



MEMORANDO DC-CAC-014-2020

PARA: PRESIDENTE EJECUTIVO
DE: JEFE CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS
ASUNTO: SOLICÍTASE APROBACIÓN DE LA POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES DE LA EEASA
FECHA: Marzo 10, 2020

Pongo en conocimiento que, con fecha 02 de octubre de 2019, la EEASA suscribió el contrato No. 222-2019 para la prestación del servicio de actualización de la plataforma del Call Center con la firma HIGHTELECOM CIA. LTDA., cuyo alcance contempla la integración de las redes sociales de la EEASA con la plataforma del Call Center.

Es así que, a fin de cumplir con la integración anteriormente indicada, es necesario que la EEASA disponga de una política de tratamiento de datos sobre la información que proporcionen los clientes proporcionan al realizar requerimientos administrativos, legales, comerciales y técnicos.

En virtud de lo indicado, solicito se apruebe la Política de tratamiento de datos personales en la EEASA, cuya copia adjunto, con el fin de que el documento referido, se lo publique en la página institucional de la EEASA www.eeasa.com.ec, así como en las redes sociales de la EEASA. Es preciso aclarar que, una vez que se disponga de la probación requerida, se procederá con la integración de las redes sociales de la EEASA con la plataforma del Call Center.

Handwritten notes:
 DC
 - Aprobado
 c.c. - Dpto EEASA
 CI

Atentamente,

Ing. Víctor Hugo Cholota
JEFE CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

Visto Bueno

Ing. Héctor Bustos
DIRECTOR COMERCIAL

Ing. Fabián Abril
JEFE SECCIÓN CLIENTES

Adj. Lo indicado
 Cc.: Comité Informático
 Asesor Jurídico
 Comunicadora Institucional
 VCH



POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1.1. ALCANCE

Esta política de privacidad se aplica a todos los datos personales de los clientes recogidos a través de la página web institucional www.eeasa.com.ec, redes sociales y de los servicios institucionales de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., EEASA.

En la EEASA todos los funcionarios que realizan el tratamiento de los datos personales, mantienen suscritos acuerdos de confidencialidad de la información de los clientes.

1.2. DATOS DE RECOLECCIÓN

La EEASA a través de su portal web www.eeasa.com.ec, redes sociales y de los servicios institucionales, recopila los siguientes datos personales de los clientes.

Persona Natural

- Nombre y apellido,
- Número de cédula de ciudadanía o pasaporte, documento de identidad y otros,
- Fecha de expedición (Es la fecha que se encuentra en el anverso de la cédula)
- Fecha de nacimiento
- Género
- Provincia
- Cantón
- Parroquia
- Sector
- Dirección,
- Teléfono fijo
- Teléfono celular
- Correo electrónico

Persona Jurídica (requisitos adicionales a los detallados anteriormente)

- Ruc
- Razón Social
- Nombre Comercial
- Teléfono de la empresa
- Dirección de la empresa
- Correo electrónico

1.3. FINALIDAD

La EEASA utiliza y comparte la información personal de los clientes con las instituciones públicas competentes autorizadas por la ley, para los siguientes fines:

- Gestión de solicitudes o requerimientos administrativos, comerciales o técnicos concerniente a los servicios públicos de energía eléctrica y alumbrado público general, a través del cual se usa información personal como el nombre, la dirección física, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico.

Tos,
lea
fo

- Responder directamente a sus solicitudes de información o requerimientos administrativos, legales, comerciales y técnicos.
- Atender los requerimientos administrativos, legales, comerciales y técnicos. La EEASA puede contactarlo para confirmar cierta información (por ejemplo, para validar correos electrónicos, constatar que se haya restituido el servicio público de energía eléctrica, etc.).
- Para obtener retroalimentación o aportación de usted. Con el fin de ofrecer productos y servicios de mayor interés a través de encuestas.

Datos personales de menores de edad

La EEASA, no recopila datos de o sobre menores de edad. Si por error se recopiló información personal de un menor de edad, inmediatamente eliminaremos esa información. En el caso que Usted, considere que tenemos alguna información de esta naturaleza, contáctenos para su inmediata eliminación.

