



# POLÍTICA

**SIN-PO-001**

**PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	Jenny Zambrano	Analista de Seguridad Informática	
<b>REVISADO POR:</b>	Daniel Chacón Elizabeth Reyna Patricio Ortiz Javier Armas Antonio Tapia	Director de Tecnología Analista de Gestión de Calidad Jefe de Procesos y Mejora Continua Gerente de Proyectos y Mejora Continua Subgerente General	APROBADO EN <i>isolucion</i> 5
<b>APROBADO POR:</b>	Juan Carlos Gualotuña	Gerente General	



**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

**SIN-PO-001**

**VERSIÓN: 0**

**FECHA DE ELABORACIÓN:  
18/01/2024**

## 1. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha
0	Versión inicial	18/01/2024

## 2. OBJETIVO

Realizar el tratamiento de datos personales, de manera rigurosa y en total conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, protegiendo los derechos fundamentales de las personas en relación con sus datos personales, incluyendo, entre otros, el derecho a la información, acceso, rectificación, eliminación y oposición.

## 3. ALCANCE

Esta política se aplicará a nivel nacional en el proceso de Seguridad Informática, comprende desde generalidades hasta sanciones por el incumplimiento de la misma.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

## 5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Dato personal** Son los datos que identifican o hacen identificable a una persona natural, ya sea directa o indirectamente.

**Titular** Es toda persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.

**Responsable del tratamiento** Persona natural o jurídica, pública o privada, que solo o conjuntamente con otros, decide sobre la finalidad y el tratamiento de datos personales.

**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.

**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.

**Tratamiento** Cualquier operación realizada sobre datos personales, ya sea por procedimientos técnicos de carácter automatizado, parcialmente automatizado o no automatizado, tales como: recogida, recopilación, obtención, registro, organización, estructuración, conservación,



# POLÍTICA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.

SIN-PO-001

VERSIÓN: 0

FECHA DE ELABORACIÓN:  
18/01/2024

custodia adaptación, modificación, eliminación, indexación, extracción, consulta, elaboración, utilización, posesión, aprovechamiento, distribución, cesión, comunicación o transferencia, en general, cualquier uso de datos personales.

**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 mismo.

**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

**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.

## 6. POLÍTICA

### 6.1. GENERALIDADES

Esta política abarca los principios, conceptos, derechos, canales y compromisos de la organización, proporcionando las definiciones esenciales para el ejercicio efectivo de los derechos de los titulares de datos personales.

Esta política se extiende a todas las bases de datos que contengan datos personales, ya sea que estén siendo actualmente tratados o estén destinados a ser tratados en el futuro por parte de TELEALFACOM S.A.S. Incluye datos recopilados con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

La aplicación de esta política se da en el marco de las actividades relacionadas con el objeto social de la organización, así como en cumplimiento de las prerrogativas u obligaciones establecidas en cualquier tipo de relación civil, laboral o comercial en la que la empresa sea parte.

Esta Política debe ser cumplida de manera obligatoria por parte de TELEALFACOM S.A.S., en su calidad de Responsable del Tratamiento, así como por sus empleados y cualquier



# POLÍTICA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.

SIN-PO-001
VERSIÓN: 0
FECHA DE ELABORACIÓN: 18/01/2024

tercero vinculado a la entidad mediante la existencia de vínculos contractuales, laborales, comerciales u otros de cualquier índole.

TELEALFACOM S.A.S. se reserva el derecho de modificar esta Política con el propósito de ajustarla a cambios legislativos, criterios jurisprudenciales, prácticas sectoriales o a los intereses de la entidad. Cualquier alteración en la política será comunicada con la debida antelación a los Titulares de la información, a través de los diversos canales de comunicación establecidos para este fin, destacando en especial la publicación en la página web.

## 6.2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Con base en lo dispuesto por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su reglamento, TELEALFACOM S.A.S., una organización de carácter privado debidamente identificada con RUC 2390012562001 y constituida conforme a las leyes de la República de Ecuador, asume el rol de Responsable del Tratamiento de los Datos Personales según lo establecido en la presente Política.

La sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de Santo Domingo, cantón Santo Domingo, provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, en la Av. Abraham Calazacón y Av. Quevedo. Para cualquier consulta o comunicación relacionada con la protección de datos personales, se deberá contactar a través del canal oficial mediante correo electrónico: [proteccion.datos@alfanet.ec](mailto:proteccion.datos@alfanet.ec).

Si surgieran interrogantes o inquietudes acerca de la presente Política o del tratamiento de datos personales, o si se desea ejercer los derechos de informar, actualizar, rectificar, eliminar datos y revocar la autorización, TELEALFACOM S.A.S. pone a disposición canales habilitados para dirigir consultas, peticiones, quejas o reclamos, de acuerdo con lo establecido en la presente política, detallados a continuación:

- En forma presencial, visitando directamente cualquiera de las oficinas.
- Correo electrónico: [proteccion.datos@alfanet.ec](mailto:proteccion.datos@alfanet.ec).
- Call Center: 023731070 – 0992424701.

## 6.3. PRINCIPIOS

En el marco de nuestro compromiso con la protección de la privacidad y la integridad de la información personal, se presenta esta política que guía las prácticas de protección de datos de TELEALFACOM S.A.S.

Al desarrollar, interpretar y aplicar esta política, nos comprometemos a adherirnos de manera coherente e integral a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y sus disposiciones adicionales o modificativas. A continuación, se detallan los principios rectores que orientan a actuar en relación con la gestión de datos personales.

- Juridicidad:** TELEALFACOM S.A.S. se compromete a tratar los datos conforme a la legislación y normativas aplicables, incluyendo la Constitución, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento y demás normativa y jurisprudencia pertinente.



**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

<b>SIN-PO-001</b>
<b>VERSIÓN: 0</b>
<b>FECHA DE ELABORACIÓN: 18/01/2024</b>

- b. **Lealtad:** TELEALFACOM S.A.S. se compromete a realizar el tratamiento de datos de manera leal, garantizando que los titulares comprendan claramente la recopilación y uso de sus datos personales.
- c. **Transparencia:** TELEALFACOM S.A.S. garantizará la transparencia en el tratamiento de datos, facilitando el acceso y entendimiento de toda información relacionada con este proceso mediante un lenguaje claro y accesible.
- d. **Finalidad:** TELEALFACOM S.A.S. se compromete a definir y comunicar claramente las finalidades del tratamiento de datos, asegurando que no se utilicen para fines distintos a los establecidos inicialmente, a menos que se cumplan las condiciones legítimas permitidas por la ley.
- e. **Pertinencia y Minimización:** TELEALFACOM S.A.S. asegurará que los datos recopilados sean pertinentes y limitados a lo estrictamente necesario para cumplir con la finalidad del tratamiento
- f. **Proporcionalidad del Tratamiento:** TELEALFACOM S.A.S. implementará un tratamiento adecuado, necesario y relevante en relación con las finalidades establecidas y la naturaleza de los datos personales.
- g. **Confidencialidad:** TELEALFACOM S.A.S. adoptará un enfoque de tratamiento basado en el debido sigilo y secreto, evitando cualquier uso no autorizado o comunicación para fines distintos a los originalmente previstos.
- h. **Calidad y Exactitud:** TELEALFACOM S.A.S. garantizará la calidad y exactitud de los datos personales, tomando medidas razonables para corregir cualquier inexactitud o desactualización.
- i. **Conservación:** TELEALFACOM S.A.S. conservará los datos personales por el tiempo estrictamente necesario para cumplir con la finalidad para la cual fueron recopilados.
- j. **Seguridad de Datos Personales:** TELEALFACOM S.A.S. implementará medidas de seguridad adecuadas y necesarias para proteger los datos personales contra cualquier riesgo, amenaza o vulnerabilidad.
- k. **Responsabilidad Proactiva y Demostrada:** TELEALFACOM S.A.S. acreditará la implementación de mecanismos para la protección de datos, cumpliendo con los principios, derechos y obligaciones establecidos en la legislación vigente y otros estándares aplicables.

