



**RESOLUCIÓN No. 0369-2024**

**RESOLUCIÓN MOTIVADA**

**APROBACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**CONSIDERANDO:**

**Que,** el artículo 61 numeral 4 de la Constitución de la República del Ecuador dispone:  
*“Las ecuatorianas y ecuatorianos gozan de los siguientes derechos: 4. Ser consultados.”;*

**Que,** el artículo 66 numeral 19 de la CRE establece: *“Se reconoce y garantizará a las personas: 19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley”;*

**Que,** el artículo 66 numeral 21 de la Constitución de la República del Ecuador prevé:  
*“Se reconoce y garantizará a las personas: 21. El derecho a la inviolabilidad y al secreto de la correspondencia física y virtual; ésta no podrá ser retenida, abierta ni examinada, excepto en los casos previstos en la ley, previa intervención judicial y con la obligación de guardar el secreto de los asuntos ajenos al hecho que motive su examen. Este derecho protege cualquier otro tipo o forma de comunicación.”;*

**Que,** el artículo 66 numeral 23 de la norma ibídem dispone: *“Se reconoce y garantizará a las personas: 21. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo”;*

**Que,** el artículo 76 numeral 3 de la CRE dispone: *“3. Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un acto u omisión que, al momento de cometerse, no esté tipificado en la ley como infracción penal, administrativa o de otra naturaleza; ni se le aplicará una sanción no prevista por la Constitución o la ley. Sólo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada procedimiento.”;*

**Que,** el artículo 92 de la norma precitada define: *“Toda persona, por sus propios derechos o como representante legitimado para el efecto, tendrá derecho a conocer de la existencia y a acceder a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, consten en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico. Asimismo, tendrá derecho a conocer el uso que se haga de ellos, su*



*finalidad, el origen y destino de información personal y el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos. Las personas responsables de los bancos o archivos de datos personales podrán difundir la información archivada con autorización de su titular o de la ley. La persona titular de los datos podrá solicitar al responsable el acceso sin costo al archivo, así como la actualización de los datos, su rectificación, eliminación o anulación. En el caso de datos sensibles, cuyo archivo deberá estar autorizado por la ley o por la persona titular, se exigirá la adopción de las medidas de seguridad necesarias. Si no se atendiera su solicitud, ésta podrá acudir a la jueza o juez. La persona afectada podrá demandar por los perjuicios ocasionados.”;*

**Que,** el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador establece que:

*“El sector público comprende:*

- 1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.*
- 2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.*
- 3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.*
- 4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.”;*

**Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y el ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”;*

**Que,** el artículo 227 ibídem establece: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”;*

**Que,** el artículo 277 de la Constitución de la República del Ecuador determina que: *“Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado: “1. Garantizar los derechos de las personas, las colectividades y la naturaleza; 2. Dirigir, planificar y regular el proceso de desarrollo; 3. Generar y ejecutar las políticas públicas y controlar y sancionar su incumplimiento; 4. Producir bienes, crear y mantener infraestructura y proveer servicios públicos; 5. Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomenten y defiendan mediante el cumplimiento de la Constitución y la ley; 6. Promover e impulsar la ciencia, la*



*tecnología, las artes, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa, comunitaria, asociativa, cooperativa y privada”;*

**Que,** el artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador (CRE), prevé: *“El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. (...). La energía eléctrica en todas sus formas, se incluye dentro de los sectores estratégicos”;*

**Que,** el artículo 314 de la CRE, establece: *“El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.”;*

**Que,** el artículo 315 ibídem, dispone: *“El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales. Los excedentes podrán destinarse a la inversión y reinversión en las mismas empresas o sus subsidiarias, relacionadas o asociadas, de carácter público, en niveles que garanticen su desarrollo. Los excedentes que no fueran invertidos o reinvertidos se transferirán al Presupuesto General del Estado”;*

**Que,** de conformidad con la Disposición Transitoria Décima Segunda de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, en concordancia con lo que dispone el número 2.2.1.5 de la Disposición Transitoria Segunda de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, que desarrolla el régimen transitorio previsto para las empresas incluidas en el Mandato Constituyente Nro. 15, la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., en todo asunto que no sea de carácter societario, observará las normas de la Ley Orgánica de Empresas Públicas;

