

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES PROVEMOVIL S.A.



Contenido

1.	GENERALES.....	3
3.	OBJETO DE LA POLÍTICA.....	6
4.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	6
5.	PRINCIPIOS SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS	6
6.	LEGALIDAD DEL TRATAMIENTO.....	7
7.	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.....	8
8.	ENCARGADO DEL TRATAMIENTO	10
9.	DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS	10
10.	TRATAMIENTO Y FINALIDADES DE LOS DATOS PERSONALES	11
11.	CONSENTIMIENTO DE DATOS PERSONALES	14
12.	DERECHOS DE LOS TITULARES.....	15
13.	ELIMINACIÓN DE DATOS DE LOS TITULARES	17
14.	TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES	18
15.	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES...	19
16.	SEGURIDAD EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE PROVEMOVIL	19
16.1.	Seguridades de la Información y Tecnologías de la Información	20
17.	TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES	20
18.	VULNERACIÓN A LAS SEGURIDADES DE LA INFORMACIÓN	21
19.	PLAZO DE CONSERVACIÓN	21
20.	TIPO DE INFORMACIÓN.....	21
21.	COOKIES	26
22.	DATOS GENERADOS A TRAVÉS DEL SITIO WEB	26
23.	LEGISLACIÓN APLICABLE	27
24.	VIGENCIA	27

1. GENERALES

1.1. PROVEMOVIL S.A., en adelante “PROVEMOVIL”, es una empresa que ofrece un servicio de venta y liquidación con el método de subasta al mejor postor, enfocada en vehículos siniestrados, recuperados, usados, maquinaria y bienes muebles de compañías de seguros, instituciones financieras, compañías privadas y públicas; teniendo un proceso ágil y efectivo que beneficia a clientes y proveedores convirtiéndose en un negocio transparente para todos.

1.2. PROVEMOVIL es una empresa comprometida con el respeto y protección de los derechos sobre los datos personales de las personas naturales, conforme a lo establecido en el artículo 66, numeral 19, y el artículo 92 de la Constitución de la República del Ecuador, en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (en adelante “LOPD”) y demás normativa aplicable en la materia. Por ello, se compromete a garantizar el tratamiento adecuado de los datos personales y pone a disposición de sus clientes, colaboradores y proveedores la presente Política de Protección de Datos Personales.

Todo lo estipulado en esta política aplica a los servicios que ofrece a sus clientes.

1.3. PROVEMOVIL se reserva el derecho de actualizar, modificar o complementar su Política de Protección de Datos Personales, sin previo aviso y en cualquier momento, con el fin de adecuarla a cambios normativos, regulatorios o mejoras internas en sus procesos de gestión de datos.

En caso de cambios significativos que afecten los derechos de los titulares, se notificará a los afectados a través de los canales de contacto registrados.

1.4. La presente política estará publicada en la página web de la empresa: www.provemovil.com.ec; por lo que los titulares y usuarios en general podrán tener a su alcance dicha política.

1.5. PROVEMOVIL y el titular de los datos personales declaran que, al no existir error, dolo, mala fe o cualquier otro vicio del consentimiento que pudiera anular la validez de la presente política, acuerdan que se sujetarán a lo estipulado en este documento.

2. DEFINICIONES

- 2.1. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso, informado y revocable del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- 2.2. **Aviso de Privacidad:** Comunicación generada por el Responsable o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos, mediante la cual se informe de la existencia de la Política de Tratamiento de Datos que se aplicarán, la forma en la que se puede acceder a esta, y las finalidades que se pretende dar a los Datos Personales.
- 2.3. **Base de datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que son objeto de Tratamiento.
- 2.4. **Clientes:** Personas naturales o jurídicas que mantienen una relación comercial directa con PROVEMOVIL.
- 2.5. **Proveedor:** Persona natural o jurídica que suministra bienes o presta servicios a la organización, pudiendo tener acceso a datos personales o proveerlos en el marco de su relación contractual.
- 2.6. **Confidencialidad:** Garantía otorgada por el Responsable o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, de que los Datos Personales serán protegidos y no serán divulgados de conformidad a lo establecido en la LOPDP.
- 2.7. **Cookies:** Información pasiva de los Titulares que se ha recopilado a través los distintos canales tecnológicos, administrados por PROVEMOVIL y utilizados por sus compañías relacionadas.
- 2.8. **Consentimiento tácito:** Se entenderá tácito el consentimiento de los titulares cuando, luego de haber puesto en su conocimiento el Aviso de Privacidad, no manifieste su oposición o inconformidad.
- 2.9. **Dato Personal:** Cualquier información que identifica o hace identificable a una persona natural, de manera directa o indirecta.
- 2.10. **Datos Sensibles:** Datos relativos a etnia, identidad de género, identidad cultura, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición migratoria, orientación sexual, salud, datos biométricos, datos genéticos y aquellos cuyo tratamiento indebido pueda dar origen a la discriminación, atenten o puedan atentar contra los derechos y libertades fundamentales de sus Titulares.

