

ELECTROCOMMERCE S.A.

Política de protección de datos personales

Tabla de contenido

Consideraciones generales	2
Obligatoriedad	2
Definiciones	2
Principios del tratamiento de datos personales.	5
Del consentimiento del titular del dato	7
Tratamiento de datos personales sensibles	8
Derechos de los titulares de los datos.	8
Información a los titulares de los datos personales	12
Delegado de protección de datos personales.	17
Requerimiento directo del titular del dato de carácter personal al responsable del tratamiento.	17
Seguridad en el tratamiento de datos personales	17
Video vigilancia	19
Responsabilidad demostrada y proactiva frente al tratamiento de datos personales.	19
Proceso de verificación y evaluación	20
Protección de datos personales desde el diseño y por defecto (<i>Privacy by Design and by Default</i>) y estudios de impacto de privacidad (<i>Privacy Impact Assessment - PIA</i>).	20
Fecha de entrada en vigencia de la presente política	21

1. Consideraciones generales

El artículo 92 de la Constitución de la República del Ecuador consagra un régimen general de protección de datos personales estableciendo los principios básicos de protección de los mismos.

La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales de la República del Ecuador (en adelante LOPDP), publicada en el R.O. 5to S. No.459 del 26 de mayo de 2021 tiene como finalidad garantizar el ejercicio del derecho a la protección de datos personales. Para dicho efecto regula, prevé y desarrolla principios, derechos, obligaciones y mecanismos de tutela¹.

ELECTROCOMMERCE S.A. está comprometida con el respeto de los derechos de sus clientes, empleados y terceros en general. Por eso, para dar cumplimiento a la LOPDP, adopta la siguiente política de protección de datos personales de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales.

2. Obligatoriedad

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados de la **ELECTROCOMMERCE S.A.**, los contratistas, distribuidores y terceros que obran en nombre de la **ELECTROCOMMERCE S.A.** y los encargados del tratamiento de datos personales que le presten servicios.

En los casos en que no exista vínculo laboral, se deberá incluir una cláusula contractual para que quienes obren en nombre de **ELECTROCOMMERCE S.A.** se obliguen a cumplir estas políticas.

El incumplimiento de las mismas originará sanciones de tipo laboral o responsabilidad contractual según el caso. Lo anterior sin perjuicio del deber de responder patrimonialmente por los daños y perjuicios que cause a los titulares de los datos o a **ELECTROCOMMERCE S.A.** por el incumplimiento de esta política o el indebido tratamiento de datos personales.

3. Definiciones

Para efectos de este documento se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en el artículo 4 de la LOPDP. En particular, las siguientes:

- **Autoridad de Protección de Datos Personales:** Autoridad pública independiente encargada de supervisar la aplicación de la LOPDP, su reglamento y resoluciones que ella dicte, con el fin de proteger los derechos y libertades fundamentales de las personas naturales, en cuanto al tratamiento de sus datos personales.

¹ Cfr. Artículo 1 de la LOPDP

- **Anonimización:** La aplicación de medidas dirigidas a impedir la identificación o reidentificación de una persona natural, sin esfuerzos desproporcionados.
- **Base de datos o fichero:** Conjunto estructurado de datos cualquiera que fuera la forma, modalidad de creación, almacenamiento, organización, tipo de soporte, tratamiento, procesamiento, localización o acceso, centralizado, descentralizado o repartido de forma funcional o geográfica.
- **Consentimiento:** Manifestación de la voluntad libre, específica, informada e inequívoca, por el que el titular de los datos personales autoriza al responsable del tratamiento de los datos personales a tratar los mismos.
- **Dato biométrico:** Dato personal único, relativo a las características físicas o fisiológicas, o conductas de una persona natural que permita o confirme la identificación única de dicha persona como imágenes faciales o datos dactiloscópicos, entre otros.
- **Dato genético:** Dato personal único relacionado a características genéticas heredadas o adquiridas de una persona natural que proporcionan información única sobre la fisiología o salud de un individuo.
- **Dato personal:** Dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente.
- **Datos personales crediticios:** Datos que integran el comportamiento económico de personas naturales, para analizar su capacidad financiera.
- **Datos relativos a la salud:** datos personales relativos a la salud física o mental de una persona, incluida la prestación de servicios de atención sanitaria, que revelen información sobre su estado de salud.
- **Datos sensibles:** Datos relativos a etnia, identidad de género, identidad cultural, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición migratoria, orientación sexual, salud, datos biométricos, datos genéticos y aquellos cuyo tratamiento indebido pueda dar origen a discriminación, atenten o puedan atentar contra los derechos y libertades fundamentales.
- **Delegado de protección de datos:** Persona natural encargada de informar al responsable o al encargado del tratamiento sobre sus obligaciones legales en materia de protección de datos, así como de velar o supervisar el cumplimiento normativo al respecto, y de cooperar con la Autoridad de Protección de Datos Personales, sirviendo como punto de contacto entre esta y la entidad responsable del tratamiento de datos.