**Que,** el artículo 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, define a las empresas públicas como entidades de derecho público que pertenecen al Estado y que desarrollan actividades que pertenecen al mismo, con personería jurídica, con



patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión;

**Que**, de acuerdo con lo establecido en el artículo 11 de la LOEP, el Presidente Ejecutivo de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., tiene entre sus deberes y atribuciones:“(...) 2. *Cumplir y hacer cumplir la ley, reglamentos y demás normativa aplicable, incluidas las resoluciones emitidas por el Directorio;* (...) 8. Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa, excepto el señalado en el numeral 8 del artículo 9 de esta Ley. (...)”;

**Que**, conforme el artículo 1 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, estipula: “*Objeto y finalidad.- El objeto y finalidad de la presente ley es garantizar el ejercicio del derecho a la protección de datos personales, que incluye el acceso y decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. Para dicho efecto regula, prevé y desarrolla principios, derechos, obligaciones y mecanismos de tutela.*”;

**Que**, el artículo 4 de la LOPDP define: “(...) *Dato personal: Dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente. (...)*

*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. (...)*

*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. (...)*”;

**Que**, el artículo 5 ibídem prevé: “*Integrantes del sistema de protección de datos personales.- Son parte del sistema de protección de datos personales, los siguientes:*

- 1) *Titular;*
- 2) *Responsable del tratamiento;*
- 3) *Encargado del tratamiento;*
- 4) *Destinatario;*
- 5) *Autoridad de Protección de Datos Personales; y,*
- 6) *Delegado de protección de datos personales.*”;

**Que**, el artículo 6 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, establece: “*Normas aplicables al ejercicio de derechos. - El ejercicio de los derechos previstos en esta Ley se canalizará a través del responsable del tratamiento, Autoridad de Protección de Datos Personales o jueces competentes, de conformidad con el procedimiento establecido en la presente Ley y su respectivo*



*Reglamento de aplicación. El Reglamento a esta Ley u otra norma secundaria no podrán limitar al ejercicio de los derechos.”;*

**Que,** el artículo 7 de la LOPDP prevé: *“El tratamiento será legítimo y lícito si se cumple con alguna de las siguientes condiciones: 1) Por consentimiento del titular para el tratamiento de sus datos personales, para una o varias finalidades específicas; 2) Que sea realizado por el responsable del tratamiento en cumplimiento de una obligación legal; 3) Que sea realizado por el responsable del tratamiento, por orden judicial, debiendo observarse los principios de la presente ley; 4) Que el tratamiento de datos personales se sustente 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 esta ley 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”;*

**Que,** el artículo 33 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales dispone: *“Obligaciones del responsable del tratamiento.- El responsable del tratamiento deberá, tanto en el momento de la determinación de los medios para el tratamiento como en el momento mismo del procesamiento de datos personales, aplicar medidas apropiadas que sean adecuadas para la observancia efectiva de los principios de protección de datos, así como de los derechos reconocidos en la Ley. Para ello, tendrá en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, la naturaleza, el alcance, las circunstancias y los fines del tratamiento, así como la probabilidad y la gravedad de los riesgos para los intereses de los titulares.”;*

**Que,** el artículo 40 del ibídem, estipula: *“Encargado. - El encargado del tratamiento deberá ofrecer garantías suficientes para aplicar medidas técnicas, jurídicas, administrativas y organizativas apropiadas para que el tratamiento cumpla con las disposiciones de la Ley garantizando el adecuado tratamiento de los datos personales y la protección de los derechos de los titulares.”;*

**Que,** el artículo 58 del RGLOPDP dispone: *“Obligatoriedad. - El responsable del tratamiento está obligado a aplicar medidas técnicas, jurídicas, administrativas y organizativas apropiadas a fin de garantizar y poder demostrar que el*



*tratamiento de datos que realiza es conforme con la normativa. Para ello se deberá atender: 1. La naturaleza; 2. El ámbito; 3. La finalidad del tratamiento; y, 4. Los riesgos”;*

**Que,** el artículo 3 del Código Orgánico Administrativo (en adelante COA), estipula: *“Principio de eficacia. Las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias.”;*