- 2.11. Finalidad del Tratamiento de Datos Personales:** Se refiere al propósito o razón por la que PROVEMOVIL recopila, utiliza, almacena o procesa datos personales, directa o indirectamente.
- 2.12. Delegado de Protección de Datos:** Persona natural que sirve como vínculo de comunicación entre los Titulares, el Responsable o Encargado de Tratamiento de Datos y la Autoridad de Protección de Datos Personales.
- 2.13. Encargado de Tratamiento de Datos Personales:** Persona natural o jurídica, que solo o de manera conjunta con otros, trate Datos Personales a nombre y por cuenta de un Responsable de Tratamiento de Datos Personales, garantizando el cumplimiento a cabalidad de las exigencias de la LOPDP.
- 2.14. Responsable del Tratamiento de Datos Personales:** Persona natural o jurídica que solo o de manera conjunta con otros decide sobre la finalidad del Tratamiento de Datos Personales.
- 2.15. Reclamo:** Solicitud del Titular de Datos Personales o de las personas autorizadas por este o por la Ley para corregir, actualizar o suprimir sus Datos Personales o para revocar la Autorización.
- 2.16. Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de un Responsable o Encargado de Tratamiento de Datos Personales.
- 2.17. Transferencia o comunicación:** Manifestación, declaración, entrega, consulta, interconexión, cesión, transmisión, difusión, divulgación o cualquier forma de revelación de datos personales realizada a una persona distinta al titular, responsable o encargado del tratamiento de datos personales. Los datos personales que comuniquen deben ser exactos, completos y actualizados.
- 2.18. Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, ya sea por procedimientos técnicos de carácter automatizado, parcialmente automatizado o no automatizado, tales como: recolección, recopilación, obtención, registro, organización, estructuración, conservación, custodia, adaptación, modificación, eliminación, indexación, extracción, consulta, elaboración, utilización, posesión, aprovechamiento, distribución, cesión, comunicación o transferencia, o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo, interconexión, limitación, supresión, destrucción y, en general, cualquier uso de datos personales.

- 2.19. Tercero:** La persona natural o jurídica, nacional o extranjera, distinta del Titular, Responsable, Encargado y Delegado de Datos Personales.

3. OBJETO DE LA POLÍTICA

- 3.1.** La Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales (en adelante la “Política”) aplica a todos los datos personales, objeto de tratamiento, a cargo de PROVEMOVIL como Responsable o Encargado de todos los sujetos involucrados en su tratamiento, manejo de bases de datos y archivos físicos o digitales, de acuerdo con el consentimiento expreso, voluntario, inequívoco, informado y específico que han otorgado debidamente los titulares para su tratamiento legítimo y lícito.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

- 4.1.** Esta política de protección de datos personales se aplica a todas las actividades de tratamiento de datos personales realizadas por PROVEMOVIL, incluyendo, pero sin limitarse a, la recolección, almacenamiento, uso, transferencia y eliminación de datos personales de clientes, colaboradores, proveedores y cualquier otra persona cuyos datos sean tratados en el ejercicio de sus funciones y en la prestación de sus servicios.

5. PRINCIPIOS SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS

- 5.1.** El Tratamiento de Datos Personales efectuado por PROVEMOVIL se regirá por los siguientes principios:
- 5.1.1. Legalidad:** El tratamiento de los datos personales se realizará conforme a la normativa vigente.
 - 5.1.2. Lealtad:** Se asegurará un tratamiento justo y respetuoso de los derechos de los titulares.
 - 5.1.3. Transparencia:** Se proporcionará información clara y accesible sobre el tratamiento de los datos.
 - 5.1.4. Finalidad:** Los datos personales serán tratados únicamente para fines legítimos, específicos y explícitos.

- 5.1.5. Pertinencia:** Se recopilarán datos adecuados y relevantes para el propósito del tratamiento.
- 5.1.6. Minimización:** Solo se recolectarán los datos estrictamente necesarios para la finalidad establecida.
- 5.1.7. Proporcionalidad:** El tratamiento de datos será acorde a su finalidad, sin excesos.
- 5.1.8. Confidencialidad:** Se garantizará la reserva y protección de la información personal.
- 5.1.9. Calidad:** Se procurará que los datos sean precisos, actualizados y veraces.
- 5.1.10. Exactitud:** Se tomarán medidas razonables para asegurar la actualización y exactitud de los datos.
- 5.1.11. Conservación:** Los datos serán almacenados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad establecida.
- 5.1.12. Seguridad:** Se implementarán medidas para evitar el acceso no autorizado y el tratamiento ilícito de los datos.
- 5.1.13. Responsabilidad proactiva y demostrada:** PROVEMOVIL adoptará medidas preventivas y correctivas para garantizar la protección de los datos personales y estará en capacidad de demostrar su cumplimiento.

6. LEGALIDAD DEL TRATAMIENTO

- 6.1.** El tratamiento de datos personales en PROVEMOVIL se basará en uno o más de los siguientes fundamentos jurídicos:
 - 6.1.1. Consentimiento del titular:** PROVEMOVIL solicitará el consentimiento explícito e informado de los titulares de los datos para el tratamiento de sus datos personales.
 - 6.1.2. Cumplimiento de una obligación legal o contractual:** El tratamiento se llevará a cabo para cumplir con las obligaciones legales o contractuales que correspondan a PROVEMOVIL.
 - 6.1.3. Intereses legítimos de PROVEMOVIL:** En ciertos casos, PROVEMOVIL podrá tratar los datos personales en base a intereses legítimos, siempre que estos no prevalezcan sobre los derechos y libertades del titular.
 - 6.1.4. Cumplimiento por razones de interés público:** El tratamiento de los datos podrá realizarse en cumplimiento de las funciones de interés público que corresponden a PROVEMOVIL.

7. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- 7.1. PROVEMOVIL actúa como responsable del tratamiento de los datos personales de los titulares, y se compromete a garantizar que dicho tratamiento se realice en cumplimiento con la LOPDP y los principios establecidos en esta política.

Domicilio: Av. Simón Bolívar km. 3.5 Vía a Nayón como referencia a 500 metros del Liceo Campoverde

Correo electrónico: acddocumentos@provemovil.com.ec

7.2. **Funciones y obligaciones del responsable del tratamiento**

PROVEMOVIL tiene presente que los Datos Personales son de estricta propiedad de los Titulares y solamente ellos podrán decidir sobre su tratamiento. PROVEMOVIL se compromete a usar los Datos Personales recolectados única y exclusivamente para los fines establecidos en este instrumento y los que debe cumplir como Encargado de Tratamiento de Datos Personales cuando así sea.