1.4. PROCESO PARA EJERCER DERECHO DE ACCESO Y RECTIFICACIÓN

La EEASA reconoce a los titulares de datos personales el Acceso y Rectificación al tratamiento que se realice sobre sus datos, para lo cual debe remitir un correo electrónico a la siguiente dirección clientes@eeasa.com.ec, el cual debe contener el tipo de requerimiento según sea requerido.

La EEASA analizará si el pedido es procedente o no y se comunicará al titular notificando dicho particular.

1.5. NOTIFICACIONES CUANDO EXISTAN CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La EEASA puede actualizar su Política de Privacidad cuando sea necesario. Si se realizaran cambios sustanciales, se notificará mediante un aviso en su sitio web o redes sociales antes de que el cambio entre en vigencia. Se recomienda revisar periódicamente la página web o redes sociales oficiales para obtener la información más reciente sobre nuestras prácticas de privacidad.


1.6. USO DE COOKIES

La EEASA puede utilizar sus datos personales, incluidos los datos recopilados como resultado de la navegación del sitio y los protocolos y registros electrónicos para ayudar a crear y personalizar el contenido del sitio web, mejorar la calidad del sitio web, realizar un seguimiento de la capacidad de respuesta de los servicios entregados

La EEASA no comparte los datos personales del cliente, salvo las excepciones arriba señaladas. Cuando hace clic o interactúa con un anuncio, existe la posibilidad de que el anunciante pueda colocar una cookie en su navegador con sus propias condiciones de uso.

1.7. MEDIDAS PARA PRECAUTELAR LA SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

La EEASA protege la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información al seguir un enfoque de administración de riesgos basado en políticas,

FA321

 VES



estándares, pautas y procedimientos para cumplir con los objetivos de seguridad al tiempo que respalda los objetivos.

1.8. BASE LEGAL QUE SUSTENTA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

La EEASA fundamenta el tratamiento que da a los datos personales de los clientes en los siguientes instrumentos legales, que se citan a continuación:

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 162 de 31 de marzo de 2010; artículo 4.- "Responsabilidad de la información.- Las instituciones del sector público y privado y las personas naturales que actualmente o en el futuro administren bases o registros de datos públicos, son responsables de la integridad, protección y control de los registros y bases de datos a su cargo. Dichas instituciones responderán por la veracidad, autenticidad, custodia y debida conservación de los registros. La responsabilidad sobre la veracidad y autenticidad de los datos registrados, es exclusiva de la o el declarante cuando esta o este provee toda la información (...)"

El artículo 6 de la referida Ley, determina: "Accesibilidad y confidencialidad.- Son confidenciales los datos de carácter personal, tales como: ideología, afiliación política o sindical, etnia, estado de salud, orientación sexual, religión, condición migratoria y los demás atinentes a la intimidad personal y en especial aquella información cuyo uso público atente contra los derechos humanos consagrados en la Constitución e instrumentos internacionales (...)"

El Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 899 de 9 de diciembre de 2016; Disposición General Vigésima Séptima.- "(...) El tratamiento de datos personales que incluya acciones tales como la recopilación, sistematización y almacenamiento de datos personales, requerirá la autorización previa e informada del titular. No se requerirá de la autorización del titular cuando el tratamiento sea desarrollado por una institución pública y tenga una finalidad estadística o científica; de protección a la salud o seguridad; o sea realizado como parte de una política pública de garantía de derechos constitucionalmente reconocidos".

1.9. TÉRMINOS Y CONDICIONES

El uso de la página web, redes sociales o cualquiera de sus componentes, implica la aceptación expresa de los presentes términos y condiciones de uso.

La EEASA dispone del portal web www.eeasa.com.ec y redes sociales para prestar información a los ciudadanos sobre la gestión que lleva adelante, así como para receptor requerimientos administrativos, legales, comerciales y técnicos concernientes a los servicios públicos de energía eléctrica y de alumbrado público general.

Los datos que han recibido tratamiento estadístico pueden estar disponibles en formatos abiertos, para facilitar su utilización.

Si desea: acceder, corregir, enmendar o borrar cualquier información personal que poseamos sobre usted, registrar una queja, o simplemente desea más información, contáctenos a través de la página web www.eeasa.com.ec o redes sociales.

RP
70324
R
462