**Que,** el artículo 14 ibídem dispone: *“Principio de juridicidad. La actuación administrativa se somete a la Constitución, a los instrumentos internacionales, a la ley, a los principios, a la jurisprudencia aplicable y al presente Código. La potestad discrecional se utilizará conforme a Derecho.”;*

**Que,** el artículo 98 del COA, dispone: *“Acto administrativo. Acto administrativo es la declaración unilateral de voluntad, efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales o generales, siempre que se agote con su cumplimiento y de forma directa. Se expedirá por cualquier medio documental, físico o digital y quedará constancia en el expediente administrativo.”;*

**Que,** la Junta General Ordinaria de Accionistas de fecha 26 de diciembre de 2023 resolvió designar al suscrito, Ing. Luis Alberto Marcial Domínguez, en calidad de Presidente Ejecutivo Encargado de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. (EEASA);

**Que,** con memorando No. DC-FAC-148-2024 de fecha 14 de agosto de 2024, los señores Jefe de Área 2 del Departamento de Distribución y Jefe de Área 2 Informática del Departamento Comercial con el visto bueno de los señores Directores Departamentales (E) solicitaron a la Presidencia Ejecutiva (E) que: *“En la Reunión N°2 de la Comisión para la Protección de Datos Personales, realizada el 26 de julio de 2024, con la participación de representantes de Planificación, Comercial, Distribución, Relaciones Industriales, Asesoría Jurídica y Presidencia, se acordó actualizar las siguientes políticas internas:*

- *Política de Tratamiento de Datos Personales*
- *Políticas de Uso de Cookies*
- *Autorización para el Tratamiento de Datos Personales de Clientes*
- *Formulario de Solicitud de Derechos ARCO*

*Estas actualizaciones han sido revisadas por los departamentos pertinentes. Se solicita su aprobación para proceder con la publicación en el sitio web institucional; [www.eeasa.com.ec](http://www.eeasa.com.ec).”;*

**Que,** con sumilla inserta en memorando No. DC-FAC-148-2024 de fecha 14 de agosto de 2024, Presidencia Ejecutiva (E) dispuso: *“DC, DIST, autorizado. AJ, elaborar resolución. cc: DP, DRI”;*



**Que,** el objeto del presente acto administrativo es **APROBAR LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

Con base a lo expuesto, en ejercicio de las atribuciones conferidas en la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Empresas Públicas, Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento General, el Estatuto Social de la empresa, y las normas legales y constitucionales citadas; la Presidencia Ejecutiva (E) de la EEASA:

**RESUELVE:**

**APROBAR** la POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, en los siguientes términos:

**Art. 1.- Objeto.** - La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales tiene por objeto determinar las acciones a desarrollar por parte de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., para dar cumplimiento con lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Protección de Datos y el Reglamento a la Ley Orgánica de Protección de Datos, en cuanto a la protección de los derechos y libertades fundamentales de los titulares de datos personales.

**Art. 2.- Alcance.** - La presente Política de Tratamiento de Datos Personales es de aplicación obligatoria para todas las partes involucradas en el tratamiento de datos personales en nombre de la EEASA, incluyendo a personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras, del sector público y privado, que actúen como responsables o encargados del tratamiento de datos personales. Además, esta política también será aplicable a terceros que, por contrato o acuerdo, sean designados por la EEASA para realizar el tratamiento de datos personales en su nombre.

**Art. 3.- Definiciones.** - Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos y el Reglamento a la Ley Orgánica de Protección de Datos, para efectos de la aplicación de la presente política se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Titular:** Es la persona natural viva cuyos datos personales son objeto de tratamiento. Es el dueño de su información personal y titular del derecho a la protección de estos datos;
- b) **Responsable:** Es una persona natural o jurídica la cual decide sobre la finalidad y tratamiento de los datos personales. Puede ser pública o privada, autoridad u otro organismo;



