

# **POLÍTICA PARA LA PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES EN EMASEO EP**

## **1. ALCANCE**

Esta política de privacidad se aplica a todos los datos personales recolectados por EMASEO EP, de forma física o digital, a fin de comunicar y garantizar la protección de información y datos personales que se ingresen y se almacenen dentro de los servicios informáticos que ofrece EMASEO EP.

Incluye el acceso y decisión sobre esta información y datos relacionados con los principios, derechos, obligaciones y mecanismos, enmarcados en la LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

En EMASEO EP todos los funcionarios que realizan el tratamiento de los datos personales, deben suscribir acuerdos de confidencialidad de la información.

## **2. DECLARACIÓN**

Para la EMASEO EP es fundamental la protección y respeto a la información y datos personales, los cuales se tratarán acorde a la presente Política sin excepciones, esto es la protección de información y datos de conformidad a lo determinado en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales vigente. Esta declaración indica la manera de tratamiento de la información y datos personales, lo que incluye la recogida, recopilación, obtención, registro, organización, estructuración, conservación, custodia, adaptación, modificación, eliminación, indexación, extracción, consulta, elaboración, utilización, posesión, aprovechamiento, distribución, cesión, comunicación o transferencia, o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo, interconexión, limitación, supresión, destrucción y, en general, cualquier uso de datos personales. Los datos personales serán conservados por el tiempo necesario según los objetivos para los que fueron recogidos, a no ser que alguna ley o normativa ecuatoriana exija que la información y datos personales sigan siendo tratados, caso en el cual los seguiremos utilizando.

El cliente o usuario, como titular de datos personales, tiene derecho a solicitar el acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición, suspensión, limitación del tratamiento de los mismos, así como su portabilidad.

## **3. CONSENTIMIENTO**

El usuario de los servicios digitales de EMASEO EP, en calidad de titular de sus datos personales, manifiesta su consentimiento libre, informado y específico, a fin de que EMASEO EP realice el

tratamiento de datos proporcionados, de acuerdo a los términos previstos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y en la presente política.

El usuario de los servicios digitales de EMASEO EP podrá revocar en cualquier momento su consentimiento, en los términos previstos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales con las limitaciones vertidas en la referida norma; esta revocatoria total o parcial del consentimiento, requerirá comunicación por escrito ingresado a través de la Secretaría de EMASEO EP. La revocatoria no comprenderá los datos anónimos segregados o consolidados, ni la información necesaria para el correcto funcionamiento del servicio que siga manteniendo la Empresa, o información que fue tratada anteriormente en base a esta autorización, o la información que EMASEO EP deba mantener de conformidad con la Ley.

#### **4. DATOS QUE SE RECOLECTA**

EMASEO EP recopila los siguientes datos personales en nuestros sistemas:

- Nombre
- Cédula
- Género
- Fecha de nacimiento
- Lugar de nacimiento
- Discapacidad
- Tipo de discapacidad
- Porcentaje de discapacidad
- Familiares a cargo con discapacidad
- Consumo de alcohol
- Consumo de cigarrillos
- Nivel de instrucción
- Nombre de la institución educativa
- Especialización
- Título obtenido
- Experiencia laboral
- Capacitaciones
- Dirección domiciliaria
- Teléfono convencional
- Teléfono celular
- Dirección de correo
- Etnia
- Número de hijos
- Número de cuenta bancaria
- Tipo de cuenta
- Institución bancaria
- Talla de calzado
- Talla de pantalón
- Talla de camisa
- Estado civil
- Tipo de sangre
- Alergias
- Fobias
- Enfermedades

- Nombre de contacto de emergencia
- Dirección de contacto de emergencia
- Teléfono de contacto de emergencia
- Información médica
- Datos biométricos
- Licencia de conducir
- Datos de perfil de las redes sociales.
- Datos sobre la ubicación georeferenciados
- Datos de perfil en línea
- Datos Dispositivo que se utiliza
- Datos de autenticación
- Otros datos o documentos que se ingresen o sean proporcionados

#### 4.1. Prácticas de Registro

EMASEO EP registra automáticamente las direcciones de Protocolo de Internet (IP) de los visitantes de nuestros servicios virtuales. 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, se debe tener en cuenta que, con algunas conexiones de banda ancha, su dirección IP es estática y podría estar asociada a su computadora personal.