Como parte de sus funciones, PROVEMOVIL tiene las siguientes obligaciones:

- Garantizar que los datos personales sean tratados conforme a los principios establecidos en la LOPDP.
- Adoptar medidas técnicas y organizativas para proteger los datos personales contra accesos no autorizados, alteraciones, pérdidas o destrucción.
- Informar de manera clara y suficiente a los titulares sobre las finalidades del tratamiento, sus derechos y el uso que se dará a sus datos.
- Atender y responder las solicitudes de los titulares respecto al acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición y demás derechos reconocidos en la LOPDP.
- Documentar y mantener registros actualizados de las actividades de tratamiento de datos personales realizadas.
- Implementar acciones para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales.
- Registrar y tratar los datos personales que le sean dados como encargo para cumplir con su giro de negocio.
- Gestión de subastas y comercialización de vehículos.

- Registro, validación y administración de cuentas de usuarios en la plataforma web.
- Recepción, publicación y gestión de pujas en procesos de subasta.
- Comunicación de resultados de subastas y adjudicación de vehículos.
- Elaboración de contratos y documentos de compraventa.
- Recepción y verificación de expedientes de vehículos siniestrados.
- Emisión, envío y validación de información de adjudicatarios.
- Coordinación de pagos, trámites y transferencia de dominio.
- Emisión de facturas por servicios de registro y participación en subastas.
- Gestión de cobros y pagos.
- Verificación de identidad y antecedentes en bases de datos autorizadas.
- Prevención y detección de actividades ilícitas o fraudulentas.
- Elaboración de reportes internos y estadísticos.
- Mantenimiento y mejora de los sistemas informáticos y la página web.
- Soporte técnico a usuarios registrados.
- Cumplimiento legal y normativo:
 - i. Atender requerimientos de autoridades competentes.
 - ii. Dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y demás normativa aplicable.

7.2.1. Pruebas de datos reales

Cualquier tipo de prueba anterior a la ejecución o modificación de los sistemas de seguridad o tratamiento de la información que traten bases de datos de carácter personal se comunicarán al Delegado de Protección de Datos Personales de PROVEMOVIL, y éste, en cumplimiento estricto con la Ley, deberá aprobar o rechazar el proceso.

7.2.2. Medidas de control

A través del buen desempeño de aquellas funciones concedidas por parte de PROVEMOVIL, el Delegado de Protección de Datos Personales, prestará su apoyo durante las auditorías internas o evaluaciones de impacto para comprobar el cumplimiento de la presente Política en contraste con la LOPDP, en todos sus niveles. De igual forma, será el

que determinará el alcance de nuevos procesos que se alineen con las Finalidades de Tratamiento establecidas en la Política.

8. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

PROVEMOVIL podrá designar encargados del tratamiento cuando así se requiera. En estos casos, se asegurará de que los encargados actúen bajo sus instrucciones, y que apliquen las medidas necesarias para proteger los datos personales. Para ello, PROVEMOVIL mantiene procedimientos internos de contratación que garantizan la selección de proveedores y personal idóneo que cumpla con las normas de protección de datos, incluyendo cláusulas contractuales específicas en materia de privacidad y confidencialidad.

De igual manera, pueden existir proveedores que, sin ser Encargados de Tratamiento de Datos Personales, podrán acceder de forma accesoria a datos personales en responsabilidad de PROVEMOVIL; la prestación de estos servicios se regulará en los correspondientes contratos de tratamiento de datos o incluyendo adendas al contrato principal del servicio.

9. DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS

PROVEMOVIL nombrará un Delegado de Protección de Datos, quien estará a cargo del desarrollo, implementación, capacitación y observancia de esta Política. Para cumplir con esto, todos los colaboradores que traten o manejen Datos Personales dentro de las diferentes áreas de PROVEMOVIL están obligados a reportar cualquier incidente con las bases de datos de propiedad de la compañía, a su respectivo Delegado de Protección de Datos Personales y a dar traslado, de manera inmediata, de todas las quejas, reclamos o peticiones que reciban a futuro por parte del Titular de Datos Personales.

El Delegado de Protección de Datos Personales, tiene la responsabilidad de atender peticiones, consultas, quejas y reclamos toda vez que el Titular podrá ejercer sus derechos reconocidos en la LOPDP.

Contacto directo con el Delegado de Protección de Datos Personales: 0989026727

10. TRATAMIENTO Y FINALIDADES DE LOS DATOS PERSONALES

10.1. PROVEMOVIL como responsable de tratamiento de datos personales

PROVEMOVIL tratará los Datos Personales del TITULAR de conformidad con el tipo de relación que mantiene con el TITULAR, de acuerdo con las siguientes especificaciones:

10.1.1. Titular – candidato a colaborar

PROVEMOVIL tratará los datos personales de candidatos únicamente para fines de evaluación, selección y posible contratación. Está obligado a conservar la confidencialidad de la información recopilada, limitar el acceso solo a personal autorizado y garantizar que los datos no se utilicen con fines distintos a los señalados. Además, se establecen los siguientes fines:

- b) Ponerse en contacto con el *Titular-candidato a colaborador*, por cualquier medio, a efecto de dar seguimiento y evaluar la experiencia y estudios del *Titular-candidato a colaborador*, para conocer la viabilidad de ser seleccionado y las posibilidades de éxito en el puesto que pretende desempeñar.
- c) Conocer la experiencia laboral del *Titular-candidato a colaborador*, así como sus competencias para el puesto que pretende cubrir.
- d) Crear un expediente del *Titular-candidato a colaborador* que será resguardado en las oficinas de PROVEMOVIL, en formato físico y/o digital, por el plazo de 10 (diez) años desde que es entregado.
- e) Realizar los trámites de selección y administración de personal en las instituciones gubernamentales que se requiera.
- f) Contactar a las personas que el *Titular-candidato a colaborador* haya indicado como referencias personales y/o laborales.