- c) **Encargado:** Es la persona natural o jurídica que trata los datos en nombre del responsable. En el caso de EEASA, pueden ser empleados, directivos, representantes de la empresa o terceros que manejen datos como parte de un servicio;
- d) **Delegado de Protección de Datos Personales:** Es la persona que puede ser designada por el responsable para velar por el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales. Trabaja junto con el responsable y los encargados y actúa como intermediario entre estos y la Autoridad de Protección de Datos Personales, cooperando con esta última;
- e) **Autoridad de Protección de Datos Personales:** La Superintendencia de Protección de Datos del Ecuador es el organismo encargado de supervisar y regular el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales en Ecuador;
- f) **Consentimiento:** Es la manifestación libre, específica, informada y explícita de la voluntad de una persona para que se realice un tratamiento de sus datos personales, mediante el cual se acepta que se recopilen, almacenen, utilicen, transmitan o eliminen sus datos personales para una finalidad específica y determinada; y,
- g) **Datos Sensibles:** Son aquellos datos personales que revelan información sobre características o circunstancias personales que pueden generar discriminación, riesgo o vulnerabilidad en la persona, como su origen racial o étnico, opiniones políticas, creencias religiosas o filosóficas, afiliación, datos genéticos, datos biométricos, datos relativos a la salud, la vida o la orientación sexuales, entre otros.

**Art. 4.- Responsable del Tratamiento y Delegado.** - La EEASA con RUC 1890001439001 y oficina matriz ubicada en la ciudad de Ambato, Ecuador en la Av. 12 de Noviembre 11-29 y Av. Espejo, asume la responsabilidad del tratamiento de datos personales. En calidad de responsable del tratamiento, la EEASA se encargará de recopilar, almacenar y procesar los datos personales de manera segura y transparente, cumpliendo con los estándares y requisitos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador (en adelante LOPDP).

La EEASA designará un Delegado de Protección de Datos Personales (DPDP) mediante delegación del Presidente Ejecutivo. El DPDP será el punto de contacto para cualquier solicitud relacionada con los derechos de los titulares de datos personales, incluyendo la revocatoria o modificación del consentimiento. Para comunicarse con el DPDP, los interesados pueden enviar un correo electrónico a [datoseguro@eeasa.com.ec](mailto:datoseguro@eeasa.com.ec) o visitar cualquiera de nuestras oficinas. También pueden dirigirse a la oficina matriz, o llamar al teléfono de atención al cliente, 136.





**Art. 5.- Responsabilidades de la Institución.** - Las responsabilidades en materia de protección de datos personales dentro de la EEASA se distribuyen de la siguiente manera:

- a) El Presidente Ejecutivo es responsable de designar un Delegado de Protección de Datos Personales (DPDP) y de establecer las políticas de protección de datos personales. Además, se encargará de asignar los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de esta política;
- b) El Delegado de Protección de Datos Personales (DPDP) es responsable de implementar y cumplir con las disposiciones establecidas en la Política de Protección de Datos Personales. También deberá investigar y documentar cualquier incumplimiento de esta política, proporcionando fundamentos técnicos, materiales y probatorios; y,
- c) Todos los trabajadores y servidores públicos de la EEASA están obligados a cumplir con la presente Política de Protección de Datos Personales, asegurando que sus actividades se ajusten a los estándares de protección de datos personales establecidos por la empresa.

**Art. 6.- De los principios.** - La EEASA se compromete a actuar con plena conformidad con los principios fundamentales establecidos en la LOPDP, además de los establecidos en la Constitución. Se empleará un enfoque especial en:

- a. **Juridicidad:** Los datos personales deben tratarse de acuerdo con la normativa ecuatoriana;
- b. **Lealtad:** Los titulares deben conocer claramente cómo serán tratados sus datos. No se pueden usar los datos para fines ilícitos o desleales;
- c. **Transparencia:** La información sobre el tratamiento de datos personales debe ser fácilmente comprensible, accesible y usar un lenguaje sencillo y claro;
- d. **Finalidad:** Todo tratamiento de datos debe tener una finalidad determinada, explícita, legítima y comunicada al titular. No se pueden tratar los datos de manera distinta a los fines con los que fueron recopilados;
- e. **Pertinencia y minimización de los datos personales:** Solo se deben recopilar los datos necesarios para cumplir con la finalidad del tratamiento, evitando solicitar datos innecesarios;
- f. **Proporcionalidad del tratamiento:** El tratamiento de datos debe ser relevante, oportuno y no excesivo en relación con las finalidades para las cuales se recopilaron;