#### 6.4. DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES

TELEALFACOM S.A.S. reconoce la importancia de resguardar la privacidad de los individuos y se compromete a garantizar el ejercicio pleno de los derechos que les asisten con respecto a sus datos personales. A continuación, se detalla los derechos que se otorgan a los titulares en cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

##### 6.4.1. Derecho a la información

Como parte del compromiso con la transparencia y lealtad en el tratamiento de datos personales, TELEALFACOM S.A.S. se compromete a informar sobre:



**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

**SIN-PO-001**

**VERSIÓN: 0**

**FECHA DE ELABORACIÓN:  
18/01/2024**

- a. Los fines del tratamiento.
- b. La base legal para el tratamiento.
- c. Tipos de tratamiento realizados.
- d. Tiempo de conservación de sus datos.
- e. La existencia de la base de datos que almacena sus datos personales.
- f. Origen de los datos cuando no se obtienen directamente de usted.
- g. Otras finalidades y tratamientos futuros.
- h. Identidad y datos de contacto del responsable de tratamiento.
- i. Identidad y datos de contacto del delegado de protección de datos.
- j. Transferencias o comunicaciones de datos, nacionales o internacionales, incluyendo destinatarios y garantías de protección.
- k. Consecuencias de proporcionar o negar sus datos.
- l. Efectos de suministrar datos erróneos o inexactos.
- m. Posibilidad de revocar el consentimiento.
- n. Existencia y forma de ejercer sus derechos de acceso, eliminación, rectificación, actualización, oposición, revocación, limitación del tratamiento y a no ser objeto de decisiones automatizadas.
- o. Mecanismos para ejercer su derecho a la portabilidad.
- p. Procedimientos para realizar reclamos ante el responsable y la Autoridad de Protección de Datos Personales.
- q. Existencia de valoraciones y decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.

#### **6.4.2. Derecho de acceso**

Como titular, tiene el derecho de acceder de manera gratuita, sin necesidad de justificación, a todos sus datos personales y la información detallada anteriormente. TELEALFACOM S.A.S. establece métodos razonables para facilitar este derecho, el cual será atendido en un plazo máximo de siete (7) días laborales.

#### **6.4.3. Derecho de rectificación y actualización**

Tiene el derecho de rectificar y actualizar sus datos, presentando los justificativos pertinentes. TELEALFACOM S.A.S. se compromete a atender su requerimiento en un plazo de siete (7) días laborales. En este mismo plazo, informará al destinatario de los datos, de ser necesario, para que actualice la información correspondiente.

#### **6.4.4. Derecho de eliminación**

TELEALFACOM S.A.S. reconoce su derecho fundamental a la eliminación de sus datos personales. Este derecho procede cuando:

- a. El tratamiento no cumple con los principios establecidos en la ley.
- b. El tratamiento no es necesario o pertinente para la finalidad.



**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

**SIN-PO-001**

**VERSIÓN: 0**

**FECHA DE ELABORACIÓN:  
18/01/2024**

- c. Los datos han cumplido su finalidad original.
- d. Ha vencido el plazo de conservación.
- e. El tratamiento afecta sus derechos fundamentales o libertades individuales.
- f. Revoca el consentimiento o indica que no lo ha otorgado para uno o varios fines, sin necesidad de justificación.
- g. Existe una obligación legal.

#### **6.4.5. Derecho de oposición**

TELEALFACOM S.A.S respeta su derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales en los siguientes casos:

- a. No se afecten derechos y libertades fundamentales de terceros, la Ley lo permita y no se trate de información pública, de interés público o cuyo tratamiento está ordenado por la Ley.
- b. El tratamiento tenga como objetivo la mercadotecnia directa, incluida la elaboración de perfiles; en este caso, sus datos dejarán de ser tratados para tales fines.
- c. Cuando no sea necesario su consentimiento por la concurrencia de un interés legítimo, justificado en una situación concreta, siempre que la Ley no disponga lo contrario.
- d. Se detendrá el tratamiento, salvo que se pueda demostrar motivos legítimos e imperiosos que prevalezcan sobre sus intereses, derechos y libertades, o para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

#### **6.4.6. Derecho a la portabilidad**

Tiene el derecho a recibir sus datos personales en un formato compatible y transmitirlos a otros responsables.

Puede solicitar la transferencia de sus datos a otro responsable, y una vez completada, TELEALFACOM S.A.S. procederá a eliminarlos, a menos que indique lo contrario. El responsable receptor asumirá las responsabilidades contempladas en la Ley.

TELEALFACOM S.A.S. se compromete a facilitar este proceso de manera eficiente y segura.

#### **6.4.7. Excepciones a los derechos de rectificación, actualización, eliminación, oposición, anulación y portabilidad**

TELEALFACOM S.A.S. reconoce ciertas excepciones a los derechos de rectificación, actualización, eliminación, oposición, anulación y portabilidad, las cuales se aplican en los siguientes casos:

- a. Cuando el solicitante no es el titular de los datos o su representante legal no está debidamente acreditado.
- b. Cuando sus datos son necesarios para cumplir con una obligación legal o contractual.



**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

**SIN-PO-001**

**VERSIÓN: 0**

**FECHA DE ELABORACIÓN:  
18/01/2024**

- c. Cuando sus datos son necesarios para cumplir una orden judicial, resolución o mandato de una autoridad pública competente.
- d. Cuando sus datos son necesarios para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.
- e. Cuando se pueden causar perjuicios a derechos o intereses legítimos de terceros, acreditado por el responsable al responder a la solicitud del titular.
- f. Cuando se pueda obstaculizar actuaciones judiciales o administrativas debidamente notificadas.
- g. Cuando sus datos son necesarios para el ejercicio del derecho a la libertad de expresión y opinión.
- h. Cuando sus datos son necesarios para proteger el interés vital del titular o de otra persona natural.
- i. En casos de interés público, sujeto a estándares internacionales de derechos humanos y a los principios de la ley.
- j. En el tratamiento de datos necesarios para el archivo de información que constituya patrimonio del Estado, investigación científica, histórica o estadística.

