

**POLITICA DE PROTECCION DE DATOS  
PERSONALES DE LA COMPAÑIA SANTA ELENA  
CABLETEVE CIA LTDA.**

CONTENIDO DE LA POLITICA EN MATERIA DE PROTECCION DE DATOS  
PERSONALES DE SERVICIOS DE LA COPAÑIA SANTA ELENA  
CABLETEVE CIA.LTDA.

|                                                                                                         |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| I. INTRODUCCIÓN .....                                                                                   |  |
| II DISPOSICIONES GENERALES .....                                                                        |  |
| II.a. Definiciones. ....                                                                                |  |
| II.b. Principios .....                                                                                  |  |
| III IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS<br>PERSONALES.....                          |  |
| III.a. Responsable del Tratamiento de Bases de Datos Personales de SANTA<br>ELENACABLETEVE CIA.LTDA.... |  |
| III.b. Área encargada de atención PQR's (sobre Datos Personales).....                                   |  |
| III.c. Delegado de Protección de Datos Personales.....                                                  |  |
| IV. FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS PERSONALES.....                                                     |  |
| IV.1. Consentimiento.....                                                                               |  |
| IV.2. Revocatoria del Consentimiento.....                                                               |  |
| V. TRATAMIENTOS DE BASES DE DATOS PERSONALES .....                                                      |  |
| V.a. Datos personales de clientes, proveedores y COLABORADORES<br>.....                                 |  |
| V.b. Datos sensibles .....                                                                              |  |
| V.c. Derecho de Acceso.....                                                                             |  |
| V.d. Derecho de Rectificación.....                                                                      |  |
| VI. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES .....                                                 |  |
| VII. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO .....                                                  |  |
| VIII. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO .....                                                   |  |
| IX. PROCEDIMIENTO .....                                                                                 |  |
| X. MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS<br>PERSONALES .....                             |  |
| XI. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO .....                                                        |  |

## **I. INTRODUCCIÓN**

En Ecuador el artículo 66, numeral 19 de la Constitución de la República, establece el derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección, conforme a su texto: *“El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley. (...)”*;

En el Registro Oficial Suplemento No. 459 del 26 de mayo de 2021 se publicó la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Su objeto es garantizar el derecho a la protección de datos personales, estableciendo la obligatoriedad de establecer medidas de seguridad a implementar para asegurar la privacidad de los datos personales entregados a terceros.

La compañía SANTA ELENA CABLETEVE CIA.LTDA en su deber como responsable del tratamiento de datos personales y, en cumplimiento del régimen general de protección de datos personales establecido por la Constitución Política del Ecuador, así como en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y aquella normativa que la modifique o la complemente, presenta el manual de políticas en materia de protección de datos personales y sensibles, dentro del cual se establecen los lineamientos y métodos para garantizar el derecho fundamental de Habeas Data, así como las directrices a titulares para una adecuada atención de consultas y reclamos respecto a la información.

Esta política incluye aspectos esenciales que permiten informar al titular de los datos personales sobre el apropiado tratamiento de los distintos tipos de datos personales que posee la compañía de acuerdo a las finalidades informadas en el uso de sus bases de datos, así como de las medidas de seguridad con que se les da tratamiento y de los derechos de los titulares y los deberes de los Responsables y Encargados de las Bases de Datos Personales, con el férreo objetivo de que la compañía cumpla con los postulados de la referida Ley.

Esta política de protección y tratamiento de datos de carácter personal se aplica a todos los datos personales que se recolecte, almacene, maneje y use la compañía SANTA ELENA CABLETEVE CIA.LTDA.

## **II. DISPOSICIONES GENERALES**

II.a. Definiciones. Para los efectos de la presente política, se entiende por:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. Es regla general solicitar autorización, al titular de los datos a excepción de lo descrito en la ley.

**Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita, en medios físicos digitales o visuales, generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

**Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, son datos sensibles los relativos a: etnia, identidad de género, identidad cultural, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición migratoria, orientación sexual, salud, datos biométricos, datos genéticos, discapacidad y aquellos relacionados.

**Encargado del Tratamiento:** Persona colaboradora de la empresa que recibe la delegación para tratar los datos en los términos en que lo determine el responsable. Debe cerciorarse que exista la autorización y que el tratamiento se realizará para las finalidades informadas y aceptadas.

**Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos. Es aquel que define los fines y medios esenciales para el tratamiento de los datos, incluyendo quienes fungen como fuente y usuario y los deberes que se le adscriben responden a los principios de la administración de datos y a los derechos de intimidad y habeas data del titular del dato personal. El responsable del tratamiento es quien debe solicitar y conservar la autorización en la que conste el consentimiento expreso del titular para el tratamiento de sus datos, así como informar con claridad la finalidad del mismo.

