clientes de Dropbox para equipos, Dropbox puede contratar subprocesadores y otorgarles acceso a los datos personales de los clientes. Antes de contratar subprocesadores, Dropbox realiza la diligencia debida en cuanto a las prácticas de privacidad, seguridad y confidencialidad del subprocesador, y ejecuta las medidas contractuales apropiadas con respecto a la protección de los datos personales. Para ver la lista de subprocesadores y registrarte para recibir notificaciones de cambios de subprocesadores, visita nuestra [Lista de subprocesadores](#).

# El Reglamento General de Protección de Datos

El Reglamento General de Protección de Datos, o RGPD, es un reglamento de la Unión Europea que establece un nuevo marco legal para la protección de los datos personales de los titulares de datos de la UE. El RGPD es el componente más importante de la legislación europea de protección de datos desde la Directiva de Protección de Datos de la Unión Europea de 1995, y muchas empresas que operan en Europa, incluida Dropbox, han realizado importantes inversiones en pos del cumplimiento del RGPD.

El respeto por la privacidad y seguridad se incorporó a nuestra empresa desde su concepción y, si bien nos hemos expandido, la forma en que procesamos y protegemos los datos que nos confían nuestros clientes sigue siendo una prioridad para nosotros. Dropbox es conocido por estar siempre a la vanguardia de la curva de cumplimiento. Como se describió anteriormente, fuimos uno de los primeros proveedores de servicios en la nube que obtuvo la certificación ISO 27018 para nuestros usuarios comerciales. Dada esta sólida base, el cumplimiento del RGPD fue una evolución natural de nuestras prácticas y controles existentes.

El camino de Dropbox hacia el cumplimiento del RGPD comenzó tan pronto se adoptó el reglamento en 2016. El primer paso fue formar un equipo interdisciplinario de especialistas en protección de datos compuesto por asesores legales, profesionales de seguridad y cumplimiento, e ingenieros de productos y de infraestructura. Posteriormente, nuestro equipo realizó una evaluación completa de nuestras prácticas de seguridad y protección de datos en función de los requisitos del RGPD. El siguiente paso consistió en realizar una evaluación de nuestras actividades de procesamiento de datos personales y hacer un seguimiento del ciclo de vida de los datos personales a través de nuestros sistemas. Estos ejercicios a veces se conocen como mapeos de datos y evaluaciones del impacto de la protección de datos.

Desde entonces, hemos seguido desarrollando nuestros procesos y procedimientos internos existentes para garantizar que cumplimos con los principios de responsabilidad conforme a los requisitos del RGPD, incluido el mantenimiento de registros de procesamiento de acuerdo con el artículo 30 del RGPD.

Para obtener más información sobre el RGPD, visita nuestro [Centro de orientación sobre el RGPD](#).



## Derechos de los titulares de datos

El RGPD concede a las personas el derecho de acceder, corregir y eliminar sus datos personales, así como oponerse a su procesamiento. Estos derechos del consumidor también se pueden encontrar en otras leyes de privacidad, como la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA). A continuación se detalla la manera en que Dropbox cumple con estos derechos de privacidad:



### Derecho de acceso y corrección

Para acceder a sus datos o para corregirlos, los usuarios deben iniciar sesión en <https://www.dropbox.com> y dirigirse a la [página de su cuenta](#). En la [pestaña "General"](#), se muestra información como el nombre y la dirección de correo electrónico asociados a la cuenta; en la [pestaña "Seguridad"](#), se muestran las direcciones IP de las sesiones, computadoras y dispositivos móviles conectados; y en la [pestaña "Aplicaciones"](#), se enumeran las aplicaciones vinculadas a la cuenta.

Dropbox también puso a disposición una [pestaña "Privacidad"](#), donde los usuarios pueden generar informes de acceso. Las personas que no puedan iniciar sesión en su cuenta, o que no tengan cuenta, pueden enviar una solicitud de acceso a los datos. Para ello, deberán completar el [Formulario de solicitud del titular de datos](#).



### Derecho de eliminación

Los usuarios que quieran eliminar el contenido de su cuenta pueden hacerlo directamente desde la cuenta. Puedes encontrar más información sobre cómo eliminar contenido [aquí](#).

Los usuarios pueden visitar la pestaña "Privacidad" para eliminar sus datos no relacionados con la cuenta (por ejemplo, la información de contacto que figura en nuestros sistemas de marketing). Las personas que no puedan iniciar sesión en su cuenta, o que no tengan cuenta, para ello, pueden enviar una solicitud de eliminación. Para ello deberán completar el [Formulario de solicitud del titular de datos](#).



### Derecho de oposición

Según la actividad de procesamiento, las personas pueden solicitarnos que interrumparamos o limitemos el procesamiento de sus datos personales. Si quieres oponerte al procesamiento de tus datos personales, envíanos un correo electrónico a [privacy@dropbox.com](mailto:privacy@dropbox.com).