- **Destinatario:** Persona natural o jurídica que ha sido comunicada con datos personales.
- **Elaboración de perfiles:** Todo tratamiento de datos personales que permite evaluar, analizar o predecir aspectos de una persona natural para determinar comportamientos o estándares relativos a: rendimiento profesional, situación económica, salud, preferencias personales, intereses, fiabilidad, ubicación, movimiento físico de una persona, entre otros.
- **Encargado del tratamiento de datos personales:** Persona natural o jurídica, pública o privada, autoridad pública, u otro organismo que solo o conjuntamente con otros trate datos personales a nombre y por cuenta de un responsable de tratamiento de datos personales.
- **Entidad Certificadora:** Entidad reconocida por la Autoridad de Protección de Datos Personales, que podrá, de manera no exclusiva, proporcionar certificaciones en materia de protección de datos personales.
- **Fuente accesible al público:** Bases de datos que pueden ser consultadas por cualquier persona, cuyo acceso es público, incondicional y generalizado.
- **LOPDP:** Ley Orgánica de Protección de Datos Personales de la República del Ecuador, publicada en el R.O. 5to S. No.459 del 26 de mayo de 2021.
- **Responsable de tratamiento de datos personales:** persona natural o jurídica, pública o privada, autoridad pública, u otro organismo, que solo o conjuntamente con otros decide sobre la finalidad y el tratamiento de datos personales.
- **Sellos de protección de datos personales:** Acreditación que otorga la entidad certificadora al responsable o al encargado del tratamiento de datos personales, de haber implementado mejores prácticas en sus procesos, con el objetivo de promover la confianza del titular, de conformidad con la normativa técnica emitida por la Autoridad de Protección de Datos Personales.
- **Seudonimización:** Tratamiento de datos personales de manera tal que ya no puedan atribuirse a un titular sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional, figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.
- **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.

- **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: la recogida, 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.
- **Vulneración de la seguridad de los datos personales:** Incidente de seguridad que afecta la confidencialidad, disponibilidad o integridad de los datos personales.

4. Principios del tratamiento de datos personales.

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la LOPDP. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios establecidos en el artículo 10 de la LOPDP, a saber:

- **Juridicidad:** Los datos personales deben tratarse con estricto apego y cumplimiento a los principios, derechos y obligaciones establecidas en la Constitución, los instrumentos internacionales, la LOPDP, su Reglamento y la demás normativa y jurisprudencia aplicable.
- **Lealtad:** El tratamiento de datos personales deberá ser leal, por lo que para los titulares debe quedar claro que se están recogiendo, utilizando, consultando o tratando de otra manera, datos personales que les conciernen, así como las formas en que dichos datos son o serán tratados. En ningún caso los datos personales podrán ser tratados a través de medios o para fines, ilícitos o desleales.
- **Transparencia:** El tratamiento de datos personales deberá ser transparente. Por lo que toda información o comunicación relativa a este tratamiento deberá ser fácilmente accesible y fácil de entender y se deberá utilizar un lenguaje sencillo y claro. Las relaciones derivadas del tratamiento de datos personales deben ser transparentes y se rigen en función de las disposiciones contenidas en la LOPDP, su reglamento y demás normativa atinente a la materia.

- **Finalidad:** ¡Las finalidades del tratamiento deberán ser determinadas, explícitas, legítimas y comunicadas al titular; no podrán tratarse datos personales con fines distintos para los cuales fueron recopilados, a menos que concurra una de las causales que habiliten un nuevo tratamiento conforme los supuestos de tratamiento legítimo señalados en la LOPDP. El tratamiento de datos personales con fines distintos de aquellos para los que hayan sido recogidos inicialmente solo debe permitirse cuando sea compatible con los fines de su recogida inicial. Para ello, habrá de considerarse el contexto en el que se recogieron los datos, la información facilitada al titular en ese proceso y, en particular, las expectativas razonables del titular basadas en su relación con el responsable en cuanto a su uso posterior, la naturaleza de los datos personales, las consecuencias para los titulares del tratamiento ulterior previsto y la existencia de garantías adecuadas tanto en la operación de tratamiento original como en la operación de tratamiento ulterior prevista.
- **Pertinencia y minimización de datos personales:** Los datos personales deben ser pertinentes y estar limitados a lo estrictamente necesario para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento.
- **Proporcionalidad del tratamiento:** El tratamiento debe ser adecuado, necesario, oportuno, relevante y no excesivo con relación a las finalidades para las cuales hayan sido recogidos o a la naturaleza misma, de las categorías especiales de datos.
- **Confidencialidad:** El tratamiento de datos personales debe concebirse sobre la base del debido sigilo y secreto, es decir, no debe tratarse o comunicarse para un fin distinto para el cual fueron recogidos, a menos que concurra una de las causales que habiliten un nuevo tratamiento conforme los supuestos de tratamiento legítimo señalados en esta ley. Para tal efecto, el responsable del tratamiento deberá adecuar las medidas técnicas organizativas para cumplir con este principio.
- **Calidad y exactitud:** ¡Los datos personales que sean objeto de tratamiento deben ser exactos, íntegros, precisos, completos, comprobables, claros; y, de ser el caso, ¡debidamente actualizados; de tal forma que no se altere su veracidad. Se adoptarán todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos con respecto a los fines para los que se tratan. En caso de tratamiento por parte de un encargado, la calidad y exactitud será obligación del responsable del tratamiento de datos personales. Siempre que el responsable del tratamiento haya adoptado todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación, no le será imputable la inexactitud de los datos personales, con respecto a los fines para los que se tratan, cuando los datos inexactos: a) Hubiesen sido obtenidos por el responsable directamente del titular; b) Hubiesen sido obtenidos por el responsable de un intermediario en caso de que las normas aplicables al sector de actividad al que pertenezca el responsable del tratamiento establecieran la posibilidad de intervención de un intermediario que

recoja en nombre propio los datos de los afectados para su transmisión al responsable; c) Fuesen obtenidos de un registro público por el responsable.