10.1.2. Titular – colaborador

Los datos de los colaboradores serán tratados para la gestión del contrato laboral, cumplimiento de obligaciones legales, seguridad social y administración de beneficios. PROVEMOVIL se compromete a respetar la confidencialidad, exactitud y seguridad de esta información, conservándola solo por el tiempo establecido en esta política para estos fines. Además, se establecen los siguientes fines:

- a) Realizar un expediente físico y/o digital del *Titular-Colaborador* que será resguardado en el domicilio que establezca PROVEMOVIL durante todo el plazo de la vigencia de la relación laboral y por 10 (diez) años posteriores a su finalización.
- b) Tratar los datos crediticios del *Titular-Colaborador* a fin de efectuar los trámites necesarios para el depósito del salario y demás prestaciones generadas a favor del *Titular-Colaborador*.
- c) Llevar a cabo el control de asistencias y horarios de entrada y salida del *Titular-Colaborador* a las oficinas de PROVEMOVIL, o si requiere la asistencia a un lugar diferente, a través de cualquier medio de verificación.
- d) Realizar los trámites necesarios de registro, modificaciones y eliminación ante las instituciones gubernamentales que se requiera.
- e) Tratar los datos personales de índole de categoría especial en relación con la información entregada por el colaborador sobre cónyuges, convivientes y/o cargas familiares.
- f) Realizar los pagos correspondientes a los beneficiarios de pensiones alimenticias, en caso de que sea requerido por autoridad judicial.
- g) Tratar los datos personales de índole sensibles como son los datos de salud física y mental, pasada y presente del *Titular-Colaborador*, a través de estudios clínicos y médicos ocupacionales, para evaluar la salud del colaborador según los parámetros establecidos por PROVEMOVIL.

10.1.3. Titular – cliente

Los datos personales de los clientes serán tratados exclusivamente para la prestación de los servicios contratados, elaboración de informes, gestión comercial, cumplimiento de requisitos legales y normativos. PROVEMOVIL asegurará que estos datos no sean compartidos con terceros no autorizados y aplicará medidas que garanticen su integridad y disponibilidad. Además, se establecen los siguientes fines:

- a) Contactar al *Titular-cliente* por cualquier medio, a fin de realizar aclaraciones y seguimiento sobre pagos, o cualquier otra situación derivada de los productos y/o servicios proporcionados por PROVEMOVIL, así como solicitudes específicas.

- b) Registrar y actualizar los datos en el sistema de administración, para el acceso a los Datos Personales por las personas autorizadas para ello.
- c) Coordinar comunicaciones con el *Titular-cliente* mediante: vía telefónica, por correo electrónico, otros medios de contacto electrónicos o físicos.
- d) Generar un registro en la base de datos de los Clientes, que será conservado por el tiempo que duren las relaciones comerciales y hasta 10 (diez) años posteriores.
- e) Conservar por un periodo de 10 (diez) años los contratos que la compañía celebra con el *Titular-cliente* en formato físico y/o electrónico, desde la fecha en la que pierde vigencia.
- f) Realizar y almacenar un expediente físico y/o electrónico del *Titular-cliente* durante el tiempo que dure la relación comercial y hasta por 10 (diez) años posteriores a la terminación de la relación comercial.
- g) Emisión de facturación y notas de crédito derivadas de la comercialización de los productos y/o servicios ofertados por PROVEMOVIL. Dichas facturas, en formato físico y/o electrónico y las notas de crédito, serán conservadas por durante el plazo de 10 (diez) años desde su emisión.

10.1.4. Titular – proveedor, prospecto de proveedor y/o prestador de servicios

Los datos de proveedores serán tratados con el propósito de evaluar, contratar y gestionar la relación comercial. PROVEMOVIL mantendrá estos datos bajo principios de confidencialidad y calidad, asegurando su uso legítimo y su eliminación cuando ya no sea necesario conservarlos.

En todos los casos, PROVEMOVIL reconoce y respeta los derechos de los titulares establecidos en la LOPDP y se compromete a facilitar su ejercicio conforme a los procedimientos establecidos en esta política. Además, se establecen los fines siguientes:

- i. Contactarlo vía telefónica, por correo electrónico o por cualquier otro medio, para solicitar o dar seguimiento a las solicitudes de información, de servicios y/o productos que requiere PROVEMOVIL.
- ii. Contactar al *Titular-Proveedor* por cualquier medio, para aclarar y supervisar pagos o cualquier otra situación derivada de los servicios que requiere PROVEMOVIL.

- iii. Conservar por un periodo de 10 (diez) años desde que son generadas, las facturas y notas de crédito, en formato físico y/o electrónico, derivadas de los productos y/o servicios que requiere PROVEMOVIL.
- iv. Conservar por un periodo de 10 (diez) años los contratos que la compañía celebra con el *Titular-Proveedor* en formato físico y/o electrónico, desde la fecha en la que pierde vigencia.
- v. Realizar transferencias bancarias con motivo de las solicitudes de productos y/o servicios que realice para PROVEMOVIL.
- vi. Registrarlos en su sistema contable y en el sistema de control de facturación para el acceso a los Datos Personales por las personas autorizadas para ello.