- g. **Confidencialidad:** Los datos recolectados deben tratarse con sigilo y secreto, y no deben divulgarse o comunicarse para fines distintos a los que fueron recogidos;
- h. **Calidad y exactitud:** Los datos personales deben estar actualizados, ser exactos, íntegros, precisos, claros y completos. Deben existir medidas para suprimir o rectificar los datos inexactos conforme a sus fines. En este caso la EEASA actúa como responsable del tratamiento de datos personales, es responsable de garantizar la calidad y exactitud de los datos. Sin embargo, si el responsable del tratamiento ha adoptado todas las medidas razonables para eliminar o rectificar los datos inexactos de manera oportuna, no se le considerará responsable de la inexactitud de los datos personales, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:
- Datos inexactos que hayan sido recopilados directamente del titular por el responsable del tratamiento; y,
  - Datos inexactos que hayan sido obtenidos de un registro público por el responsable del tratamiento.
- i. **Conservación:** Los datos solo se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad de su tratamiento. Luego, deberán ser eliminados, salvo que se necesiten para cumplir con obligaciones legales o como respaldo ante posibles contingencias futuras;
- j. **Seguridad de datos personales:** La EEASA en calidad de responsable y encargado de tratamiento de los datos personales (en caso contrate encargados), deben implementar medidas de seguridad adecuadas y necesarias para proteger los datos personales de todo riesgo, amenaza o vulnerabilidad, según el volumen y contexto del tratamiento;
- k. **Responsabilidad proactiva y demostrada:** La EEASA como responsable del tratamiento de datos personales debe poder demostrar que ha implementado los mecanismos necesarios para un adecuado nivel de protección de datos personales y seguridad de la información, cumpliendo con los principios y derechos establecidos en la LOPDP, así como con el reglamento y demás regulaciones y jurisprudencia aplicables;
- l. **Aplicación favorable al titular:** En caso de duda sobre el tratamiento de datos, la disposición contractual o del ordenamiento jurídico se aplicará e interpretará de la manera más beneficiosa para el titular de los datos; y,
- m. **Independencia del control:** Para garantizar la protección de datos personales y cumplir con las obligaciones del Estado, la Autoridad de Protección de Datos debe ejercer un control independiente, imparcial y autónomo, además de realizar acciones de prevención, investigación y sanción.



**Art. 7.- Conservación de datos personales.** - La EEASA almacenará los datos personales en su infraestructura física y tecnológica durante el período necesario para cumplir con los objetivos que justificaron su tratamiento, es decir, hasta que se cumplan las finalidades para las que se recopilaron. Además, se mantendrán los datos personales durante el plazo de prescripción o caducidad legal establecido, a menos que la Autoridad de Protección de Datos determine un plazo de conservación diferente. En cualquier caso, se garantizará que los datos personales se mantengan seguros y protegidos durante todo el período de almacenamiento.

**Art. 8.- Eliminación.** - La EEASA, por medio del DPDP, establecerá los procedimientos para la eliminación segura de los datos personales, cumpliendo los estándares internacionales sobre la eliminación de datos.

**Art. 9.- Derechos de los Usuarios.** - La EEASA se compromete a establecer una interacción segura, confiable y eficiente con los responsables y titulares de datos personales, con el fin de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los titulares de datos personales, en línea con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD):

- a) **Acceso:** Los titulares de datos personales tienen el derecho a acceder a todos sus datos personales sin necesidad de justificar su solicitud. La EEASA garantiza el acceso gratuito a estos datos a través de una variedad de canales, tanto físicos como digitales. Entre los canales físicos se incluyen las ventanillas de atención al cliente y el Call Center, mientras que los canales digitales incluyen nuestro portal web, aplicaciones móviles y chatbots, entre otros;
- b) **Rectificación y Actualización:** Poder solicitar la corrección de datos cuando sean inexactos o incompletos. Justificar la solicitud cuando sea necesario;
- c) **Eliminación o Cancelación:** Tener derecho a la supresión de datos personales en los siguientes casos:
  - Si el tratamiento no cumple con los principios de la LOPDP;
  - Si la recolección de los datos no es pertinente para su finalidad;
  - Cuando se haya cumplido la finalidad para la cual fueron recogidos; Cuando haya vencido el plazo de conservación de los datos; y,
  - Cuando el titular revoque su consentimiento.
- d) **Oposición:** Poder negarse al tratamiento de datos personales en los siguientes casos:
  - Si la ley lo permite y no se trata de información pública, de interés público, o el tratamiento está ordenado por ley;
  - Si el tratamiento tiene como objetivo la mercadotecnia directa; y,
  - Si no es necesario su consentimiento debido a un interés legítimo.