- **Conservación.** Los datos personales serán conservados durante un tiempo no mayor al necesario para cumplir con la finalidad de su tratamiento. Para garantizar que los datos personales no se conserven más tiempo del necesario, el responsable del tratamiento establecerá plazos para su supresión o revisión periódica. La conservación ampliada de tratamiento de datos personales únicamente se realizará con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica, histórica o estadística, siempre y cuando se establezcan las garantías de seguridad y protección de datos personales, oportunas y necesarias, para salvaguardar los derechos previstos en esta norma.
- **Seguridad de datos personales.** Los responsables y encargados de tratamiento de los datos personales deberán implementar todas las medidas de seguridad adecuadas y necesarias, entendiéndose por tales las aceptadas por el estado de la técnica, sean estas organizativas, técnicas o de cualquier otra índole, para proteger los datos personales, frente a cualquier riesgo, amenaza, vulnerabilidad, atendiendo a la naturaleza de los datos de carácter personal, al ámbito y el contexto.
- **Responsabilidad proactiva y demostrada.** El responsable del tratamiento de datos personales deberá acreditar el haber implementado mecanismos para la protección de datos personales; es decir, el cumplimiento de los principios, derechos y obligaciones establecidos en la LOPDP, para lo cual, además de lo establecido en la normativa aplicable, podrá valerse de estándares, mejores prácticas, esquemas de auto y coregulación, códigos de protección, sistemas de certificación, sellos de protección de datos personales o cualquier otro mecanismo que se determine adecuado a los fines, la naturaleza del dato personal o el riesgo del tratamiento. El responsable del tratamiento de datos personales está obligado a rendir cuentas sobre el tratamiento al titular y a la Autoridad de Protección de Datos Personales. El responsable del tratamiento de datos personales deberá evaluar y revisar los mecanismos que adopte para cumplir con el principio de responsabilidad de forma continua y permanente, con el objeto de mejorar su nivel de eficacia en cuanto a la aplicación de la presente Ley.
- **Aplicación favorable al titular:** En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones del ordenamiento jurídico o contractuales, aplicables a la protección de datos personales, los funcionarios judiciales y administrativos las interpretarán y aplicarán en el sentido más favorable al titular de dichos datos.

5. Del consentimiento del titular del dato

La autorización del titular es una forma de legitimar el tratamiento de los datos personales. La LOPDP exige que la autorización para tratar datos personales sea libre, específica,

informada e inequívoca. En particular el artículo 8 señala que el *“consentimiento será válido, cuando la manifestación de la voluntad sea: 1) Libre, es decir, cuando se encuentre exenta de vicios del consentimiento; 2) Específica, en cuanto a la determinación concreta de los medios y fines del tratamiento; 3) Informada, de modo que cumpla con el principio de transparencia y efectivice el derecho a la transparencia, 4) Inequívoca, de manera que no presente dudas sobre el alcance de la autorización otorgada por el titular.*

Los obligados a cumplir esta política deberán obtener de parte del titular su autorización libre, específica, informada e inequívoca para recolectar y tratar sus datos personales. Se deberá dejar prueba del cumplimiento de lo anterior y conservarla en los archivos de la empresa.

6. Tratamiento de datos personales sensibles

De conformidad con el artículo 26 de la LOPDP se podrán tratar datos personales cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias: a) El titular haya dado su consentimiento explícito para el tratamiento de sus datos personales, especificándose claramente sus fines.; b) El tratamiento es necesario para el cumplimiento de obligaciones y el ejercicio de derechos específicos del responsable del tratamiento o del titular en el ámbito del Derecho laboral y de la seguridad y protección social; c) El tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del titular o de otra persona natural, en el supuesto de que el titular no esté capacitado, física o jurídicamente, para dar su consentimiento; d) El tratamiento se refiere a datos personales que el titular ha hecho manifiestamente públicos; e) El tratamiento se realiza por orden de autoridad judicial. f) El tratamiento es necesario con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, que debe ser proporcional al objetivo perseguido, respetar en lo esencial el derecho a la protección de datos y establecer medidas adecuadas y específicas para proteger los intereses y derechos fundamentales del titular; g) Cuando el tratamiento de los datos de salud se sujete a las disposiciones contenidas en la LOPDP.

7. Derechos de los titulares de los datos.

Las personas obligadas cumplir estas políticas deben respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos previstos en el capítulo III de la LOPDP. A continuación, se enuncian dichos derechos y la norma respectiva en el cual se encuentra el alcance y excepciones de los mismos:

Derecho a la información y acceso (artículo 12 y 13 de la LOPDP):

El titular tiene derecho a conocer y a obtener, gratuitamente acceso a todos sus datos personales y a la información detallada en el artículo 12 de la LOPD, sin necesidad de presentar justificación alguna. La respuesta a la solicitud se emitirá a más tardar dentro del plazo de quince (15) días siguientes a la fecha de la solicitud.