10.2. PROVEMOVIL como encargado de datos personales

PROVEMOVIL tratará los Datos Personales del *Titular* como *Encargado de Tratamiento de Datos Personales*, para las siguientes finalidades:

- a) Realizar las modificaciones solicitadas por los Responsables de Tratamiento de Datos Personales en los sistemas administrados por PROVEMOVIL.
- b) Verificar la estructura de recopilación de información de los clientes de PROVEMOVIL, y de las bases de datos que les pertenezca con información de sus clientes, proveedores y colaboradores.
- c) PROVEMOVIL usa datos personales a su cargo para operar las funciones de su giro del negocio, el cual es venta y liquidación con el método de subasta al mejor postor.

11. CONSENTIMIENTO DE DATOS PERSONALES

El consentimiento del titular es un requisito fundamental para el tratamiento de sus datos personales, excepto en los casos legalmente permitidos por la LOPDP.

PROVEMOVIL obtendrá el consentimiento del titular mediante mecanismos claros, específicos, informados e inequívocos, tales como:

- a) Formularios físicos o digitales de autorización.
- b) Cláusulas de consentimiento incorporadas en contratos laborales, comerciales o de prestación de servicios.

- c) Correos electrónicos, grabaciones u otros registros electrónicos que evidencien el consentimiento otorgado.
- d) De manera oral y expresa, a través de vía telefónica registrada y rastreable por parte de PROVEMOVIL.

PROVEMOVIL informará al titular, en lenguaje claro y accesible, sobre las finalidades del tratamiento, los datos que se recopilarán, la base legal, los derechos del titular y cómo ejercerlos, así como el tiempo de conservación de sus datos, los cuales estarán siempre a su alcance en esta política, publicada en la página web.

El titular podrá revocar su consentimiento en cualquier momento, sin efectos retroactivos, mediante solicitud escrita enviada al correo oficial de PROVEMOVIL o a través de los canales habilitados por la organización para dicho fin.

12. DERECHOS DE LOS TITULARES

12.1. Procesos para ejercer derechos de titulares sobre sus datos personales

PROVEMOVIL garantiza a todos los titulares de datos personales el pleno ejercicio de sus derechos conforme a la LOPDP. Estos derechos podrán ser ejercidos directamente por el titular o por su representante legal debidamente acreditado. PROVEMOVIL facilitará mecanismos accesibles, gratuitos y eficaces para el ejercicio de estos derechos, promoviendo una atención ágil y transparente de todas las solicitudes.

12.1.1. Solicitudes de titulares – Delegado de Protección de Datos Personales

El titular podrá dirigir sus consultas, solicitudes o quejas relacionadas con el tratamiento de sus datos personales, ejercicio de derechos o revocatoria de consentimiento, directamente al Delegado de Protección de Datos de PROVEMOVIL, a través del correo electrónico oficial designado para este fin.

Asimismo, el Delegado podrá actuar como mediador entre el titular y la organización en casos que requieran interpretación o aclaración de las políticas de protección de datos implementadas por PROVEMOVIL.

12.1.2. Medios para revocar el consentimiento

El titular podrá revocar su consentimiento en cualquier momento, sin efectos retroactivos, observando el siguiente procedimiento:

- i. Enviar un correo electrónico dirigido al Delegado de Protección de Datos Personales, en el que se describan los siguientes puntos:
 - Asunto: REVOCATORIA DEL CONSENTIMIENTO
 - Nombres y apellidos o razón social del Titular
 - Domicilio del titular
 - Motivo de la solicitud
 - Argumentos que sustenten la solicitud
 - Documento de identidad que pruebe la calidad de titular
 - Fecha a partir de la cual se hace efectiva la revocatoria del consentimiento
 - Correo electrónico para recibir notificaciones
- ii. Entregar la información adicional solicitada, de haber sido considerado necesario, por PROVEMOVIL para llevar a cabo la atención la solicitud.

PROVEMOVIL notificará al Titular en un plazo máximo de 15 (quince) días, contados a partir del día siguiente de enviada la solicitud de revocatoria del consentimiento.

La resolución adoptada, de ser procedente la solicitud, se hará efectiva dentro de los 15 días posteriores a la notificación de la resolución al Titular, la cual se hará por medio del correo electrónico proporcionada en la solicitud de revocatoria de consentimiento y se informará sobre el cesamiento del Tratamiento para el cual fueron recopilados los datos.

12.1.3. Medios para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y otros

Los titulares de los datos personales tienen derecho a acceder, rectificar, actualizar, eliminar, oponerse, limitar y portar sus datos personales conforme a lo establecido en la LOPDP.

Para ejercer estos derechos, el titular podrá presentar una solicitud a través del formulario habilitado por PROVEMOVIL “Formulario de Ejercicio de Derechos”, disponible en la página web de la empresa. El formulario y demás archivos adjuntos deben adjuntarse al correo

electrónico acddocumentos@provemovil.com.ec con el asunto “EJERCICIO DE DERECHOS DE TITULARES”.

PROVEMOVIL dará respuesta a las solicitudes dentro de 15 (quince) días y mediante los canales habilitados para el efecto.

13. ELIMINACIÓN DE DATOS DE LOS TITULARES

PROVEMOVIL garantiza el derecho de los titulares a solicitar la eliminación de sus datos personales cuando:

- a) La finalidad para la cual fueron recopilados haya sido cumplida.
- b) El tratamiento no cumpla con los principios establecidos en la LOPDP.
- c) El titular revoque su consentimiento o se oponga al tratamiento, y no exista otra base legal que lo justifique.
- d) Cuando los datos hayan sido tratados de forma indebida o en incumplimiento de una normativa aplicable.
- e) Por disposición de autoridad competente.