Las personas pueden optar por no recibir materiales de marketing en cualquier momento. Para ello, deben cambiar sus preferencias en la sección [Notificaciones](#) de su cuenta o hacer clic en el vínculo Cancelar suscripción en el pie de página de los correos electrónicos de marketing.

Las personas también pueden optar por que no se recopilen sus datos personales a través de cookies, para lo cual deben actualizar sus preferencias en el banner de cookies de Dropbox. Para obtener más información sobre el uso de cookies y tecnologías similares por parte de Dropbox, visita [esta página](#).

## Más recursos para nuestros usuarios

Dropbox proporciona características de control y visibilidad para que puedas gestionar tus obligaciones de protección de datos con mayor facilidad, incluidas las obligaciones de cumplimiento del RGPD. Obviamente, el cumplimiento del RGPD en toda la organización no comienza ni termina con la relación con los proveedores, como Dropbox. Si bien las características te ayudan a administrar las obligaciones, estas no pueden garantizar el cumplimiento por sí mismas. El cumplimiento del RGPD requiere pensar más ampliamente en la manera en que los datos se mueven y están protegidos en la organización. Cada organización debe seguir sus propios pasos para lograr el cumplimiento, y los proveedores deben ser socios importantes en ese camino.



### Minimización de datos

Un elemento importante del requisito de "privacidad por diseño" del RGPD es que las organizaciones deben diseñar sus servicios de tal manera que se minimicen los datos. Esto significa contar con una buena visibilidad y control de los datos dentro de tu organización que te ayuden a gestionarlos. El panel de administración de Dropbox para equipos es una herramienta útil para tal fin, ya que te permite supervisar la actividad del equipo, ver los dispositivos conectados y auditar la actividad de uso compartido. Trabajamos para integrar los principios de privacidad por diseño en los nuevos productos y características.



### Protección y restauración de datos

La protección de dispositivos perdidos, el historial de versiones y la recuperación de archivos brindan protección contra la pérdida, el daño o la destrucción accidental de los datos personales, y contribuyen a restaurar la disponibilidad y el acceso a datos personales de manera oportuna ante un incidente. La autenticación de dos factores es otra medida importante que recomendamos para mantener protegidos los datos.



### Mantenimiento de registros

El RGPD también aumenta las obligaciones de las organizaciones de mantener registros detallados de sus actividades de procesamiento. Nuestros registros de auditoría y nuestros registros de actividad pueden ayudarte a comprender mejor tus actividades de procesamiento para respaldar el mantenimiento de registros.



### Administración del acceso

Dentro del panel de administración de Dropbox para equipos, puedes administrar fácilmente el acceso de los miembros del equipo a los archivos, a las carpetas y a los documentos de Paper. En cuanto a los vínculos de archivos compartidos, nuestra característica de permisos para los vínculos te permite proteger con contraseña los vínculos compartidos, establecer fechas de caducidad para otorgar acceso temporal y limitar el acceso a ellos dentro de la organización. En caso de que las responsabilidades cambien entre los usuarios, nuestra herramienta de transferencia de cuenta te permite transferir fácilmente archivos y la propiedad de los documentos de Paper de un usuario a otro. Los administradores también tienen la posibilidad de inhabilitar el acceso de un usuario a su cuenta conservando sus datos, así como las relaciones de uso compartido, para mantener protegida la información de la organización. Por último, la característica de borrado remoto te permite borrar archivos y documentos de Paper de dispositivos perdidos o que hayan sido robados.



### Infraestructura de la UE

Si bien el RGPD no exige que los datos personales se alojen dentro de la UE, Dropbox ofrece a los clientes de Dropbox para empresas que reúnan los requisitos la posibilidad de almacenar archivos (bloques) en la UE. El almacenamiento de archivos basado en la UE se proporciona en la infraestructura de Amazon Web Services (AWS). Para obtener más información sobre nuestra infraestructura de la UE, [comunicate con nuestro equipo de ventas](#).

## Trabajamos en conjunto para proteger tus datos personales

Dropbox trabaja con los usuarios para proteger sus datos personales. Tomamos medidas integrales para proteger nuestra infraestructura, nuestra red y nuestras aplicaciones; capacitamos a nuestros empleados en prácticas de seguridad y privacidad; fomentamos una cultura en la que ser digno de confianza es la mayor prioridad; y sometemos nuestros sistemas y nuestras prácticas a rigurosas pruebas y auditorías de terceros.

Sin embargo, los usuarios también juegan un papel clave en la protección de sus datos personales. Las [Condiciones de uso](#) de Dropbox describen tus responsabilidades al usar nuestros servicios. Dropbox te permite configurar, usar y monitorear tu cuenta de manera que se satisfagan las necesidades de privacidad, seguridad y cumplimiento normativo de tu organización. Nuestra [Guía de responsabilidad compartida](#) puede ayudarte a entender mejor lo que hacemos para mantener segura tu cuenta y lo que tú puedes hacer para mantener la visibilidad y el control de tus datos personales.

Para obtener más información sobre el contenido de este documento, envía un correo electrónico a [privacy@dropbox.com](mailto:privacy@dropbox.com).