#### **6.4.8. Derecho a la suspensión del tratamiento**

Tiene derecho a solicitar la suspensión del tratamiento en los siguientes casos:

- a. Cuando impugna la exactitud de sus datos mientras se verifica.
- b. Cuando el tratamiento es ilícito, y el interesado se opone a la supresión solicitando la limitación de su uso.
- c. Cuando TELEALFACOM S.A.S. ya no necesite sus datos, pero el interesado los requiere para formular, ejercer o defender reclamaciones.
- d. Cuando el interesado se opone al tratamiento mientras se verifica la prevalencia de los motivos legítimos del responsable.

La suspensión se extenderá hasta la resolución del procedimiento administrativo en caso de negativa por parte del responsable o encargado.

#### **6.4.9. Derecho a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas**

TELEALFACOM S.A.S. reconoce su derecho a no ser sometido a decisiones basadas únicamente en valoraciones automatizadas que afecten sus derechos y libertades fundamentales. Para ejercer este derecho, puede:

- a. Solicitar una explicación motivada a TELEALFACOM S.A.S. sobre la decisión tomada.
- b. Presentar observaciones para ser consideradas en el proceso de toma de decisiones.
- c. Solicitar los criterios de valoración utilizados en el programa automatizado.
- d. Requerir a TELEALFACOM S.A.S. información sobre los tipos de datos y su origen.
- e. Impugnar la decisión ante el responsable o encargado del tratamiento.





# POLÍTICA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.

SIN-PO-001

VERSIÓN: 0

FECHA DE ELABORACIÓN:  
18/01/2024

Este derecho no se aplica en los siguientes casos:

- Quando 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.
- Quando está autorizada por la normativa aplicable, orden judicial, resolución o mandato de autoridad técnica competente, siempre que se establezcan medidas adecuadas para proteger los derechos fundamentales y libertades del titular.
- Quando se basa en el consentimiento explícito del titular.
- Quando la decisión no conlleva impactos graves o riesgos verificables para el titular.

## 6.4.10. Derecho de niñas, niños y adolescentes a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas

TELEALFACOM S.A.S. reconoce el derecho de niñas, niños y adolescentes a no ser sujetos de decisiones basadas única o parcialmente en valoraciones automatizadas. Además de los criterios generales para este derecho, en el caso de datos sensibles o datos de este grupo poblacional, se requerirá la autorización expresa del titular o su representante legal.

En situaciones donde el tratamiento tenga como fin salvaguardar un interés público esencial, se evaluará conforme a estándares internacionales de derechos humanos y deberá cumplir con criterios de legalidad, proporcionalidad y necesidad, con controles específicos para proteger los derechos fundamentales de los interesados.

Los adolescentes, a partir de los 15 años, podrán otorgar su consentimiento explícito como titulares para el tratamiento de sus datos personales, siempre que se les especifiquen claramente los fines.

## 6.4.11. Derecho de consulta

TELEALFACOM S.A.S. garantiza el derecho de realizar consultas públicas y gratuitas al titular de datos personales, en concordancia con lo establecido en la presente Ley.

## 6.4.12. Derecho a la educación digital

TELEALFACOM S.A.S. reconoce el derecho del titular de datos personales a la educación digital, que implica el acceso y disponibilidad del conocimiento relacionado con el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación.

Este derecho se ejercerá en estricto apego a la dignidad e integridad humana, respetando los derechos fundamentales como la intimidad, la vida privada y la protección de datos personales.

Este derecho, de carácter inclusivo, se extiende a personas con necesidades educativas especiales.

## 6.5. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS PERSONALES

### 6.5.1. Datos sensibles

TELEALFACOM S.A.S. prohíbe expresamente llevar a cabo el tratamiento de Datos Sensibles de los Titulares de los datos, excepto en los siguientes casos específicos:



**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

**SIN-PO-001**

**VERSIÓN: 0**

**FECHA DE ELABORACIÓN:  
18/01/2024**

- a. Con el consentimiento explícito del titular, detallando claramente los fines del tratamiento.
- b. Cuando el tratamiento sea necesario para cumplir con obligaciones y derechos específicos en el ámbito del derecho laboral y de la seguridad y protección social, ya sea del responsable del tratamiento o del titular.
- c. En situaciones donde el tratamiento sea esencial para proteger intereses vitales del titular o de otra persona natural, especialmente cuando el titular no esté física o jurídicamente capacitado para otorgar su consentimiento.
- d. Cuando el tratamiento se refiera a datos personales que el titular haya hecho manifiestamente públicos.
- e. En cumplimiento de una orden de autoridad judicial.
- f. Cuando el tratamiento sea necesario para fines de archivo en interés público, investigación científica o histórica, o fines estadísticos, siempre que sea proporcional al objetivo perseguido, respete esencialmente el derecho a la protección de datos y establezca medidas adecuadas y específicas para salvaguardar los intereses y derechos fundamentales del titular.
- g. En el caso del tratamiento de datos de salud, sujeto a las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

En situaciones que requieran la aplicación de cualquiera de las excepciones mencionadas, y considerando la naturaleza sensible de los datos, TELEALFACOM S.A.S. se compromete a cumplir con las normativas de protección de datos y a implementar medidas adecuadas para garantizar la seguridad y privacidad de la información.

Cuando se aplique alguna excepción, y debido a la tipología específica de los datos, la empresa deberá seguir los siguientes requisitos:

- a. Informar al Titular de los datos que, al tratarse de Datos Sensibles, no está obligada a obtener su Autorización para el Tratamiento.
- b. Informar de manera explícita y previa al Titular de la información, además de los requisitos generales de la Autorización para la recolección de cualquier tipo de Dato Personal, sobre cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles, la finalidad que se les dará, y obtener su consentimiento expreso. En todo momento, TELEALFACOM S.A.S. se compromete a seguir los más altos estándares éticos y legales en la gestión de esta información sensible.

### **6.5.2. Datos de niñas, niños y adolescentes**

TELEALFACOM S.A.S. no recopila datos personales de usuarios menores de edad, ya que los servicios ofertados están diseñados exclusivamente para el uso de personas mayores de edad. No se dirigen ni realizan el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes en ninguna de sus actividades.

En el caso excepcional que, por motivos no vinculados al servicio sino a Gestión Personas, sea necesario tratar la información de menores, se dará prioridad al interés superior del niño, niña y adolescente, garantizando su derecho a ser escuchados. Cualquier tratamiento de datos en este contexto se llevará a cabo únicamente con la autorización



# **POLÍTICA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

**SIN-PO-001**

**VERSIÓN: 0**

**FECHA DE ELABORACIÓN:  
18/01/2024**

previa de su representante legal, asegurando así un manejo responsable y ético de la información de los menores.

Es importante destacar que los adolescentes a partir de los 15 años de edad podrán otorgar su consentimiento explícito para el tratamiento de sus datos personales, respetando su progresivo ejercicio de derechos y participación activa en la gestión de su información personal.