13.1. Criterios de eliminación

PROVEMOVIL evaluará cada solicitud considerando la finalidad del tratamiento, los plazos legales de conservación aplicables y la existencia de obligaciones contractuales o legales que requieran la conservación de los datos.

13.2. Métodos de eliminación

Los datos personales serán eliminados mediante mecanismos seguros que garanticen su destrucción total, como el borrado definitivo de archivos electrónicos y la destrucción física de documentos en papel.

13.3. Excepciones a la eliminación

No se procederá a la eliminación de los datos personales cuando:

- a) Exista una obligación legal de conservación.

- b) Se requieran para el cumplimiento de un contrato vigente.
- c) Sean necesarios para el ejercicio o defensa de derechos en procedimientos judiciales o administrativos.

PROVEMOVIL comunicará al titular las razones que justifiquen la negativa a eliminar los datos, en caso de que corresponda.

14. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

- 14.1.** PROVEMOVIL podrá realizar transferencias internacionales de datos personales únicamente cuando el país de destino cuente con niveles adecuados de protección conforme a los criterios establecidos por la Autoridad de Protección de Datos Personales del Ecuador.
- 14.2.** Cuando la transferencia se realice hacia países que no cuenten con un nivel adecuado de protección, PROVEMOVIL garantizará que existan mecanismos jurídicos apropiados y salvaguardas adecuadas, como:
 - a) Cláusulas contractuales estándar aprobadas por la Autoridad de Protección de Datos;
 - b) Reglas corporativas vinculantes cuando la transferencia sea dentro de un grupo empresarial;
 - c) Acuerdos internacionales debidamente ratificados por el Estado ecuatoriano;
 - d) Consentimiento expreso e informado del titular, previo a la transferencia, cuando no sea aplicable ninguna otra base legal.
- 14.3.** Además, PROVEMOVIL verificará que el encargado del tratamiento en el país receptor cumpla con estándares técnicos y organizativos que garanticen un nivel adecuado de seguridad y protección de los datos personales transferidos.
- 14.4.** La transferencia internacional de datos personales será informada al titular, quien tendrá derecho a conocer la identidad del destinatario, el país de destino y la finalidad específica del tratamiento.

15. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

PROVEMOVIL ha implementado un Sistema de Gestión de Datos Personales (SGDP) con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantizar la protección integral de los derechos de los titulares. Este sistema está integrado en los procesos internos de la organización y se encuentra en constante revisión y mejora.

El SGDP se ajusta de manera continua para responder a cambios normativos, tecnológicos y operativos, promoviendo una cultura organizacional basada en la privacidad, la responsabilidad proactiva y la mejora continua.

15.1. Control y evaluación del SGDP

PROVEMOVIL mantendrá un sistema de gestión de protección de datos, el cual se controlará y se evaluará de forma periódica. Para esto, se podrán realizar auditorías sobre el cumplimiento tanto con la presente Política como con toda la normativa vigente sobre la materia en general, a través de la dirección y supervisión del Delegado de Protección de Datos de PROVEMOVIL. Cualquier observación o resultado del control y evaluación, deberá ser comunicado directamente al Jefe de Operaciones de PROVEMOVIL, con la finalidad de que se tomen acciones en particular.

16. SEGURIDAD EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE PROVEMOVIL

PROVEMOVIL garantiza que la seguridad de los datos personales sea una característica integrada en el diseño, desarrollo y prestación de sus productos y servicios. Para ello, aplica el principio de "privacidad desde el diseño" y "privacidad por defecto", asegurando que todas las funcionalidades, procesos y soluciones tecnológicas cumplan con los estándares de protección de datos.

PROVEMOVIL también exige a sus proveedores tecnológicos que garanticen niveles adecuados de seguridad y cumplimiento normativo. Así, se asegura que la protección de datos sea un elemento transversal en todos los productos y servicios ofrecidos.

16.1. Seguridades de la Información y Tecnologías de la Información

PROVEMOVIL implementa y mantiene medidas técnicas y organizativas de seguridad para proteger los datos personales frente a accesos no autorizados, pérdida, alteración, divulgación indebida o destrucción. Estas medidas se aplican de forma transversal en todos los sistemas, procesos y equipos tecnológicos de la organización.

Las áreas de Tecnologías de la Información (TI) y Seguridad de la Información tienen la responsabilidad de identificar posibles riesgos relacionados con el tratamiento digital de los datos personales, así como de implementar acciones correctivas y preventivas para garantizar su confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad.

PROVEMOVIL Italia, es responsable de la gestión y soporte de los sistemas de información, así mismo, lidera el diseño, la implementación y la mejora continua de las medidas de seguridad aplicables en toda la infraestructura tecnológica. PROVEMOVIL Italia se encarga de establecer los lineamientos y controles necesarios para asegurar que los datos personales tratados por las diferentes unidades de negocio —incluyendo PROVEMOVIL en Ecuador— cuenten con los más altos estándares de protección.

PROVEMOVIL mantiene una cultura institucional de seguridad de la información, promoviendo la responsabilidad compartida entre todas las áreas y personas que intervienen en el tratamiento de datos personales.

17. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

En cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD), PROVEMOVIL se compromete a proteger y tratar de manera adecuada los datos sensibles, entendidos como aquellos datos que, por su naturaleza, requieren un tratamiento especial debido a su capacidad de afectar la privacidad de los titulares.

Para este fin, PROVEMOVIL implementará medidas administrativas, técnicas y jurídicas contenidas en su normativa interna, de obligatorio cumplimiento para sus colaboradores y, en tanto sea aplicable, a sus proveedores, compañías vinculadas y aliados comerciales. Los titulares de los datos sensibles tienen los mismos derechos que los demás titulares de datos personales, conforme a la LOPDP.