Derecho de rectificación y actualización (artículos 14 y 18 de la LOPDP):

El titular tiene el derecho a obtener la rectificación y actualización de sus datos personales inexactos o incompletos. Para tal efecto, el titular deberá presentar los justificativos del caso, cuando sea pertinente. La solicitud se atenderá dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la solicitud. Estos derechos no proceden en los casos señalados en el artículo 18 de la LOPDP.

Derecho de eliminación (artículos 15 y 18 de la LOPDP):

El titular del dato podrá solicitar la supresión de sus datos, la cual es procedente cuando: 1) El tratamiento no cumpla con los principios establecidos en la LOPDP; 2) El tratamiento no sea necesario o pertinente para el cumplimiento de la finalidad; 3) Los datos personales hayan cumplido con la finalidad para la cual fueron recogidos o tratados; 4) Haya vencido el plazo de conservación de los datos personales; 5) El tratamiento afecte derechos fundamentales o libertades individuales; 6) Revoque el consentimiento prestado o señale no haberlo otorgado para uno o varios fines específicos, sin necesidad de que medie justificación alguna, o; 7) Exista obligación legal.

La eliminación será gratuita y se efectuará en el plazo de quince (15) días de recibida la solicitud por parte del titular. Este derecho no procede en los casos señalados en el artículo 18 de la LOPDP.

Derecho de oposición (artículos 16 y 18 de la LOPDP):

El titular tiene el derecho a oponerse o negarse al tratamiento de sus datos personales, en los siguientes casos: 1) No se afecten derechos y libertades fundamentales de terceros, la ley se lo permita y no se trate de información pública, de interés público o cuyo tratamiento está ordenado por la ley; 2) El tratamiento de datos personales tenga por objeto la mercadotecnia directa; el interesado tendrá derecho a oponerse en todo momento al tratamiento de los datos personales que le conciernan, incluida la elaboración de perfiles; en cuyo caso los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines; 3) Cuando no sea necesario su consentimiento para el tratamiento como consecuencia de la concurrencia de un interés legítimo, previsto en el artículo 7 de la LOPDP, y se justifique en una situación concreta personal del titular, siempre que una ley no disponga lo contrario.

La solicitud será atendida dentro de los 15 días a la fecha de la misma. De ser procedente, se dejará de tratar los datos personales, salvo que se acredite motivos legítimos e imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre los intereses, los derechos y las libertades del titular, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones. Este derecho no procede en los casos señalados en el artículo 18 de la LOPDP.

Derecho a la portabilidad (artículos 17 y 18 de la LOPDP):

El titular tiene el derecho a recibir sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características o a transmitirlos a otros responsables en los términos que establezca la Autoridad de Protección de Datos Personales.

El titular podrá solicitar que se realice la transferencia o comunicación de sus datos personales a otro responsable del tratamiento en cuanto fuera técnicamente posible y sin que el responsable pueda aducir impedimento de cualquier orden con el fin de garantizar el acceso, la transmisión o reutilización de datos por parte del titular o de otro responsable del tratamiento. Luego de completada la transferencia de datos, el responsable que lo haga procederá a su eliminación, salvo que el titular disponga su conservación o mandato legal. El responsable que ha recibido la información asumirá las responsabilidades contempladas en la LOPDP.

Para que proceda el derecho a la portabilidad de datos es necesario que se produzca al menos una de las siguientes condiciones: 1) Que el titular haya otorgado su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos. La transferencia o comunicación se hará entre responsables del tratamiento de datos personales cuando la operación sea técnicamente posible. Caso contrario los datos deberán ser transmitidos directamente al titular; 2) Que el tratamiento se efectúe por medios automatizados; 3) Que se trate de un volumen relevante de datos personales, según los parámetros definidos en el reglamento de la LOPDP; o, 4) Que el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de obligaciones y el ejercicio de derechos del responsable o encargado del tratamiento de datos personales, o del titular en el ámbito del derecho laboral y seguridad social

No procederá este derecho cuando se trate de información inferida, derivada, creada, generada u obtenida a partir del análisis o tratamiento efectuado por el responsable del tratamiento de datos personales con base en los datos personales proporcionados por el titular, como es el caso de los datos personales que hubieren sido sometidos a un proceso de personalización, recomendación, categorización o creación de perfiles. Tampoco procede este derecho en los casos señalados en el artículo 18 de la LOPDP.

Derecho a la suspensión del tratamiento (artículo 19 de la LOPDP):

El titular tendrá derecho a obtener la suspensión del tratamiento de los datos cuando se cumpla alguna de las condiciones siguientes: 1) Cuando el titular impugne la exactitud de los datos personales, mientras el responsable de tratamiento verifica la exactitud de los mismos; 2) El tratamiento sea ilícito y el interesado se oponga a la supresión de los datos

personales y solicite en su lugar la limitación de su uso; 3) El responsable ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el interesado los necesite para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones; y 4) Cuando el interesado se haya opuesto al tratamiento en virtud del artículo 31 de la presente LOPDP; mientras se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre los del interesado.

Cuando el titular impugne la exactitud de los datos personales, mientras el responsable de tratamiento verifica la exactitud de los mismos, deberá colocarse en la base de datos, en donde conste la información impugnada, que ésta ha sido objeto de inconformidad por parte del titular.

Se podrá tratar los datos personales, que han sido objeto del ejercicio del derecho de suspensión cuando sean necesarios para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones; con el objeto de proteger los derechos de otra persona natural o jurídica o por razones de interés público importante.