### **6.5.3. Datos de personas fallecidas**

En lo que respecta a los datos personales de personas fallecidas, los titulares de derechos sucesorios cuentan con la facultad de dirigirse a TELEALFACOM S.A.S., en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, con el propósito de solicitar el acceso, rectificación, actualización o eliminación de los datos personales del causante. Esta solicitud es procedente siempre y cuando el titular de los datos no haya expresado en vida otra utilización o destino para sus datos.

Además, las personas o instituciones expresamente designadas por la persona fallecida para tal fin tienen el derecho de realizar solicitudes de acuerdo con las instrucciones recibidas, incluyendo el acceso a los datos personales, y, en su caso, la rectificación, actualización o eliminación correspondiente.

### **6.5.4. Datos crediticios**

Salvo que se demuestre lo contrario, es considerado legítimo y lícito el tratamiento de datos destinados a informar sobre la solvencia patrimonial o crediticia del titular. Esto incluye información relacionada con el cumplimiento o incumplimiento de obligaciones de carácter comercial o crediticio que permitan evaluar la concertación de negocios en general, la conducta comercial o la capacidad de pago del titular de los datos.

Estos datos se obtendrán de fuentes de acceso público o de informaciones facilitadas por el acreedor. TELEALFACOM S.A.S. se compromete a utilizar dicha información exclusivamente con el propósito de análisis crediticio y no la comunicará ni difundirá, ni la empleará para cualquier finalidad secundaria.

## **6.6. TRATAMIENTO Y FINALIDADES**

### **6.6.1. Datos públicos**

Dada su naturaleza, es importante destacar que el tratamiento de los Datos Públicos se encuentra debidamente permitido en TELEALFACOM S.A.S. en estricta conformidad con lo estipulado en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

### **6.6.2. Datos de los clientes**

TELEALFACOM S.A.S. recopilará los datos de los clientes para cumplir con las etapas precontractual, contractual y post-contractual, así como para enviar información sobre nuevos productos y servicios, llevar a cabo actividades comerciales y de mercadeo, fidelización del cliente, ofertas, promociones, descuentos, y otras actividades relacionadas con la suscripción del contrato y el objeto social de TELEALFACOM S.A.S. en ejecución contractual y/o comercial vigente. En el caso de datos personales sensibles, se seguirá lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su reglamento.



**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

<b>SIN-PO-001</b>
<b>VERSIÓN: 0</b>
<b>FECHA DE ELABORACIÓN: 18/01/2024</b>

Específicamente, se procederá al tratamiento de la información con los siguientes propósitos:

- a. Administrar la información requerida para cumplir con las obligaciones tributarias y los registros comerciales, corporativos y contables.
- b. Prestar servicios adaptados a las necesidades de los clientes.
- c. Cumplir los contratos suscritos por TELEALFACOM S.A.S. con empresas, tanto en Ecuador como en el extranjero, para llevar a cabo sus operaciones comerciales y prestar los servicios acordados.
- d. Transferir datos personales a terceros con los que TELEALFACOM S.A.S. tenga relaciones contractuales, comerciales y/o jurídicas, incluyendo procesos de licitación y entidades de cobro.
- e. Establecer bases de datos que reflejen las características y perfiles de los titulares de Datos Personales.
- f. Ejecutar actividades comerciales, de mercadeo y fidelización de clientes mediante el envío de información sobre nuevos productos y servicios, promociones, descuentos, eventos y otras relacionadas con la relación comercial y contractual.
- g. Realizar estudios técnicos, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias de mercado y cualquier estudio técnico relacionado con las actividades.
- h. Llevar a cabo encuestas y/o sondeos de opinión sobre nuestros productos y servicios.
- i. Llevar a cabo la segmentación de mercado, análisis de consumo, preferencias y verificar la calidad de los productos y servicios.
- j. Realizar análisis internos acerca de los hábitos de los titulares de datos personales.
- k. Gestionar consentimientos informados, autorizaciones, formatos de conocimiento del cliente y cualquier documento necesario para la suscripción y ejecución de contratos, así como para la creación de material gráfico, audiovisual, publicidad y publicaciones en redes sociales y la página web.

### 6.6.3. Datos de los colaboradores

TELEALFACOM S.A.S. recopila, almacena y procesa información personal de los colaboradores, así como también recopila información necesaria sobre los titulares para brindar servicios y/o realizar actividades adicionales a sus funciones laborales con los siguientes fines:

- a. Cumplir con las obligaciones legales derivadas de la relación con empleados y ex empleados.
- b. Gestionar la relación contractual, identificación y seguridad en instalaciones. Las grabaciones de video se utilizan para seguridad y podrían ser utilizadas como prueba según el procedimiento establecido.
- c. Cumplir con obligaciones legales y contractuales hasta la finalización, incluyendo la etapa de preparación antes de la suscripción del contrato laboral.



**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

**SIN-PO-001**

**VERSIÓN: 0**

**FECHA DE ELABORACIÓN:  
18/01/2024**

- d. En caso de datos biométricos que cumplan requisitos para el tratamiento de datos sensibles, se utilizan para identificación, seguridad y prevención del fraude.
- e. Informar al empleado sobre modificaciones en el contrato de trabajo.
- f. Evaluar la calidad de los servicios o funciones realizadas por el empleado.
- g. Eventos recreativos y de bienestar.
- h. Procesos administrativos en todas las etapas del empleo, incluyendo la preparación previa al contrato.
- i. Publicación de un directorio corporativo para el contacto entre empleados y colaboradores.
- j. Comunicación eficiente de información útil en contratos laborales.
- k. Cumplimiento de obligaciones salariales y contractuales.
- l. Compartir datos con terceros en relaciones contractuales, comerciales o jurídicas.
- m. Realizar estudios internos para programas de desarrollo profesional.
- n. Realizar descuentos de nómina autorizados por el colaborador.
- o. En procesos de selección, los datos se utilizan solo para gestionar dichos procesos.
- p. Consultar información en centrales de riesgo, listas internacionales vinculantes y otras bases de datos públicas o privadas.

En el caso de datos personales sensibles, se seguirá lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su reglamento.

#### **6.6.4. Datos de los proveedores/contratistas**

TELEALFACOM S.A.S. recopilará los datos de los proveedores con el propósito de llevar a cabo la selección, evaluación, suscripción y ejecución del contrato correspondiente. Las finalidades para las cuales se utilizarán los datos personales de proveedores y/o contratistas incluyen:

- a. Analizar su perfil, competencia e idoneidad para la prestación de los servicios relacionados con el objeto contractual a ejecutar.
- b. Emisión y notificación de invitaciones para contratar.
- c. Llevar a cabo todos los procesos y trámites necesarios en las etapas precontractual, contractual y post-contractual que TELEALFACOM S.A.S. requiera para la ejecución contractual o el funcionamiento administrativo, en el marco del vínculo comercial.
- d. Obtener la información asociada a la situación tributaria de los proveedores/contratistas, con el propósito de identificar retenciones y descuentos, de acuerdo con la legislación aplicable y vigente.
- e. Cumplir con los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información necesaria dentro de TELEALFACOM S.A.S.
- f. Administrar la información requerida para el cumplimiento de obligaciones tributarias, así como de registros comerciales, corporativos y contables.