PROVEMOVIL velará por el respeto a estos derechos y garantizará que los titulares puedan ejercerlos de manera sencilla y accesible.

18. VULNERACIÓN A LAS SEGURIDADES DE LA INFORMACIÓN

PROVEMOVIL cuenta con las medidas para la gestión de vulneraciones a la seguridad que puedan afectar datos personales. Una vulneración a la seguridad se entiende como toda violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida, alteración, divulgación o acceso no autorizado a datos personales.

18.1. Notificación

En caso de detectarse una vulneración de seguridad que comprometa los datos personales, PROVEMOVIL tomará medidas inmediatas para contener, mitigar y remediar el incidente. PROVEMOVIL notificará a la Autoridad de Protección de Datos Personales y a los titulares afectados en un plazo máximo de 5 (cinco) días desde que se tenga conocimiento de la vulneración, conforme al artículo 41 de la LOPDP. La notificación incluirá:

- a) Descripción del incidente y los datos personales comprometidos.
- b) Medidas adoptadas para mitigar el impacto del incidente.
- c) Datos de contacto para que los titulares puedan obtener más información.

19. PLAZO DE CONSERVACIÓN

Los Datos Personales identificativos, sensibles, crediticios, relativos a la salud, y de categorías especiales, serán conservados por PROVEMOVIL por el plazo estándar de 10 (diez) años ; salvo excepciones estipuladas y descritas en la presente política. Además, PROVEMOVIL conservará los datos de sus clientes, como tiempo mínimo en todos los casos, por tiempo de vigencia de las acreditaciones, calificaciones o certificaciones que emita como arte de los servicios que

20. TIPO DE INFORMACIÓN

PROVEMOVIL clasifica y gestiona los datos personales atendiendo al soporte en el que se encuentren almacenados. Los principales tipos de soporte son los siguientes:

- a) **Información en soporte físico:** Comprende documentos impresos, formularios, contratos, registros manuales, entre otros.
- b) **Información en soporte digital o electrónico:** Incluye datos almacenados en servidores, sistemas informáticos, aplicaciones, bases de datos y correos electrónicos.
- c) **Información en soporte audiovisual:** Comprende imágenes, grabaciones de video o audio recopiladas por cámaras de seguridad o sistemas de atención.

20.1. Niveles de clasificación

Con el fin de garantizar una gestión segura y eficiente de los datos personales, PROVEMOVIL clasifica la información tratada según su nivel de sensibilidad y el impacto potencial que podría generar su divulgación, alteración o pérdida.

Esta clasificación permite definir medidas de protección proporcionales al riesgo asociado. Los niveles establecidos son los siguientes:

- a) **Información Pública:** Es aquella que puede ser divulgada sin restricciones y cuyo acceso no compromete la privacidad, seguridad o intereses de PROVEMOVIL ni de los titulares.
- b) **Información Interna:** Información de uso exclusivo dentro de PROVEMOVIL, cuyo acceso se limita al personal autorizado. Su divulgación no autorizada podría afectar el normal funcionamiento de la empresa.
- c) **Información Confidencial:** Información cuyo acceso está restringido a determinados cargos o áreas. Su exposición puede generar daños legales, económicos o reputacionales a PROVEMOVIL o a los titulares.
- d) **Información Sensible:** Se refiere a datos personales que revelan aspectos íntimos o protegidos del titular, como origen étnico, salud, orientación sexual, ideología, etc. Su tratamiento requiere medidas reforzadas de seguridad y consentimiento expreso.

Cada tipo de información debe ser gestionado conforme a su clasificación, aplicando las medidas técnicas y organizativas necesarias para asegurar su integridad, disponibilidad y confidencialidad.

20.2. Información confidencial

PROVEMOVIL define como información comercial sensible a la relativa a la compañía o cualquiera de los miembros de la organización que, en caso de ser divulgada, causaría daños a la situación financiera, a la planificación estratégica o a la reputación de esta, así como a la privacidad de sus miembros. La información confidencial será siempre de exclusiva propiedad de PROVEMOVIL.

Por regla general, la información generada en el desarrollo de la actividad de PROVEMOVIL por sus miembros es confidencial, incluyendo la divulgada a sus miembros por su labor profesional y no conocida fuera de la misma, o protegida por las leyes.

En todo caso, la siguiente información será siempre de carácter confidencial:

- a) La estrategia general de PROVEMOVIL;
- b) Know-how: metodologías, políticas, herramientas y manuales;
- c) Información sobre los miembros de la compañía;
- d) Información no pública sobre el organigrama, estructura accionarial, finanzas, auditoría, seguros o procedimientos judiciales en curso o finalizados en los que haya sido parte la organización;
- e) Licitaciones públicas o privadas en fase de oferta;
- f) Información sobre clientes de la compañía;
- g) Información que se reciba sobre el giro de negocio de los clientes de la compañía, es decir clientes de los clientes;
- h) Aquella información que se haya etiquetado de sensible por la administración de la compañía.

20.3. Información comercial sensible

PROVEMOVIL considera información comercial sensible a la que normalmente no compartiría con un tercero ajeno a esta y, en particular, información que permitiría al destinatario conocer

o anticipar la conducta de la compañía en el mercado. Por disposición legal, los datos recientes tienen un carácter más sensible que los datos históricos.