Derecho a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas (artículo 20 de la LOPDP)

El titular tiene derecho a no ser sometido a una decisión basada única o parcialmente en valoraciones que sean producto de procesos automatizados, incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos en él o que atenten contra sus derechos y libertades fundamentales, para lo cual podrá: a) Solicitar al responsable del tratamiento una explicación motivada sobre la decisión tomada por el responsable o encargado del tratamiento de datos personales; b) Presentar observaciones; c) Solicitar los criterios de valoración sobre el programa automatizado; o, d) Solicitar al responsable información sobre los tipos de datos utilizados y la fuente de la cual han sido obtenidos los mismos; y e) Impugnar la decisión ante el responsable o encargado del tratamiento

No se aplicará este derecho cuando: 1) La decisión es necesaria para la celebración o ejecución de un contrato entre el titular y el responsable o encargado del tratamiento de datos personales; 2). Está autorizada por la normativa aplicable, orden judicial, resolución o mandato motivado de autoridad técnica competente, para lo cual se deberá establecer medidas adecuadas para salvaguardar los derechos fundamentales y libertades del titular; o, 3) Se base en el consentimiento explícito del titular; 4) La decisión no conlleve impactos graves o riesgos verificables para el titular.

Derecho de niñas, niños y adolescentes (artículo 21 de la LOPDP)

En adición a lo señalado en el título no se podrán tratar datos sensibles o datos de niñas, niños y adolescentes a menos que se cuente con la autorización expresa del titular o de su

representante legal; o, cuando, dicho tratamiento esté destinado a salvaguardar un interés público esencial, el cual se evalúe en atención a los estándares internacionales de derechos humanos, y como mínimo satisfaga los criterios de legalidad, proporcionalidad y necesidad, y además incluya salvaguardas específicas para proteger los derechos fundamentales de los interesados.

Los adolescentes, en ejercicio progresivo de sus derechos, a partir de los 15 años, podrán otorgar, en calidad de titulares, su consentimiento explícito para el tratamiento de sus datos personales, siempre que se les especifique con claridad sus fines.

Los adolescentes mayores de doce (12) años y menores de quince (15) años, así como las niñas y niños, para el ejercicio de sus derechos necesitarán de su representante legal. Los adolescentes mayores de quince (15) años y menores de dieciocho (18) años, podrán ejercitarlos de forma directa ante la Autoridad de Protección de Datos Personales o ante el responsable de la base de datos personales del tratamiento.

Derecho de consulta (artículo 22 de la LOPDP)

Las personas tienen derecho a la consulta pública y gratuita ante el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, de conformidad con la LOPDP.

Derecho a la educación digital (artículo 23 de la LOPDP)

Las personas tienen derecho al acceso y disponibilidad del conocimiento, aprendizaje, preparación, estudio, formación; capacitación, enseñanza e instrucción relacionados con el uso y maneje adecuado, sano, constructivo, seguro y responsable de las tecnologías de la información y comunicación, en estricto apego a la dignidad e integridad humana, los derechos fundamentales y libertades individuales con especial énfasis en la intimidad, la vida privada, autodeterminación informativa, identidad y reputación en línea, ciudadanía digital y el derecho a la protección de datos personales, así como promover una cultura sensibilizada en el derecho de protección de datos personales.

8. Información a los titulares de los datos personales

En virtud del artículo 12 de la LOPDP, se informa lo siguiente a los titulares de los datos personales:

Fines del tratamiento

ELECTROCOMMERCE S.A. recolectará, usará y tratará los datos personales de manera leal y lícita para cumplir las actividades propias de su objeto social en especial las siguientes:

Finalidad del tratamiento de los datos de los clientes

- Para la prestación de servicios de emisión de certificado de firma electrónica solicitado por el usuario.
- Validar la identidad de la persona que soliciten la emisión de un certificado de firma electrónica.
- Asistencia para poder adquirir el certificado de firma electrónica.
- Para hacer facturación electrónica y validación de pagos.
- Se solicita información técnica en caso de problemas tecnológicos con el certificado de firma electrónica.

Finalidad del tratamiento de los datos de los trabajadores

Los datos que se recolectan o almacenen sobre los empleados mediante el diligenciamiento de formatos, redes sociales digitales, contratos, vía telefónica, correo electrónico o con la entrega de documentos (hojas de vida, anexos) serán tratados para todo lo relacionado con cuestiones laborales de orden legal o contractual según el caso. En particular, para los siguientes fines:

- Para ingresar información en el SISTEMA SUT del Ministerio de Trabajo
- Para ingresar la información para afiliación y pago de la seguridad social
- Información crediticia para pago de remuneraciones
- Para elaboración de contratos de trabajo
- Para conocer cargas familiares para pago de utilidades
- Para temas de salud y seguridad ocupacional
- Dar cumplimiento a las leyes como, entre otras, de derecho laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, Sistema Integral de Seguridad Social e impuestos;
- Cumplir las instrucciones de las autoridades judiciales y administrativas competentes
- Implementar las políticas y estrategias laborales y organizacionales de la casa matriz.