**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

**SIN-PO-001**

**VERSIÓN: 0**

**FECHA DE ELABORACIÓN:  
18/01/2024**

- g. Facilitar una comunicación eficiente de la información relevante en los vínculos contractuales y/o comerciales en los que participe el titular de datos personales (Proveedor/Contratista).
- h. Notificar cualquier cambio interno que surja durante la vigencia de los vínculos contractuales con el titular de datos personales.
- i. Analizar la calidad de los servicios proporcionados por el titular de datos personales.
- j. Facilitar, entregar, trasladar y/o ceder los datos personales con terceros con los cuales TELEALFACOM S.A.S. tenga vínculos contractuales, comerciales y/o jurídicos, lo cual engloba licitaciones en procesos de contratación, entidades de cobro, entre otros.
- k. Conducir las evaluaciones que resulten apropiadas, conforme a la naturaleza de la relación comercial y/o contractual.
- l. Llevar a cabo análisis interno que contribuyan a mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

En caso de que TELEALFACOM S.A.S. comparta datos personales de cualquier Titular con sus proveedores y/o contratistas, estos deberán asegurar dicha información de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes, así como con las directrices establecidas en la presente política. La retención de datos se llevará a cabo únicamente cuando sea necesario para cumplir con obligaciones legales o contractuales. TELEALFACOM S.A.S. se asegurará de que dichos proveedores cumplan con las normativas de protección de datos establecidas por la organización.

En el caso de datos personales sensibles, se seguirá lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su reglamento.

## **6.7. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES**

TELEALFACOM S.A.S. tiene la facultad de transferir y compartir los datos personales con empresas afiliadas, matriz, sucursales, subsidiarias, centrales de riesgo y terceros con los que mantenga una relación operativa. Estas transferencias se realizarán para obtener los servicios esenciales necesarios para su correcto funcionamiento, o en cumplimiento de las funciones establecidas por la legislación comercial y las normas reglamentarias vigentes y/o modificadas.

En tales circunstancias, TELEALFACOM S.A.S. implementará las medidas necesarias para garantizar que aquellas personas que accedan a los datos personales cumplan con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su reglamento, adoptado por TELEALFACOM S.A.S.

## **6.8. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES A TERCEROS**

TELEALFACOM S.A.S. realizará la transferencia de datos a terceros únicamente previa obtención del consentimiento del titular de datos personales. Dicha transferencia de información deberá estar sujeta a un contrato en el que se especificarán de manera clara y precisa los términos y condiciones de dicho proceso.

En el contrato se establecerá que el tercero, como encargado del tratamiento de datos personales, se compromete a procesar la información exclusivamente con el propósito



**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

**SIN-PO-001**

**VERSIÓN: 0**

**FECHA DE ELABORACIÓN:  
18/01/2024**

definido y acordado, y que no llevará a cabo ningún uno de los datos para fines diferentes a las estipuladas en el contrato. Asimismo, se prohíbe al encargado transferir, comunicar o conservar los datos a otras personas o entidades no autorizadas.

Es obligación del tercero devolver y proceder a la destrucción de los datos personales una vez se haya alcanzado la finalidad establecida en el contrato de transferencia.

En caso de incumplimiento por parte del tercero en el tratamiento de los datos personales, dicho tercero asumirá plena responsabilidad por cualquier infracción a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales,

## **6.9. OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE Y DELEGADO**

### **6.9.1. Obligaciones de TELEALFACOM S.A.S. como responsable**

TELEALFACOM S.A.S se compromete a observar y cumplir rigurosamente la normativa vigente en materia de protección de datos personales, incluyendo la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su reglamento, que incluyen:

- a. Utilizar los datos personales recopilados exclusivamente para las finalidades previamente informadas y autorizadas por los titulares de la información, asegurando que dichos propósitos sean legítimos, específicos y acordes con la ley, a continuación, se detallan las obligaciones establecidas:
- b. Obtener el consentimiento informado de los titulares de los datos antes de realizar cualquier tratamiento, garantizando que estos estén plenamente informados sobre la finalidad, alcance y condiciones del mismo.
- c. Reconocer y garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares de datos personales, tales como el acceso, rectificación, actualización, supresión y oposición, así como cualquier otro derecho conferido por la normativa vigente.
- d. Adoptar medidas técnicas, administrativas y humanas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de los datos personales, evitando su pérdida, alteración, acceso no autorizado o cualquier forma de tratamiento indebido.
- e. Mantener un registro detallado de las actividades de tratamiento de datos personales realizadas, conforme a los requisitos legales, facilitando la supervisión y control por parte de las autoridades competentes.
- f. Brindar formación y capacitación continua al personal encargado del tratamiento de datos, con el objetivo de garantizar su pleno conocimiento de las normativas y buenas prácticas en materia de protección de datos personales.
- g. Realizar evaluaciones periódicas de la efectividad de las medidas implementadas para la protección de datos, ajustándolas y actualizándolas conforme a las necesidades y cambios normativos.
- h. Asumir la responsabilidad en el cumplimiento de las mismas obligaciones protección de datos establecidas por la normativa vigente en caso de transferencia o cesión de datos a terceros, ya sean afiliados, subsidiarias u otras entidades relacionadas.



**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

**SIN-PO-001**

**VERSIÓN: 0**

**FECHA DE ELABORACIÓN:  
18/01/2024**

- i. Notificar a la autoridad de control y a los titulares afectados en los plazos y condiciones establecidos por la normativa aplicable en caso de presentarse incidentes de seguridad que comprometan la protección de datos.

TELEALFACOM S.A.S asume estas obligaciones con el compromiso de asegurar un tratamiento ético, transparente y legal de los datos personales bajo su responsabilidad.

### **6.9.2. Funciones del delegado de protección de datos personales**

El Delegado de Protección de Datos Personales de TELEALFACOM S.A.S., en cumplimiento de la ley, desempeñará un papel fundamental en la protección de la privacidad y seguridad de los datos personales. Sus responsabilidades incluirán:

- a. Brindar asesoramiento a TELEALFACOM S.A.S, al personal y al encargado del tratamiento de datos personales sobre las disposiciones establecidas en la ley, el reglamento, directrices, lineamientos y demás regulaciones emitidas por la Autoridad de Protección de Datos Personales.
- b. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la ley, el reglamento, directrices, lineamientos y demás regulaciones emitidas por la Autoridad de Protección de Datos Personales.
- c. Asesorar en el análisis de riesgo, evaluación de impacto y evaluación de medidas de seguridad, supervisando su aplicación efectiva.
- d. Colaborar estrechamente con la Autoridad de Protección de Datos Personales y actuar como punto de contacto en relación con cuestiones referentes al tratamiento de datos personales.
- e. Cumplir con las demás obligaciones que pueda establecer la Autoridad de Protección de Datos Personales, especialmente en lo relacionado con categorías especiales de datos personales.