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

**Tratamiento:** Cualquier acción o conjunto de acciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**II.b Principios:** Para efectos de la presente Política se definen los siguientes principios:

**Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

**Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley Orgánica de

Protección de Datos Personales. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales;

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y en los términos de la misma.

### **III. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

III.a. El Responsable del Tratamiento de Bases de Datos Personales es la compañía SANTA ELENA CABLETEVE CIA.LTDA, identificada con el RUC con RUC N° 2490013876001, legalmente constituida el 31 de marzo del 2015, ante la Notaría Segunda del Cantón Machala, e inscrita en el Registro Mercantil de la ciudad de Santa Elena en la misma fecha bajo el número de inscripción 80, con domicilio social ubicado en la calle Guayaquil y 24 de mayo, en la ciudad de Santa Elena, Ecuador.

III.b. El Área encargada de la atención sobre Datos Personales es el área de recursos humanos a través del correo electrónico: [pdp@santaelenacableteve.net](mailto:pdp@santaelenacableteve.net) con el siguiente procedimiento:



III.c. Delegado de Protección de Datos Personales: La compañía SANTA ELENA CABLETEVE CIA.LTDA. nombrará mediante Acta de Junta al Delegado de Protección de Datos Personales, quién ejercerá las funciones establecidas en el Art. 49 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

#### **IV. FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS PERSONALES**

Los datos personales recolectados por SANTA ELENA CABLETEVE CIA.LTDA. responden a las finalidades legítimas por la Constitución y la Ley, para lo cual deberán requerir un conocimiento y autorización previa por parte del titular para el tratamiento de los mismos, el cual debe solicitarse al momento de la entrega de los mismos por parte del Titular, a excepción de las situaciones que la ley omita la autorización.

La información recolectada por parte de SANTA ELENA CABLETEVE CIA.LTDA. tiene las siguientes finalidades:

**CLIENTES:** Para la realización de contratos entre la empresa y cliente para la prestación de los servicios de telecomunicaciones de la actividad de SANTA ELENA CABLETEVE CIA.LTDA, llenado de facturas, promoción, comunicación, registro, cobro, atención al cliente, gestión del riesgo crediticio, posibles trámites jurídicos.

**PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS:** contratos, adquisiciones, pagos, comunicación, registro, tramitación, defensa jurídica, llenado de comprobantes de retención, y actividades en las cuales se relacionan o vinculan a SANTA ELENA CABLETEVE CIA.LTDA.

**COLABORADORES:** Realización de los contratos, pagos, información que solicita el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, el Ministerio de Relaciones Laborales, salud ocupacional, historia clínica, información familiar, justificación de faltas, atrasos, licencias, información sobre estudios, entre otros fines similares.

**IV.1. CONSENTIMIENTO:** El Titular de los datos personales, otorgará su consentimiento libre y específico, para que SANTA ELENA CABLETEVE CIA.LTDA. gestione el tratamiento de los datos personales que le hayan proporcionado, el tratamiento de datos personales se regirán a los lineamientos de la LOPDP.

**IV.2. REVOCATORIA DEL CONSENTIMIENTO:** El titular de los datos personales podrá revocar en cualquier momento su consentimiento, de manera parcial o total del consentimiento, debe ser por escrito.

#### **V. TRATAMIENTO DE BASES DE DATOS PERSONALES**

**V.a. Datos personales de clientes, proveedores y COLABORADORES:** SANTA ELENA CABLETEVE CIA.LTDA. hace uso de la información entregada por clientes, proveedores y colaboradores para tener un banco de información que le permite identificar a cada uno de ellos, en función de la mejora continua de los procesos que permitan conocer a sus clientes para poder entregar los productos, realizar cobros, en general la información que permita realizar la actividad económica de la empresa, por lo que conoce, direcciones, cuentas bancarias, datos personales, números de contacto, correos electrónicos, entre

otros. Respecto a los COLABORADORES el tratamiento de la información se relaciona directamente al cumplimiento de obligaciones del Código de Trabajo, regulaciones de seguridad y salud ocupacional, ascensos, justificación de faltas, atrasos, licencias, periodos de maternidad, y relacionados.

Realizará el tratamiento de los datos personales de acuerdo con las siguientes finalidades: Los datos personales son recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados y en general gestionados de acuerdo y en proporción a la finalidad o finalidades que tenga cada base de datos.