Finalidad del tratamiento de los proveedores

- Para elaborar contratos
- Para ejecución de contratos
- Para temas relacionados a facturación
- Datos crediticios para pago

Finalidad del tratamiento de los socios

El tratamiento de los datos de los accionistas tendrá como finalidad cumplir los deberes legales pertinentes como, entre otros, llevar los libros y papeles sociales. De igual forma, la información se utilizará para efectuar todas las actividades relacionadas con los derechos

económicos y políticos administrativos de los socios o accionistas. Adicionalmente, sus datos se emplearán para mantener comunicación con los mismos y elaborar las actas de junta.

ELECTROCOMMERCE S.A. también podrá tratar los datos personales para los siguientes fines:

- Implementar estrategias de CRM (customer relationship management), que comprende, entre otras, (i) un modelo de gestión de toda la organización, basada en la orientación al cliente y marketing relacional; (ii) Crear bases de datos o sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing.
- Realizar invitaciones a eventos, mejorar productos y servicios u ofertar nuevos productos, y todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con ELECTROCOMMERCE S.A., o aquel que llegare a tener.
- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios de ELECTROCOMMERCE S.A. o empresas vinculadas, como las que forman parte de ELECTROCOMMERCE S.A. y los aliados comerciales de ELECTROCOMMERCE S.A.;
- Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, y cualquier tercero con el cual ELECTROCOMMERCE S.A. posea un vínculo contractual de cualquier índole;

Respecto de los datos (i) recolectados directamente en los puntos de seguridad, (ii) tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad y (iii) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de ELECTROCOMMERCE S.A., éstos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de ELECTROCOMMERCE S.A. y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso o investigación.

Base legal para el tratamiento

El tratamiento legítimo de los datos se realiza a partir del consentimiento del titular y los demás casos permitidos por el artículo 7 de la LOPDP. En suma, dependiendo del caso particular para los cuales se trata el dato, el fundamento de legitimación o licitud del tratamiento de los datos podrá ser cualquiera de los siguientes: 1) El consentimiento del titular del dato; 2) Tratamiento de datos necesario para cumplir una obligación legal; 3) Tratamiento realizado para cumplir una orden judicial; 4) Tratamiento sustentado en el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes

públicos conferidos al responsable, derivados de una competencia atribuida por una norma con rango de ley, sujeto al cumplimiento de los estándares internacionales de derechos humanos aplicables a la materia, al cumplimiento de los principios de la LOPDP y a los criterios de legalidad, proporcionalidad y necesidad; 5) Para la ejecución de medidas precontractuales a petición del titular o para el cumplimiento de obligaciones contractuales perseguidas por el responsable del tratamiento de datos personales, encargado del tratamiento de datos personales o por un tercero legalmente habilitado; 6) Para proteger intereses vitales, del interesado o de otra persona natural, como su vida, salud o integridad; 7) Para tratamiento de datos personales que consten en bases de datos de acceso público; u, 8) Para satisfacer un interés legítimo del responsable de tratamiento o de tercero, siempre que no prevalezca el interés o derechos fundamentales de los titulares al amparo de lo dispuesto en esta norma.

Tipos de tratamiento

Los datos personales serán tratados de manera manual y automatizada según el caso.

Tiempo de conservación

Los datos serán tratados por el tiempo estrictamente necesario para cumplir las finalidades del tratamiento

Existencia de una base de datos en la que constan sus datos personales

Según el caso, ELECTROCOMMERCE deposita la información en diferentes bases de datos de la empresa.

Origen de los datos personales cuando no se hayan obtenido directamente del titular

Algunos datos personales son recolectados de fuentes de acceso público o bases de datos de naturaleza pública o de entidades estatales.

Otras finalidades y tratamientos ulteriores:

Los datos no serán utilizados para fines diferentes a los recolectados o autorizados por la ley. Los datos serán transferidos internacionalmente a España y EEUU con fines exclusivos de cumplimiento de la prestación de servicio de emisión de firmas electrónicas y almacenamiento.

Identidad y datos de contacto del responsable del tratamiento de datos personales:

Nombre del responsable: ELECTROCOMMERCE S.A.

Dirección del domicilio legal: Av. 12 de octubre N24-739 Y Av. Cristóbal Colon Oficina 405, piso 4.

Número de teléfono: 0993407745

Dirección de correo electrónico: transparaencia@callventas.com

Consecuencias para el titular de los datos personales de su entrega o negativa a ello

El no suministro de los datos personales requeridos o la entrega parcial de los mismos nos impedirá prestar un servicio de calidad o el servicio de validación al titular del dato.

Efecto de suministrar datos personales erróneos o inexactos

El suministro de datos erróneo o inexactos nos impedirá prestar un servicio adecuado al titular del dato y las decisiones que se adopten con fundamento dicha información pueden ser erróneas e inexactas debido a las deficiencias en la calidad de la información suministrada.

La posibilidad de revocar el consentimiento

El consentimiento puede ser revocado en los casos permitidos en la LOPD o sus normas reglamentarias.