En caso de incumplimiento de estas funciones, el delegado de protección de datos personales asumirá responsabilidades administrativas, civiles y penales, conforme a lo dispuesto por la ley. Esta estructura de responsabilidad refleja el compromiso de TELEALFACOM S.A.S. con la protección integral de los datos personales y su cumplimiento normativo.

### **6.10. AUTORIZACIÓN, RECOLECCIÓN Y ALMACENAMIENTO**

#### **6.10.1. Autorización para el tratamiento de datos personales**

Conforme las excepciones previstas en la Ley, para el tratamiento, TELEALFACOM S.A.S. solicita la Autorización previa e informada del Titular para llevar a cabo el tratamiento de los datos personales. Dicha Autorización puede ser obtenida mediante diversos medios susceptibles de consulta posterior. Se considerará que la Autorización cumple con los requisitos cuando el Titular manifieste su consentimiento por escrito, de forma oral o a través de conductas inequívocas.

La Autorización puede ser documentada en diversas formas, ya sea en documento físico, electrónico, mensajes de datos, grabaciones telefónicas, internet u otros formatos que aseguren su consulta posterior. También, puede ser obtenida a través de mecanismos técnicos o tecnológicos apropiados, como el consentimiento mediante clic o doble clic.





**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

**SIN-PO-001**

**VERSIÓN: 0**

**FECHA DE ELABORACIÓN:  
18/01/2024**

Este último método garantiza de manera inequívoca que, de no haberse realizado una acción por parte del Titular de la información, los datos no habrían sido capturados ni almacenados en la base de datos.

Al requerir la Autorización al titular de datos personales, se proporcionará de manera clara y explícita la siguiente información:

- a. Enlace de ubicación de la presente Política.
- b. Finalidad del tratamiento de sus datos personales.
- c. La naturaleza voluntaria de las respuestas a las preguntas relacionadas con Datos sensibles o los datos de niñas, niños y adolescentes.
- d. Los derechos del Titular de la información
- e. Datos de identificación, dirección física, correo electrónico y número de teléfono del área responsable de TELEALFACOM S.A.S. como responsable del tratamiento.

Excepciones en las cuales la autorización del TITULAR no será requerida incluyen:

- a. Información solicitada por una entidad pública o administrativa en el ejercicio de sus funciones legales o por mandato judicial.
- b. Tratamiento de datos de carácter público.
- c. Situaciones de emergencia médica o sanitaria.
- d. Procesamiento de información con fines históricos, estadísticos o científicos en los cuales no se vincule la información a una persona específica, conforme a la autorización legal.
- e. Datos asociados con el Registro Civil.

### **6.10.2. Recolección de datos personales**

TELEALFACOM S.A.S., al recibir una solicitud formal por el titular de los datos, podrá proveer la información por diversos medios, incluyendo los electrónicos. La información proporcionada deberá fácilmente legible, sin obstáculos técnicos que dificulten su acceso, y debe ser completamente coherente con la que se encuentra en la base de datos.

La información puede ser proporcionada a los titulares de los datos, a sus sucesores o representantes legales. También se compartirá con entidades públicas o administrativas en el cumplimiento de sus funciones legales o por mandato judicial, así como con terceros debidamente autorizados por el titular de la información o según lo permita la ley.

### **6.10.3. Almacenamiento y recopilación de datos personales**

TELEALFACOM S.A.S. llevará a cabo la recopilación de datos personales con el propósito de facilitar la prestación de servicios, la adquisición de productos y la interacción con los titulares, de acuerdo con la naturaleza contractual de la relación establecida. Asimismo, se solicitará la información necesaria para cumplir con los requisitos legales pertinentes en materia de facturación y pago. En determinadas circunstancias, TELEALFACOM S.A.S. podría requerir datos adicionales, incluyendo información sensible, la cual será solicitada de manera libre y voluntaria por parte de los titulares con el fin de satisfacer las finalidades



**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

**SIN-PO-001**

**VERSIÓN: 0**

**FECHA DE ELABORACIÓN:  
18/01/2024**

antes mencionadas. Este proceso se llevará a cabo bajo estrictas medidas de seguridad para garantizar la confidencialidad y privacidad de la información recopilada.

Una vez que los Titulares han proporcionado voluntaria y libremente sus Datos Personales a través de diversos canales y formatos, con las respectivas autorizaciones, esta información será almacenada en la base de datos correspondiente, según el servicio, producto o la naturaleza contractual y comercial de la relación establecida. Para garantizar la seguridad de estos datos, las bases de datos están protegidas por mecanismos de seguridad perimetral y se almacenan en servidores físicamente resguardados en lugares seguros, con sistemas y procesos de respaldo y recuperación. Únicamente el personal autorizado tiene acceso a estas bases de datos, asegurando así la confidencialidad de los Datos Personales de nuestros Titulares.

## **6.11. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

TELEALFACOM S.A.S se compromete a garantizar de manera efectiva los Datos Personales de empleados, clientes, proveedores y usuarios de los portales web, así como cualquier información almacenada en bases de datos físicas o automatizadas. La principal prioridad es prevenir el acceso no autorizado de terceros que pueda resultar en la obtención, vulneración, modificación, divulgación o destrucción de la información.

Para cumplir con este propósito, se ha implementado estrictos protocolos de seguridad y controles de acceso en los sistemas de información, almacenamiento y procesamiento. Estas medidas incluyen protocolos físicos y un sistema de seguridad perimetral proactivo de primer nivel, asegurando la integridad y confidencialidad de la información de los clientes.

Asimismo, TELEALFACOM S.A.S. garantiza un acceso restringido a las diversas bases de datos, limitado exclusivamente al personal autorizado con roles y responsabilidades claramente definidos. Los empleados de TELEALFACOM S.A.S, están plenamente comprometidos con la confidencialidad y el manejo adecuado de las bases de datos, adhiriéndose a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Además, TELEALFACOM S.A.S sigue las mejores prácticas en seguridad de la información, implementando mecanismos para salvaguardar la integridad y confidencialidad de los datos. Sin embargo, es importante señalar que ninguna transmisión por internet puede considerarse totalmente segura. El usuario asume el riesgo hipotético asociado y se espera que tenga en cuenta las medidas de seguridad en sus propios equipos o redes privadas durante su interacción con el portal. A pesar de los esfuerzos diligentes, TELEALFACOM S.A.S. no asume la responsabilidad por consecuencias derivadas de accesos indebidos o fraudulentos por parte de terceros a la base de datos y/o posibles fallas técnicas en el funcionamiento.

## **6.12. EJERCICIO DE DERECHOS**

### **6.12.1. Información**

Este derecho puede ser ejercido por el propio titular de los datos, quien debe demostrar su identidad de manera suficiente, utilizando los medios establecidos por la empresa.

Asimismo, los derechos pueden ser ejercidos por sus sucesores, quienes deberán acreditar su calidad como tales. El representante o apoderado del titular también tiene la facultad de ejercer estos derechos, previa acreditación de su representación o



**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

<b>SIN-PO-001</b>
<b>VERSIÓN: 0</b>
<b>FECHA DE ELABORACIÓN: 18/01/2024</b>

apoderamiento. En casos de estipulación a favor de otro o para otro, el ejercicio de los derechos se ajustará a los términos establecidos. En el caso de niños, niñas o adolescentes, sus derechos podrán ser ejercidos por su representante legal.