**V.b. Datos sensibles:** Los datos sensibles serán tratados de manera excepcional, siendo únicamente permitidos para su tratamiento en los siguientes supuestos:

El titular, en virtud del principio de libertad, haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deben otorgar la autorización.

El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial; o El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

**V.c. Derecho de Acceso:** Conforme lo determinado en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, el Titular tiene el derecho de conocer y obtener gratuitamente la información necesaria sobre sus datos personales de acuerdo a los parámetros establecidos en la prenombrada Ley.

**V.d. Derecho de Rectificación:** En el caso de detectar errores de omisión, tipográficos, ortográficos o de cualquier tipo, el usuario podrá iniciar el pedido para la rectificación a PQR's sobre Datos Personales a través del correo electrónico: [pdp@santaelenacableteve.net](mailto:pdp@santaelenacableteve.net) el pedido que será respondido a través del mismo medio o por el o los medios de contacto que haya señalado el usuario, informando el proceso que se sigue hasta hacer efectiva la rectificación.

## **VI. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES:**

Son derechos de los titulares de los datos personales los siguientes:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado en los términos de la Constitución de la República y otras leyes que puedan

aplicar (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen).

- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en la Constitución de la República y otras leyes que puedan aplicar.
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante las autoridades correspondientes en Ecuador quejas por infracciones a lo dispuesto en la Constitución o Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

## **VII. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO**

Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- d) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- e) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- f) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- g) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- h) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- i) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la autoridad competente.

j) Está obligado a rendir cuentas a la Autoridad de Protección de Datos Personales.

k) Realizar capacitaciones a todo su personal de forma anual, respecto de los principios, derechos y obligaciones establecidas en la LOPDP, para que su personal y titulares conozcan la presente Política y los procesos de protección de datos personales, y desarrollen sus funciones de conformidad con los mismos.

### **VIII. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO**

Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y en otras que rijan su actividad:

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;

b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales;

d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;

e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, para tal efecto se notificará al área jurídica de SANTA ELENA CABLETEVE CIA.LTDA. encargado de liderar el proceso de atención de reclamos y consultas;

f) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales;

g) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;

h) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Autoridad competente.

i) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;

j) Informar a la Autoridad competente cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;

k) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Autoridad Competente en esta materia.

m) Realizar el análisis de riesgo, amenazas y vulnerabilidades de conformidad con el Art. 40 de la Ley Orgánica De Protección De Datos Personales.

## **IX. PROCEDIMIENTO**

El titular de datos personales que requiera una consulta, actualización, rectificación, supresión o reclamo respecto a sus datos personales deberá dirigir una solicitud a través de los canales dispuestos por SANTA ELENA CABLETEVE CIA.LTDA. para la recepción de éstas, que es el correo electrónico [pdp@santaelenacableteve.net](mailto:pdp@santaelenacableteve.net) sin embargo la empresa SANTA ELENA CABLETEVE CIA.LTDA. puede modificar el canal de recepción informando a los Titulares de manera directa o de manera pública.

Si la petición fuere de consulta, ésta deberá ser respondida en un término máximo de hasta diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

En caso que no se pudiese atender la consulta dentro del término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual, en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Si la petición fuere de actualización, rectificación o supresión, o cuando adviertan un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes del responsable o encargados de las bases de datos personales de SANTA ELENA CABLETEVE CIA.LTDA., podrán presentar un reclamo bajo el siguiente procedimiento:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, a través del canal de contacto dispuesto por SANTA ELENA CABLETEVE CIA.LTDA., con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
2. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
3. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de tres (3) días hábiles e informará de la situación al interesado.
4. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **X. MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES**

SANTA ELENA CABLETEVE CIA.LTDA. adoptará las medidas de seguridad necesarias para garantizar la protección de la información del titular, a fin de evitar su alteración, pérdida, garantizando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la misma.

Las medidas de seguridad adoptadas son las siguientes:

- Uso de antivirus
- Copias de seguridad.
- Mantenimiento y actualización continua de software y equipos de seguridad.
- Sistema de Monitoreo y Alertas para detección de incidentes de seguridad informática.
- Eliminación que contemple un borrado seguro
- Suscripción de acuerdo de confidencialidad con los colaboradores que por su actividad deban manejar datos personales de los Titulares.

## **XI. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO**

La presente Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales tiene vigencia a partir de la fecha de aprobación.

La política puede ser modificada, revisada y adaptada en cualquier momento de conformidad con los cambios legales, regulatorios o resoluciones de la Autoridad Competente. Toda actualización será notificada a los titulares de los datos personales ya sea en la página web o en cualquier otro medio que la empresa considere.

Dado en la ciudad de Santa Elena, a los 13 días del mes de abril de 2023.