- e) **Portabilidad:** Tener derecho a recibir los datos personales en un formato estructurado, de uso y lectura común. Poder solicitar que los datos sean enviados a otro responsable del tratamiento.

**Art. 10.- Procedimiento para la Ejercitación de los Derechos ARCO.** - Los titulares de datos personales pueden ejercer sus derechos establecidos en la LOPDP de manera fácil y accesible. Para hacerlo, pueden descargar y completar el "Formulario de Solicitud de Derechos ARCO" desde nuestra página web [www.eeasa.com.ec](http://www.eeasa.com.ec), y adjuntar su documento de identidad u otro documento oficial de identidad. También se puede solicitar el formulario de forma física en nuestra oficina matriz, ubicada en la Av. 12 de Noviembre 11-29 y Espejo en la ciudad de Ambato - Ecuador, o en nuestras demás agencias.

Además, los titulares pueden enviar el formulario de manera digital al correo electrónico [datoseguro@eeasa.com.ec](mailto:datoseguro@eeasa.com.ec). Si prefieren no utilizar el formulario, pueden ejercer sus derechos cumpliendo con los requisitos establecidos en el artículo 13 del Reglamento a la Ley Orgánica de Protección de Datos. En caso de ejercer el derecho como representante legal, es necesario acreditar la representación.

**Art. 11.- Requerimiento de información adicional.** - En caso de que la solicitud de ejercicio de derechos contenga información incompleta o requiera aclaración, el responsable tiene la facultad de solicitar aclaraciones o completar la información dentro de los 5 días siguientes a la recepción de la solicitud. El titular dispone de un plazo de 10 días, a partir del día siguiente a la notificación, para proporcionar la información adicional solicitada. Si el titular responde dentro del plazo establecido, el responsable procederá a atender su solicitud. De lo contrario, la solicitud será archivada y el titular será notificado sobre la decisión, junto con las razones que la motivan.

Es importante destacar que el archivo de la solicitud inicial no impide que el titular presente una nueva solicitud en el futuro.

**Art. 12.- Datos que Recolecta la Institución.** - La EEASA a través del portal web [www.eeasa.com.ec](http://www.eeasa.com.ec), así como otros medios digitales y físicos, además de los servicios institucionales, recopila la siguiente información personal:

Persona Natural (Nacional –Extranjera)

- 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
- País de Residencia
- Provincia
- Cantón



- Parroquia
- Sector
- Dirección
- Teléfono fijo
- Teléfono celular
- Correo electrónico

Persona Jurídica (Nacional –Extranjera) (requisitos adicionales a los detallados antes)

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

La EEASA registra automáticamente las direcciones de Protocolo de Internet (IP) de los visitantes. La dirección IP es un número único asignado a cada computadora en Internet. En general, una dirección IP que cambia cada vez que se conecta a Internet es una dirección dinámica. Sin embargo, tenga en cuenta que, con algunas direcciones de banda ancha, su dirección IP es estática y podría estar asociada a su computadora personal.

Hacemos un seguimiento a las páginas visitadas en el sitio web de la EEASA, la cantidad de tiempo que pasa en esas páginas y los tipos de búsquedas realizadas en ellas. Sus búsquedas permanecen confidenciales y anónimas, la EEASA utiliza esa información solo con fines estadísticos para averiguar qué páginas encuentran los usuarios más útiles y para mejorar el sitio web.

**Art. 13.- Consentimiento.** - El potencial cliente o el abonado/cliente en calidad de titular de datos personales manifiesta su consentimiento previo, libre, específico, informado, e inequívoco, a fin de que la EEASA realice el tratamiento de los datos personales que le proporcione en los términos previstos en la presente política y los contratos específicos que se suscribieren.