### 6.12.2. Consultas

Los titulares de la información o sus causahabientes tienen el derecho de consultar la información personal que TELEALFACOM S.A.S. posea en cualquiera de sus bases de datos. Para llevar a cabo este proceso, se deberá tomar en cuenta los siguientes criterios:

- a. TELEALFACOM S.A.S., en calidad de Responsable del Tratamiento, o a través del Encargado del Tratamiento, cuando corresponda, deberá proporcionar a los titulares de la información toda la información contenida en el registro individual o aquella relacionada con la identificación del titular, siempre y cuando la solicitud se realice de manera debidamente acreditada.
- b. La consulta de datos personales debe dirigirse a TELEALFACOM S.A.S. y realizarse a través de los canales establecidos en la presente política.
- c. El titular de la información deberá validar su identidad, así como la de su representante, en caso de aplicar, o demostrar la representación o estipulación a favor de otro o para otro. En caso de que la solicitud sea presentada por una persona diferente al titular de la información y no se acredite debidamente la representación, se considerará como no presentada.
- d. La solicitud de consulta de datos personales debe incluir, como mínimo, la siguiente información: i) nombres y apellidos del titular de los datos; ii) documentos o datos que confirmen plenamente la identidad del titular de la información o de su representante, adjuntando la autorización correspondiente; iii) dirección de domicilio y/o correo electrónico, o el medio de contacto para recibir la respuesta; iv) identificación clara de los datos personales sobre los cuales se realiza la consulta.
- e. La solicitud de consulta de datos personales recibirá respuesta en un plazo máximo de diez (10) días laborales a partir de su recepción. En caso de que no sea posible atenderla en dicho período, se informará al interesado, especificando los motivos de la demora y señalando la nueva fecha de respuesta, la cual no excederá en ningún caso los cinco (5) días laborales posteriores al vencimiento del primer término.
- f. En situaciones en las que la consulta sea considerada incompleta, se notificará al interesado para que corrija las fallas en un plazo de cinco (5) días hábiles. Si, tras dos (2) meses desde la fecha de notificación, el solicitante no proporciona la información requerida, se entenderá que ha desistido de la consulta.

### 6.12.3. Quejas o reclamos

El titular de datos personales o sus sucesores que consideren necesario modificar, actualizar o eliminar información contenida en las bases de datos de TELEALFACOM S.A.S., o que observen presuntos incumplimientos de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, tienen la opción de presentar un reclamo. Este reclamo debe ser dirigido a TELEALFACOM S.A.S. o, en caso de ser aplicable, a la entidad designada como Encargada del Tratamiento. Se debe tomar en cuenta los siguientes criterios:



**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

**SIN-PO-001**

**VERSIÓN: 0**

**FECHA DE ELABORACIÓN:  
18/01/2024**

- a. Para presentar un reclamo relacionado con datos personales, este debe dirigirse a TELEALFACOM S.A.S. y presentarse a través de los canales establecidos en la presente Política.
- b. Es necesario que el Titular de los datos acredite su identidad, la de su representante, o la representación o estipulación a favor de otro. En caso de que el reclamo sea formulado por una persona diferente al Titular de la información y no se acredite adecuadamente la representación, se considerará como no presentado.
- c. La presentación del reclamo debe incluir, al menos, la siguiente información: i) nombres y apellidos del titular de los datos; ii) documentos o datos que confirmen plenamente la identidad del titular de la información o de su representante, adjuntando la autorización correspondiente; iii) dirección de domicilio y/o correo electrónico, o el medio de contacto para recibir la respuesta; iv) identificación clara de los datos personales sobre los cuales se realiza el reclamo; v) descripción clara, precisa y completa de los hechos que generan el reclamo; y vi) si aplica, información o documentos que respalden el reclamo.
- d. El plazo máximo para resolver el reclamo será de quince (15) días laborales, contados a partir de su recepción. Si por alguna razón no es posible resolverlo en este período, se notificará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá el reclamo, garantizando que este plazo no exceda los ocho (8) días laborales siguientes al vencimiento del primer término.
- e. En caso de que el reclamo se presente de manera incompleta, se notificará al interesado para que corrija las fallas en un plazo de cinco (5) días laborales a partir de la recepción. Si transcurridos dos (2) meses desde el requerimiento no se presenta la información solicitada, se entenderá que el solicitante ha desistido del reclamo.
- f. Luego de ser recibido y considerado completo el reclamo, se incorporará en la Base de datos una etiqueta que indique "reclamo en trámite" junto con el motivo correspondiente, en un plazo no superior a dos (2) días laborales. Esta etiqueta se mantendrá hasta la resolución final del reclamo.

#### **6.12.4. Requisitos para ejercer los derechos**

Para ejercer los derechos de rectificación, actualización, eliminación o revocatoria del consentimiento de datos personales en TELEALFACOM S.A.S deberá presentar una solicitud utilizando los canales establecidos y detallados en la presente política de protección y tratamiento de datos personales. La solicitud debe incluir, al menos, la siguiente información:

- a. Nombres y Apellidos, cedula, y medios de contacto para recibir la respuesta tales como celular, correo electrónico.
- b. Documentos que permitan validar la identidad del titular o la de los representantes.
- c. Descripción clara y precisa sobre el derecho que desea ejercer.
- d. Una vez recibida la solicitud TELEALFACOM S.A.S tiene la obligación de hacer ejercer el derecho que solicita el titular de datos personales. La información que se encuentre incompleta o inexacta se llevara a cabo conforme al proceso y términos



**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

<b>SIN-PO-001</b>
<b>VERSIÓN: 0</b>
<b>FECHA DE ELABORACIÓN: 18/01/2024</b>

detallados en la presente política. TELEALFACOM S.A.S se encuentra en libertad de implementar mecanismos que faciliten el ejercicio de los derechos del titular de datos.

#### 6.12.5. Eliminación de datos personales y revocatoria del consentimiento

El procedimiento para la eliminación de datos personales y la revocación del consentimiento en TELEALFACOM S.A.S. se rige por el siguiente protocolo:

- El titular de datos personales tiene el derecho, en cualquier momento, de solicitar a TELEALFACOM S.A.S. o al Encargado del Tratamiento, cuando aplique, la eliminación de sus datos personales y/o la revocación de la Autorización otorgada para su tratamiento.
- La solicitud se llevará a cabo mediante la presentación de un reclamo, conforme a las disposiciones establecidas en la presente Política sobre "QUEJAS O RECLAMOS".
- La gestión de la petición se realizará conforme a los requisitos y plazos establecidos en la presente Política para el ejercicio de derechos y reclamos.
- La eliminación de los Datos personales se realizará cuando el Titular de la información considere legítimamente que los mismos no están siendo sometidos a Tratamiento de acuerdo con los principios, deberes y obligaciones establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y la presente Política.
- La eliminación procederá cuando los Datos personales hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados, asegurando la adecuación y relevancia de la información almacenada.
- Se llevará a cabo la eliminación de Datos personales cuando haya transcurrido el periodo necesario para el cumplimiento de los fines inicialmente establecidos para la recolección de dicha información, garantizando así la temporalidad del tratamiento de los datos.