EMASEO EP realiza un seguimiento de las páginas visitadas en el sitio web de la Empresa, la cantidad de tiempo que el usuario utiliza las mencionadas páginas y las búsquedas realizadas en ellas, que permanecerán confidenciales y anónimas. EMASEO EP utiliza esta información solo con fines estadísticos para verificar las páginas de mayor utilidad para los usuarios en pro de mejorar el sitio web.

EMASEO EP también almacena los datos que recibe del usuario, lo cual puede incluir:

- Navegador / tipo de dispositivo / versión.
- Sistema operativo utilizado.
- Dirección de control de acceso a medios (MAC).
- Fecha y hora de la solicitud al servidor.
- Volumen de datos transferidos.

## 5. FINALIDAD

El personal de EMASEO EP puede utilizar información y datos personales exclusivamente para los siguientes fines:

- **Para procesar trámites.** EMASEO EP utiliza la información y datos personales como el nombre, la dirección física, el número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc., para la atención de quejas, reclamos, entre otros requerimientos.
- **Para proporcionar soporte u otros servicios.** EMASEO EP utiliza la información y datos personales para proporcionar asistencia u otros servicios que se hayan solicitado. EMASEO EP también puede utilizar dicha información para responder directamente a las solicitudes de información.

- **Para proporcionar información basada en las necesidades y responder las solicitudes.** EMASEO EP puede utilizar la información y datos personales para proporcionar comunicados, avisos de nuevos lanzamientos de productos y desarrollos de servicios.
- **Para proporcionar foros en línea y redes sociales.** Algunos servicios disponibles en los sitios web le permiten participar en discusiones interactivas, publicar comentarios, oportunidades u otro contenido en un tablón de anuncios o intercambio, o participar en actividades de redes.
- **Para seguimiento de atención al usuario.** EMASEO EP puede contactar al usuario para confirmar si su requerimiento fue atendido a satisfacción y podrá solicitar información y datos personales. Se podrán generar datos estadísticos para uso exclusivo de esta entidad.
- **Para comunicar sobre reuniones, conferencias o eventos organizados o patrocinados por EMASEO EP.** Esto puede incluir información sobre el contenido del evento, su logística, así como, sobre las actualizaciones e información adicional relacionada.
- **Para proteger contenidos y servicios.** Para prevenir actividades potencialmente ilegales y hacer cumplir los términos y condiciones, EMASEO EP utiliza servicios tecnológicos para detectar y abordar actividades anómalas y para analizar el contenido a fin de evitar vulnerabilidades, como el spam, virus, etc.
- **Para obtener retroalimentación.** Con el fin de ofrecer productos y servicios de mayor interés (por ejemplo, a través de encuestas, estudios de usabilidad o grupos de enfoque).

## 5.1. Datos personales de niños

EMASEO EP no recopila datos de o sobre niños sin el permiso de los padres o tutores.

## 6. PROCESO PARA EJERCER DERECHO DE ACCESO Y RECTIFICACIÓN.

EMASEO EP reconoce a los titulares de datos personales el acceso y rectificación al tratamiento que se realice sobre sus datos, para lo cual debe seguir el respectivo proceso, ingresando al siguiente enlace :

[https://www.emaseo.gob.ec/rectificacion\\_datos\\_personales/](https://www.emaseo.gob.ec/rectificacion_datos_personales/)

### 6.1. Derecho de Acceso a la información

EMASEO EP cuenta con el Procedimiento para el Servicio de atención a la ciudadanía, el cual atiende los requerimientos, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la ciudadanía del Distrito Metropolitano de Quito –DMQ-, respecto a los servicios de aseo y recolección de residuos sólidos que brinda EMASEO EP, a fin de garantizar que estos servicios sean ejecutados mediante procesos técnicos y eficientes, que contribuyan a mejorar la cultura ambiental y la calidad de vida de la ciudadanía, y que las personas cuenten con una Administración Pública

eficiente, eficaz, transparente y de calidad, observando los principios de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Las solicitudes serán atendidas desde las plataformas digitales y/o comunicacionales, donde EMASEO EP registra sus trámites administrativos:

1. [www.gob.ec](http://www.gob.ec)
2. Página web institucional: [www.emaseo.gob.ec](http://www.emaseo.gob.ec)
3. Redes sociales institucionales: Twitter, Instagram, Facebook.
4. Línea 1800 EMASEO
5. ECU 911
6. Balcón de Servicios
7. Reportes institucionales para la mejora de la gestión
8. Reporte de la LOTAIP respecto a los formularios para atender trámites administrativos

**Desde:** Solicitud de requerimiento de un trámite administrativo para acceder a un servicio institucional, así como las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, etc, de los servicios brindados por EMASEO EP a la ciudadanía.