El potencial cliente o el abonado/cliente podrá revocar en cualquier momento su consentimiento a través de los canales oficiales de la EEASA y en observancia al proceso previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales con las limitaciones vertidas en la referida norma.

Privacidad de los menores: La EEASA no proporciona servicios a personas menores de dieciocho (18) años y solicita encarecidamente que estos individuos no proporcionen información personal. Si se detecta que un menor de 18 años ha proporcionado información personal, esta será eliminada inmediatamente de los sistemas de la institución.



**Art. 14.- Finalidad del Tratamiento de Datos.** - La EEASA utiliza (y, cuando se especifica, comparte) su información personal para los siguientes fines:

- Para procesar solicitudes de servicios se usa información personal como el nombre, la dirección física, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico;
- Para proporcionar soporte y otros servicios. La EEASA puede usar su información para brindar asistencia u otros servicios que haya solicitado o requerido. La EEASA también puede utilizar su información personal para responder directamente a sus solicitudes de información ya sea mediante chatbots o plataformas de mensajería;
- Para proporcionar información basada en sus necesidades y responder a sus solicitudes. La EEASA puede usar su información personal para proporcionarle avisos de nuevos lanzamientos de productos y desarrollo de servicios;
- Para administrar servicios. La EEASA puede contactarlo para confirmar cierta información (por ejemplo, que no tuvo problemas en el proceso de descarga);
- Para evaluar el uso de productos y servicios. La EEASA puede rastrear el uso de los servicios para determinar el nivel de uso, y esas estadísticas son para uso exclusivo de esta entidad;
- Para comunicarnos con usted acerca de una reunión, conferencia o evento organizado o copatrocinado por la EEASA o una de nuestras instituciones adscritas. Esto puede incluir información sobre el contenido del evento, la logística del evento, las actualizaciones y la información adicional relacionada con el evento;
- Para proteger contenidos y servicios. Podemos usar su información para prevenir actividades potencialmente ilegales y para hacer cumplir nuestros términos y condiciones. También, utilizamos una variedad de sistemas tecnológicos para detectar y abordar actividades anómalas y analizar el contenido a fin de evitar abusos, como el spam; y,
- Para obtener retroalimentación o aportación de usted. Con el fin de ofrecer productos y servicios de mayor interés a través de encuestas.

De igual manera para analizar tus preferencias utilizamos los datos derivados de la prestación del servicio, consumo y facturación media de los productos, que formen parte de lo contratado. La EEASA podrá realizar análisis sobre los datos disponibles del cliente durante la vida del contrato, para diseñar un perfil (arquetipo) más adaptable al cliente que permita a la EEASA servirlo de mejor forma y de acuerdo con sus preferencias, el mismo incluye:

- Estimaciones sobre el canal de comunicación preferido;
- Si el cliente utiliza medios digitales, satisfacción del servicio, la edad; y,
- Datos sobre sus preferencias obtenidas de las plataformas mencionadas.

Para cumplir con nuestras obligaciones legales, única y exclusivamente cuando sea solicitado por una autoridad competente del Estado, en virtud de lo establecido en el Código Orgánico Integral Penal, Código Orgánico General de Procesos y demás normativa ecuatoriana vigente, en materia de seguridad de las comunicaciones y de la seguridad de las redes públicas, se podrá analizar sus datos de uso de los servicios y de tráfico.



Durante el tratamiento de los datos personales en casos acorde a la Ley, procuraremos la anonimización de datos (proceso de convertir los datos en una forma en que no se pueda identificar a individuos).

**Art. 15.- Uso de cookies.** - Algunas de las páginas de nuestro sitio web pueden usar "cookies", es decir, pequeños archivos de datos que se almacenan en su computadora u otro dispositivo desde donde accede a Internet para permitir que nuestros sitios web le brinden información personalizada o para recuperar datos para que no tenga que volver a escribirlos. Podemos utilizar cookies para el ID de la sesión, que finalizan cuando cierra el navegador de Internet, o cookies persistentes (un pequeño archivo de texto que se almacena en el disco rígido de su computadora durante un período prolongado). Las cookies persistentes pueden eliminarse siguiendo las instrucciones del archivo de ayuda del navegador de Internet. Esto nos permite personalizar los servicios y analizar su uso.