La revocatoria del consentimiento puede ser de dos tipos: general, abarcando todas las finalidades establecidas para el Tratamiento de datos personales; o particular, centrada en una o varias finalidades específicas, como, por ejemplo, actividades de mercadeo y publicidad. En este último caso, la solicitud de revocación debe ser claramente identificada en el reclamo correspondiente.

En relación con la eliminación de datos y la revocatoria del consentimiento en TELEALFACOM S.A.S., es importante tener en cuenta que el derecho de eliminación no es absoluto y puede estar sujeto a ciertas limitaciones. El titular debe estar al tanto de que el responsable puede negar el ejercicio de este derecho en situaciones específicas, tales como:

- Cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, lo cual podría impedir la eliminación de la información.
- En casos en los que la eliminación de datos pueda obstaculizar actuaciones judiciales o administrativas relacionadas con obligaciones fiscales, investigaciones y persecución de delitos, o la actualización de sanciones administrativas.



**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

<b>SIN-PO-001</b>
<b>VERSIÓN: 0</b>
<b>FECHA DE ELABORACIÓN: 18/01/2024</b>

- c. Cuando los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular, llevar a cabo acciones en función del interés público o cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

Estas consideraciones resaltan la importancia de evaluar cada solicitud de eliminación de datos de manera cuidadosa, teniendo en cuenta el marco legal y las circunstancias específicas que puedan afectar la viabilidad del ejercicio de este derecho.

Cuando la eliminación de los datos personales es procedente, TELEALFACOM S.A.S. se compromete a realizar operativamente la eliminación de manera que la información no pueda ser recuperada. Es fundamental destacar que, en ciertos casos, determinada información puede estar sujeta a permanecer en registros históricos debido al cumplimiento de deberes legales de la organización. En estos casos, la eliminación se llevará a cabo respecto al tratamiento activo de la información, siempre en concordancia con la solicitud del titular y manteniendo el debido resguardo de los registros que deben conservarse por razones legales. Este enfoque garantiza una gestión responsable de la información, equilibrando la protección de los derechos de los titulares con las obligaciones legales de la empresa.

### **6.13. TITULAR DE DATOS PERSONALES**

Al aceptar esta Política, el titular de los datos manifiesta su conocimiento de que TELEALFACOM S.A.S. puede compartir esta información con las empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial, así como con entidades judiciales, administrativas y demás entidades gubernamentales que, en el ejercicio de sus funciones, soliciten dicha información.

Asimismo, el titular reconoce que sus datos podrán estar sujetos a procesos de auditoría interna o externa por parte de la Autoridad de Protección de Datos Personales, todo ello garantizando la confidencialidad de la información. Este consentimiento refleja el compromiso de TELEALFACOM S.A.S. con la transparencia y el manejo adecuado de la información del titular, de acuerdo con las disposiciones legales y regulatorias.

### **6.14. TIEMPO DE CONSERVACIÓN DE DATOS PERSONALES**

Si la relación contractual con los titulares llega a su fin, TELEALFACOM S.A.S. mantendrá los datos personales durante un periodo adecuado para respaldar la defensa del Responsable del Tratamiento en caso de surgir reclamaciones administrativas o judiciales relacionadas con la prestación de nuestros servicios. Este periodo máximo de retención será de hasta 5 años o el plazo que determine la Autoridad de Protección de Datos, cumpliendo con las finalidades descritas en la presente Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales.

TELEALFACOM S.A.S. garantiza que, en caso de no ser necesario el procesamiento de los datos personales de los titulares durante un plazo adecuado, llevará a cabo la anonimización, eliminación o destrucción permanente de dichos datos. Para ello, se tomarán todas las medidas de seguridad necesarias.

### **6.15. VIGENCIA DEL CONSENTIMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El Titular de Datos Personales reconoce y acepta que la autorización otorgada estará vigente a partir del momento en que sea aceptada, ya sea de forma expresa o mediante presunción, y durante el período en el cual TELEALFACOM S.A.S. lleve a cabo las



**POLÍTICA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES DE TELEALFACOM S.A.S.**

**SIN-PO-001**

**VERSIÓN: 0**

**FECHA DE ELABORACIÓN:  
18/01/2024**

actividades inherentes a su relación y/o vinculación, ya sea de índole comercial, civil, laboral, contractual, u otras.

La vigencia de esta autorización se mantendrá mientras persista la relación entre el Titular y TELEALFACOM S.A.S., siendo válida para todas las finalidades necesarias y relacionadas con dicha relación, conforme a las disposiciones establecidas en la presente Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales, pudiendo ser necesario la ratificación de tiempo en tiempo, según lo determine TELEALFACOM S.A.S. o la Autoridad de Protección de Datos Personales.

No obstante, el Titular podrá revocar su consentimiento en cualquier momento, según lo previsto en la Ley aplicable.

#### **6.16. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La presente política entra en vigor a partir del 01 de febrero de 2024. En caso de realizar modificaciones o adiciones a la misma, TELEALFACOM S.A.S. comunicará oportunamente dichos cambios a los Titulares de la información, utilizando diversos canales de comunicación establecidos, tales como la publicación en la página web, entre otros.

En cuanto a las Bases de Datos que almacenen los Datos Personales, su vigencia se extiende durante el tiempo en que la información sea necesaria y se utilice para los fines establecidos en la presente Política. Una vez alcanzadas dichas finalidades, y siempre que no exista un deber legal o contractual que obligue a conservar la información, los Datos Personales serán eliminados de las respectivas Bases de Datos.

#### **6.17. AVISO DE PRIVACIDAD**

En situaciones en las que no sea factible poner a disposición del Titular las normativas de tratamiento de la información, TELEALFACOM S.A.S. comunicará al titular mediante un aviso de privacidad sobre la existencia de dichas normativas y la forma de acceder a ellas. Dicho aviso estará accesible en la página web <https://alfanet.ec/politica-privacidad>.

#### **6.18. CAMBIOS DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

TELEALFACOM S.A.S se reserva el derecho de actualizar o modificar en cualquier momento esta política de protección y tratamiento de datos personales. Las actualizaciones o modificaciones se informarán en la página web. Por lo tanto, se recomienda revisar periódicamente esta política para que se mantenga informado acerca de los mecanismos de protección implementados por TELEALFACOM S.A.S. Cabe destacar que cualquier modificación realizada estará siempre sujeta a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

#### **6.19. SANCIONES**

El incumplimiento de esta política por parte de los colaboradores de TELEALFACOM S.A.S. será considerado como una falta leve, y se tomarán medidas según lo establecido en el reglamento interno de la organización. En caso de reincidencia, a partir de la segunda incidencia, se clasificará como una falta grave, y las acciones subsiguientes estarán sujetas a las disposiciones detalladas en el reglamento interno de TELEALFACOM S.A.S.