Mecanismos para ejercer los derechos

El titular puede utilizar los siguientes medios para hacer efectivos los derechos de acceso, eliminación, rectificación y actualización, oposición, anulación, limitación del tratamiento y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas:

Realizar la solicitud mediante correo electrónico a la siguiente dirección:

transparaencia@callventas.com

Llamar al siguiente número: 0993407745

Utilizar los canales previstos en nuestra página web www.callventas.com

Medios para para hacer efectivo su derecho a la portabilidad:

Estas son las alternativas para que el titular puede solicitar el derecho de portabilidad:

Realizar la solicitud mediante correo electrónico a la siguiente dirección:

transparaencia@callventas.com

Llamar al siguiente número: 0993407745

Utilizar los canales previstos en nuestra página web www.callventas.com

- **Medios para presentar reclamos:** El titular puede utilizar los siguientes medios para presentar reclamos:

Realizar la solicitud mediante correo electrónico a la siguiente dirección: transparencia@callventas.com

Llamar al siguiente número: **0993407745**

Utilizar los canales previstos en nuestra página web www.callventas.com

Igualmente, podrá hacer lo mismo ante la Autoridad de Protección de Datos Personales, recurriendo a los canales dispuestos por esa entidad para dicho efecto.

Valoraciones y decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles:

Nuestra empresa realiza valoraciones o decisiones automatizadas de la biometría facial de sus clientes para validar su identidad. La compañía no elabora perfiles sobre los titulares de los datos.

9. Delegado de protección de datos personales.

La compañía ELECTROCOMMERCE S.A. en caso de ser necesario de acuerdo a la normativa legal aplicable nombrará un delegado de protección de datos personales.

El delegado cumplirá las funciones señaladas en el artículo 49 de la LOPDP y para el cumplimiento de sus funciones se dará cumplimiento a lo señalado en el artículo 50 de la precitada ley.

10. Requerimiento directo del titular del dato de carácter personal al responsable del tratamiento.

De conformidad con el artículo 62 de la LOPDP, el titular podrá en cualquier momento, de forma gratuita, presentar requerimientos, peticiones, quejas o reclamaciones directamente al responsable del tratamiento, relacionadas con el ejercicio de sus derechos, la aplicación de principios y el cumplimiento de obligaciones por parte del responsable del tratamiento., que tengan relación con él.

Para dicho efecto, se ponen a disposición del titular los siguientes medios:

- Realizar la solicitud mediante correo electrónico a la siguiente dirección: transparencia@callventas.com
- Llamar al siguiente número: **0993407745**
- Utilizar los canales previstos en nuestra página web www.callventas.com

El requerimiento se responderá dentro de los diez (10) días siguientes a la solicitud.

En el caso de que no se conteste el requerimiento, o éste fuere negado, el titular podrá presentar el correspondiente reclamo administrativo ante la Autoridad de Protección de Datos Personales.

11. Seguridad en el tratamiento de datos personales

Proteger la información es una condición crucial del tratamiento de datos personales. La seguridad es un proceso dinámico en constante evolución y prueba. Garantizamos un nivel de seguridad apropiado en las diferentes etapas del tratamiento de datos personales en donde las medidas de seguridad son objeto de evaluación y revisión.

Dichas medidas están enfocadas para mitigar los siguientes riesgos: acceso no autorizado a los datos personales, pérdida, destrucción (accidental o no autorizada), contaminación (por virus informático) uso fraudulento, consulta, copia, modificación, adulteración, revelación, comunicación, o difusión no autorizados.

Para establecer las medidas se tienen en cuenta, entre otras, las técnicas de seguridad existentes en general y para sectores específicos, los riesgos que presente el tratamiento y la naturaleza de los datos que deban protegerse, la probabilidad y severidad del daño obtenido, la sensibilidad de la información y el contexto en el que es realizado el tratamiento y las eventuales consecuencias negativas para los titulares de los datos.

Varios factores son cruciales para garantizar la seguridad de la información. Ninguno es suficiente por sí sólo, razón por la cual es necesario que todos confluyan para otorgar seguridad a la información evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Estos pilares sintetizan los elementos fundamentales de la seguridad en nuestra organización:

- **Enfoque preventivo de incidentes de seguridad:** Todo los esfuerzos tendrán como meta evitar que situaciones que comprometan la seguridad de la información. En caso de presentarse incidentes de seguridad se dará respuesta a los mismos y a partir de la vulnerabilidades detectadas se efectuarán mejoras en la seguridad de la información.
- **Medidas humanas:** Se trabajará para generar una cultura de seguridad de la información mediante capacitación y concientización del equipo humano de nuestra empresa con miras a que conozcan la importancia de mantener la información segura y su responsabilidad personal para que en nuestra organización no ocurran incidentes de seguridad.

- **Pautas técnicas y físicas:** Se utilizarán equipos, muebles, software y procesos razonables y acordes para garantizar la seguridad de la información.
- **Oficial de seguridad y medidas administrativas:** Se asignará a una persona o dependencia la responsabilidad de velar por garantizar la seguridad de la información.
- **Herramientas contractuales:** En los contratos se incluirá cláusulas exigiendo el respeto de las medidas de seguridad, la confidencialidad y uso lícito de la información.
- **Revisión periódica:** Todas las medidas de seguridad serán objeto de evaluación anual con miras a establecer el nivel de utilidad de las mismas y, en caso de ser necesario, implementar estrategias adicionales para mejorar el nivel de seguridad de la información.

Protegemos la información mediante varios mecanismos como, entre otros, los siguientes:

- Protección de acceso a los datos mediante contraseñas y roles de diferentes niveles de autoridad.
- Protección de las contraseñas.
- Aseguramiento del nivel de complejidad de las contraseñas de los usuarios
- Rastreo de todas las actividades realizadas con las plataformas y sus datos.
- Procedimientos de recuperación y redundancia
- Almacenamiento de las copias de respaldo.
- Cifrado y protección por contraseña de los computadores desde los que se realiza la manipulación de los datos.