Entre algunos de los datos que PROVEMOVIL considerará sensibles desde la perspectiva de Defensa de la Competencia están:

- a) Precios actuales o futuros, incluidos descuentos, rebajas y promociones;
- b) Cifras de ventas, datos de coste o márgenes;
- c) Identidad de clientes o proveedores (reales o potenciales);
- d) Información sobre tecnologías de fabricación, derechos de propiedad intelectual o industrial o conocimientos técnicos;
- e) Estrategias comerciales futuras, incluida la intención de concurrir o no a una licitación o de presentar ofertas en relación con un contrato determinado;
- f) Estrategias, presupuestos, planes o políticas de negocio o de marketing;
- g) Planes de expansión o contratación de negocio, o planes de acceso a nuevos mercados o de retirada de un mercado en el que PROVEMOVIL o sus competidores operan actualmente;
- h) Previsiones de ofertas futuras, condiciones de demanda o suministro o indicadores financieros.

20.4. Almacenamiento de información confidencial e información comercial sensible

La información confidencial e información comercial sensible será tanto física como digital. Se prohíbe el archivo de la información confidencial e información comercial sensible en dispositivos particulares de los miembros de PROVEMOVIL, ni en ningún medio que no esté autorizado expresamente por la compañía.

20.5. Divulgación de información confidencial

PROVEMOVIL prohíbe expresamente la divulgación no autorizada de información confidencial, ya sea de forma verbal, escrita o electrónica.

Cualquier divulgación de este tipo de información solo podrá realizarse con autorización expresa del responsable correspondiente, bajo condiciones que garanticen la seguridad de los datos compartidos, e informando al destinatario de la información sobre el carácter

estrictamente confidencial de la misma y de sus obligaciones al respecto. Únicamente podrá ser divulgada en los siguientes casos:

- a) Cuando se estén negociando propuestas comerciales con clientes, sujeto a la aprobación del Responsable del área correspondiente;
- b) Cuando dicha información sea requerida por determinados miembros de la compañía para llevar a cabo un determinado trabajo;
- c) Cuando sea requerida justificadamente para profesionales externos a la organización que necesiten aquella información
- d) Cuando se haya de comunicar cierta información a socios de negocio de la compañía o de compañías relacionadas;
- e) Cuando sea requerida por alguna autoridad judicial o administrativa;
- f) En todos aquellos supuestos en los que sea necesario para el desarrollo ordinario de cualquier actividad de PROVEMOVIL.

El incumplimiento de esta disposición será considerado falta grave y podrá ser sancionado conforme a la legislación y normativa interna.

20.6. Divulgación de información comercial sensible

PROVEMOVIL también protege la información comercial sensible. La divulgación de esta información sin autorización puede afectar significativamente los intereses de PROVEMOVIL. Por ello, está restringida únicamente a personal autorizado y bajo cláusulas contractuales de confidencialidad.

Toda comunicación externa relacionada con información comercial sensible deberá contar con revisión previa del área legal y directiva correspondiente. La empresa mantiene políticas claras de gestión de la confidencialidad en contratos, capacitaciones y relaciones con terceros.

En el supuesto no consentido que un competidor envíe o sugiera intercambiar información sensible, debe manifestarse clara y expresamente la negativa a recibir o intercambiar dicha información y comunicar el incidente a su superior jerárquico y al Delegado de Protección de Datos. En caso de recibir información de este tipo (por ejemplo, por correo electrónico o durante una reunión), el empleado debe ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos, que podrá ayudarle a decidir sobre la actuación legal, organizacional y de contingencia que convenga a PROVEMOVIL.

21. COOKIES

PROVEMOVIL informa a los titulares que, cuando acceden a su sitio web, se pueden utilizar cookies y tecnologías similares para mejorar la experiencia de navegación, personalizar contenidos y recopilar información técnica de navegación.

Las cookies son archivos pequeños que se almacenan en el dispositivo del usuario y permiten registrar información sobre su navegación en el sitio. PROVEMOVIL no recopila datos que permitan identificar directamente al titular.

Los tipos de cookies que se pueden utilizar incluyen:

- a) **Cookies técnicas:** Necesarias para el funcionamiento del sitio web.
- b) **Cookies de preferencia:** Permiten recordar configuraciones personalizadas del usuario.
- c) **Cookies analíticas:** Ayudan a recopilar información sobre el uso del sitio con fines estadísticos.

El titular puede configurar su navegador para bloquear o eliminar las cookies, aunque ello podría afectar el correcto funcionamiento del sitio. El uso de cookies se realizará siempre respetando los principios de legalidad, minimización y finalidad establecidos en la normativa.

22. DATOS GENERADOS A TRAVÉS DEL SITIO WEB

Los datos personales generados a través del sitio web de PROVEMOVIL (www.provemovil.com.ec) son gestionados directamente por PROVEMOVIL, quien actúa como responsable del tratamiento de dichos datos. Esta información puede incluir, entre otros, nombres, correos electrónicos, números de contacto, información relacionada con preferencias comerciales o solicitudes de información, los cuales son recopilados mediante formularios web, cookies o interacción directa con el sitio.

Los datos originados a través de este canal serán tratados únicamente con fines comerciales y de marketing, tales como el envío de comunicaciones institucionales, boletines informativos, invitaciones a eventos, campañas promocionales, análisis de tendencias y preferencias de usuarios, y seguimiento comercial.

Al utilizar el sitio web de PROVEMOVIL y proporcionar voluntariamente su información, el titular manifiesta su consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos personales de acuerdo con lo establecido en la presente Política de Protección de Datos Personales.

23. LEGISLACIÓN APLICABLE

Se adhiere a nuestra Política de Protección de Datos Personales lo dispuesto por la LOPDP vigente, su reglamento, la Constitución de la República del Ecuador, y demás normas en la materia que se puedan emitir a futuro.

24. VIGENCIA

PROVEMOVIL en reconocimiento de la importancia de la protección de datos y la privacidad de sus clientes, colaboradores y proveedores, aprueba este instrumento para su divulgación siendo esta la primera versión. Su vigencia se mantendrá hasta que, por norma expresa, requiera su actualización.