**Hasta:** La atención de trámite, queja, reclamo, denuncias, sugerencia, etc, solicitada, la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente externo, y la entrega del Informe diario de las novedades registradas.

## 6.2. Derecho de Rectificación

En el caso de detectar errores de omisión, como errores tipográficos u ortográficos, el usuario deberá iniciar el pedido para la rectificación por el medio que sea definido por EMASEO EP, ingresando al siguiente enlace, en el que se indicará el proceso a seguir hasta hacer efectiva la rectificación solicitada:

[https://www.emaseo.gob.ec/rectificacion\\_datos\\_personales/](https://www.emaseo.gob.ec/rectificacion_datos_personales/)

EMASEO EP analizará si el pedido es procedente o no y comunicará al titular, notificando dicho particular.

## 7. NOTIFICACIONES CUANDO EXISTAN CAMBIOS O ACTUALIZACIONES EN LA POLITICA DE PRIVACIDAD

EMASEO EP revisará una vez al año y/o cuando considere necesario la presente Política para determinar la necesidad de realizar ajustes y/o actualizaciones, respetando las obligaciones y derechos consagrados en el ordenamiento jurídico vigente. Esta Política se hará pública por parte de EMASEO EP, en su página web: <https://www.emaseo.gob.ec>. En caso de cambios sustanciales, se notificarán por correo electrónico o mediante un aviso en este sitio web.

## 8. USO DE COOKIES

EMASEO EP puede utilizar la información y datos personales, recopilados como resultado de la navegación del sitio web, los protocolos y registros electrónicos para ayudar a crear y personalizar el contenido y la calidad del sitio web.

EMASEO EP no compartirá la información y datos personales sin consentimiento del usuario.

## 9. MEDIDAS PARA PRECAUTELAR LA SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

EMASEO EP protege la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información al seguir un enfoque de administración de riesgos basado en políticas, estándares, pautas y procedimientos para cumplir con los objetivos de seguridad al tiempo que respalda los objetivos, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 37 y siguientes de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

EMASEO EP utiliza el protocolo HTTPS para brindar seguridad en el uso de este canal electrónico.

## 10. BASE LEGAL QUE SUSTENTA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS.

EMASEO EP fundamenta el tratamiento que da a los datos personales en los siguientes instrumentos legales:

### **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales**

**Art. 1.-** 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.

**Art. 6.-** 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.

**Art. 7.-** Tratamiento legítimo de datos personas (sic).- 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.

**Art. 8.-** Consentimiento.- Se podrán tratar y comunicar datos personales cuando se cuente con la manifestación de la voluntad del titular para hacerlo. El consentimiento será válido, cuando la manifestación de la voluntad sea:

- 1) Libre, es decir, cuando se encuentre exenta de vicios del consentimiento;
- 2) Específica, en cuanto a la determinación concreta de los medios y fines del tratamiento;
- 3) Informada, de modo que cumpla con el principio de transparencia y efectivice el derecho a la transparencia,
- 4) Inequívoca, de manera que no presente dudas sobre el alcance de la autorización otorgada por el titular.

El consentimiento podrá revocarse en cualquier momento sin que sea necesaria una justificación, para lo cual el responsable del tratamiento de datos personales establecerá mecanismos que garanticen celeridad, eficiencia, eficacia y gratuidad, así como un procedimiento sencillo, similar al proceder con el cual recabó el consentimiento.

El tratamiento realizado antes de revocar el consentimiento es lícito, en virtud de que este no tiene efectos retroactivos.

Cuando se pretenda fundar el tratamiento de los datos en el consentimiento del afectado para una pluralidad de finalidades será preciso que conste que dicho consentimiento se otorga para todas ellas.

**Art. 12.-** Derecho a la información.- El titular de datos personales tiene derecho a ser informado conforme los principios de lealtad y transparente por cualquier medio sobre:

- 1) Los fines del tratamiento;
- 2) La base legal para el tratamiento;
- 3) Tipos de tratamiento;
- 4) Tiempo de conservación;
- 5) La existencia de una base de datos en la que constan sus datos personales;
- 6) El origen de los datos personales cuando no se hayan obtenido directamente del titular;
- 7) Otras finalidades y tratamientos ulteriores;
- 8) Identidad y datos de contacto del responsable del tratamiento de datos personales, que incluirá: dirección del domicilio legal, número de teléfono y correo electrónico;
- 9) Cuando sea del caso, identidad y datos de contacto del delegado de protección de datos personales, que incluirá: dirección domiciliaria, número de teléfono y correo electrónico;
- 10) Las transferencias o comunicaciones, nacionales o internacionales, de datos personales que pretenda realizar, incluyendo los destinatarios y sus clases, así como las finalidades que motivan la realización de estas y las garantías de protección establecidas;