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, así como por medio de canales externos como Meta, Telegram, chatbots, entre otros.

**Art. 16.- Transferencia de Datos Personales.** - La EEASA podrá transferir o comunicar datos personales a terceros siempre que sea necesario para cumplir con sus funciones legítimas y las del destinatario, conforme a las causales de legitimidad establecidas en la ley, y contando con el consentimiento del titular de los datos. Se considerará que el consentimiento es informado cuando la EEASA haya proporcionado al titular información suficiente sobre el propósito de la transferencia y la actividad del tercero que recibirá los datos.

La EEASA podrá transferir datos personales a terceros con el consentimiento del titular, a menos que, antes de la transferencia, los datos se hayan disociado, cifrado de manera robusta, o se hayan aplicado otros mecanismos de privacidad y seguridad, garantizando así que la identidad de la persona no pueda ser discernida.

La EEASA puede contratar a entidades públicas o privadas para la realización de los servicios indispensables para la empresa, así como a proveedores legítimos que hayan suscrito un contrato para realizar el servicio solicitado por el titular de los datos personales. La delegación será hecha tras la firma de un acuerdo de confidencialidad y responsabilidad referente al uso y manejo de los datos personales, así como un contrato que designe a la entidad como encargada del tratamiento de dichos datos.



**Art. 17.- Seguridad de la información.** - La EEASA ha implementado medidas administrativas, técnicas y físicas para salvaguardar la privacidad y seguridad de la información de usuarios, clientes y empleados. Estos controles están diseñados para restringir el acceso a la información únicamente a los empleados, personal y agentes contratados de la EEASA que necesiten acceder a ella por razones comerciales específicas. Aunque ninguna medida de seguridad es completamente infalible, los controles implementados están diseñados para asegurar que solo las personas autorizadas por la EEASA puedan acceder a la información personal. En el improbable caso de una violación significativa de datos personales, se tomarán medidas rápidas y efectivas, y se notificará a los afectados según lo requiera la ley.

La EEASA llevará a cabo, al menos una vez al año, sesiones de sensibilización y capacitaciones, ya sea a través de su propio personal, contratistas o mediante herramientas tecnológicas. Estas actividades están diseñadas para mejorar la gestión de datos personales por parte de los responsables y encargados, en línea con los principios de la LOPDP, y se extenderán a todo el personal que interactúe regularmente con los usuarios.

La EEASA se compromete a llevar a cabo auditorías y revisiones internas anuales, empleando personal propio o contratado especializado en áreas jurídicas y tecnológicas. El objetivo es verificar el cumplimiento de los controles exigidos por la LOPDP y los estándares internacionales de seguridad. Estas auditorías garantizarán que se mantenga el más alto nivel de conformidad y protección de datos.

**Art. 18.-** En todo lo no previsto en la presente política, se observarán las disposiciones de la Ley Orgánica de Datos Personales y el Reglamento General de la Ley orgánica de Protección de Datos, así como cualquier disposición del ente regulador.

**Art. 19.-** Los procedimientos administrativos se registrarán por lo previsto en el Código Orgánico Administrativo.

**Art. 20.- DISPONER** al Ing. Luis Andrés Herrera Albán, Jefe de Área 2 Informática (E) del Departamento Comercial, Webmaster de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., publique la presente resolución en la página web de la EEASA;

**Art. 21.- NOTIFICAR** con la presente resolución al Ing. Luis Andrés Herrera Albán, Jefe de Área 2 Informática (E) del Departamento Comercial, Webmaster de la EEASA, para los fines pertinentes;





**Art. 22.- DERÓGUESE** todo documento de igual o menor jerarquía que se opongan a la presente resolución;

**Art. 23.-** La presente resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación.

Dado, en la Presidencia Ejecutiva (E) de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S. A., en Ambato al 26 de agosto de 2024.

Ing. Luis Marcial Domínguez  
PRESIDENTE EJECUTIVO (E)

LMD/DG/mbm.