Adicionalmente, contamos con una política de seguridad de información y datos personales de obligatorio cumplimiento.

12. Video vigilancia

- **ELECTROCOMMERCE S.A.** podrá utilizar de considerarlo conveniente, diversos medios de videovigilancia en diferentes sitios internos y externos de nuestras instalaciones u oficinas.
- **ELECTROCOMMERCE S.A.** informará sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de videovigilancia.
- La información recolectada, cuando existan dichos medios de videovigilancia, se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.

13. Responsabilidad demostrada y proactiva frente al tratamiento de datos personales.

ELECTROCOMMERCE S.A. adoptará las medidas útiles, oportunas y eficientes para demostrar que ha implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con sus obligaciones legales en todo lo relacionado con el tratamiento de datos personales. En adición a lo dispuesto en esta política, se aplicarán e implementarán requisitos y herramientas administrativas, técnicas, físicas, organizativas y jurídicas apropiadas, a fin de garantizar y demostrar que el tratamiento de datos personales se ha realizado conforme a lo previsto en la LOPD, en su reglamento, en directrices, lineamientos y regulaciones emitidas por la Autoridad de Protección de Datos Personales, o normativa sobre la materia. Adicionalmente, podrá valerse de estándares, mejores prácticas, esquemas de auto y coregulación, códigos de protección, sistemas de certificación, sellos de protección de datos personales o cualquier otro mecanismo que se determine adecuado a los fines, la naturaleza del dato personal o el riesgo del tratamiento.

14. Proceso de verificación y evaluación

ELECTROCOMMERCE S.A. realizará auditorías internas o externas con miras a verificar, evaluar o valorar periódicamente la eficiencia, eficacia y efectividad de los requisitos y herramientas administrativas, técnicas, físicas, organizativas y jurídicas implementadas para dar cumplimiento a la LOPDP.

Se evaluarán y revisarán los mecanismos que adopte la empresa para cumplir con el principio de responsabilidad de forma continua y permanente, con el objeto de mejorar su nivel de eficacia en cuanto a la aplicación de la LOPDP.

15. Protección de datos personales desde el diseño y por defecto (*Privacy by Design and by Default*) y estudios de impacto de privacidad (*Privacy Impact Assessment - PIA*).

Para garantizar el tratamiento lícito de los datos personales y evitar vulneraciones a los derechos de los titulares de esa información se hará uso de la privacidad desde el diseño y por defecto (*Privacy by Design and by Default*)

El debido tratamiento de datos es un elemento fundamental en nuestra organización. Por eso, desde antes de recolectar información y durante todo el ciclo de vida de la misma, adoptarán medidas preventivas de diversa naturaleza (tecnológica, organizacional, humana, ética y procedimental, entre otras) con el objeto de evitar vulneraciones a los derechos de las personas, así como fallas de seguridad o indebidos Tratamientos de Datos Personales.

En el evento que surjan nuevos proyectos o actividades que involucre tratamiento de datos personales se aplicaran desde el inicio de los mismos medidas técnicas, organizativas y de cualquier otra índole, con miras a garantizar el tratamiento de datos personales conforme a la LOPDP.

Se implementarán medidas técnicas y organizativas adecuadas con miras a que, por defecto, solo sean objeto de tratamiento los datos personales que sean necesarios para cada uno de los fines del tratamiento, en los términos del reglamento.

Previo al diseño y desarrollo de proyectos o actividades que involucren tratamiento de datos personales, y en la medida en que sea probable que el mismo entrañe un alto riesgo de afectación del derecho a la protección de datos personales de los Titulares, se efectuará una evaluación de impacto en la privacidad (*Privacy Impact Assessment - PIA* por sus siglas en inglés).

Se realizarán esa evaluación con el fin de poner en funcionamiento un sistema efectivo de manejo de riesgos y controles internos, para garantizar que los datos se tratarán debidamente y conforme con la regulación existente.

Dicha evaluación debería incluir, como mínimo, lo siguiente:

- Una descripción detallada de las operaciones de Tratamiento de datos personales que involucra el proyecto o actividad.
- Una evaluación de los riesgos específicos para los derechos y libertades de los Titulares de los datos personales. Se desarrollará y pondrá en marcha un sistema de administración de riesgos asociados al tratamiento de datos personales que les permita identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida administración del riesgo a que están expuestos en desarrollo del cumplimiento de las normas de protección de datos personales.
- Las medidas previstas para afrontar los riesgos, incluidas garantías; medidas de seguridad; diseño de *software*; tecnologías y mecanismos que garanticen la protección de datos personales, teniendo en cuenta los derechos e intereses legítimos de los Titulares de los datos y de otras personas eventualmente afectadas.

Los resultados de este estudio, junto con las medidas para mitigar los riesgos, hacen parte de la aplicación del principio de privacidad desde el diseño y por defecto.

Esta política será de aplicación preferente en caso de existir eventual inconsistencia sobre el tratamiento de datos personales entre los anteriores documentos y la presente.

16. Fecha de entrada en vigencia de la presente política

Esta política fue aprobada el día 2 de mayo del 2024 y entrará en vigencia a partir del **2 de mayo del 2024.**