- 11) Las consecuencias para el titular de los datos personales de su entrega o negativa a ello;
- 12) El efecto de suministrar datos personales erróneos o inexactos;
- 13) La posibilidad de revocar el consentimiento;
- 14) La existencia y forma en que pueden hacerse efectivos sus derechos de acceso, eliminación, rectificación y actualización, oposición, anulación, limitación del tratamiento y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas.
- 15) Los mecanismos para hacer efectivo su derecho a la portabilidad, cuando el titular lo solicite;
- 16) Dónde y cómo realizar sus reclamos ante el responsable del tratamiento de datos personales y la Autoridad de Protección de Datos Personales, y;
- 17) La existencia de valoraciones y decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.

En el caso que los datos se obtengan directamente del titular, la información deberá ser comunicada de forma previa a este, es decir, en el momento mismo de la recogida del dato personal.

Cuando los datos personales no se obtuvieren de forma directa del titular o fueren obtenidos de una fuente accesible al público, el titular deberá ser informado dentro de los siguientes treinta (30) días o al momento de la primera comunicación con el titular, cualquiera de las dos circunstancias que ocurra primero. Se le deberá proporcionar información expresa, inequívoca, transparente, inteligible, concisa, precisa y sin barreras técnicas.

La información proporcionada al titular podrá transmitirse de cualquier modo comprobable en un lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión, de preferencia propendiendo a que pueda ser accesible en la lengua de su elección.

En el caso de productos o servicios dirigidos, utilizados o que pudieran ser utilizados por niñas, niños y adolescentes, la información a la que hace referencia el presente artículo será proporcionada a su representante legal conforme a lo dispuesto en la presente Ley.

### **Ley Orgánica del Sistema Nacional de Datos Públicos**

**Art. 4.-** Responsabilidad de la información. - Las instituciones del sector público y privado y las personas naturales que actualmente o en el futuro administren bases o registros públicos, son responsables de la integridad, protección y control de los registros y bases de datos a su cargo. Dichas instituciones responderán por la veracidad, autenticidad, custodia y debida conservación de los registros. La responsabilidad sobre la veracidad y autenticidad de los datos registrados, es exclusiva de la o el declarante cuando esta o este provee toda la información.

Las personas afectadas por información falsa o imprecisa, difundida o certificada por registradoras o registradores, tendrán derecho a las indemnizaciones correspondientes, previo el ejercicio de la respectiva acción legal.

La Dirección Nacional de Registros Públicos establecerá los casos en los que deba rendirse caución.

Disposiciones Generales, VIGÉSIMA SEPTIMA.- "(..) El tratamiento de datos personales que incluya acciones tales como la recopilación, sistematización almacenamiento de datos personales, requerirá la autorización previa e informada del titular. No se requerirá de la autorización del titular cuando el tratamiento sea desarrollado por una institución pública y tenga una finalidad estadística o científica; de protección a la salud o seguridad; o sea realizado como parte de una política pública de garantía de derechos constitucionalmente reconocidos".

## **11. USO DEL PORTAL [www.emaseo.gob.ec](http://www.emaseo.gob.ec)**

El uso de este portal o de cualquiera de sus componentes implica la aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones de Uso.

EMASEO EP dispone de este portal web para prestar información a los ciudadanos sobre su gestión.

### **11.1. Responsabilidad**

- EMASEO EP será responsable del tratamiento y uso de los datos personales que recabe en forma directa a través de los canales citados en este medio electrónico (portal, teléfono, etc.).
- EMASEO EP se deslinda de cualquier responsabilidad que pueda generar el uso inadecuado o contrario a los fines de este medio electrónico por parte del usuario.
- EMASEO EP no se hace responsable por la información que haya sido entregada por terceros (Ejemplo: Enlaces externos, datos proporcionados por usuarios en la web, etc.).

### **11.2. Prohibiciones para el usuario**

- No dañar, inutilizar, modificar o deteriorar los canales electrónicos a los que está teniendo acceso, ni los contenidos incorporados y almacenados en éstos.
- No utilizar medios no autorizados, que permitan acceder de manera irregular a cualquier canal electrónico, contenido y/o servicios ofrecidos.
- No interferir, ni interrumpir el acceso, funcionalidad y utilización de servicios y canales electrónicos.