

# POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

---

## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 1. ANTECEDENTES

BASTIDAS GUERRA AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS CIA. LTDA., en adelante "la Empresa" o "el Responsable", reconoce la importancia de proteger los datos personales de sus clientes, empleados, proveedores y terceros, y establece la presente Política de Protección de Datos Personales, conforme a la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (en adelante, "LOPDP") y demás normativa aplicable, con el objeto de garantizar el tratamiento lícito, leal, transparente y seguro de los datos personales.

### 2. OBJETO

La presente Política tiene por objeto regular el tratamiento de datos personales que realiza la Empresa en el marco de sus actividades, definir las finalidades del tratamiento, establecer las bases legales, los plazos de conservación, las medidas de seguridad, las condiciones de transferencia, y los mecanismos para el ejercicio de los derechos de los titulares, en cumplimiento de la LOPDP y la normativa relacionada.

### 3. RESPONSABLE

Nombre: BASTIDAS GUERRA AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS CIA. LTDA.

RUC: 1791243285001

Dirección: Av. 10 de Agosto N3519 y República Edificio Torres de la Mañosca Of. 109

Correo electrónico: jbastidas@bygseguros.com.ec

El Responsable es la entidad que determina los fines y medios del tratamiento de datos personales y se responsabiliza por el cumplimiento de la LOPDP y de la presente Política.

### 4. DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS

Delegado de Protección de Datos (DPD): Luis Villarroel

Correo electrónico: info@abogadoslatam.com

El DPD actúa como canal de comunicación entre los titulares, el Responsable y la autoridad competente en materia de protección de datos, recibiendo y gestionando solicitudes relacionadas con los derechos de los titulares y supervisando el cumplimiento de la presente Política.

### 5. MARCO LEGAL

La presente Política se desarrolla en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y demás normativa aplicable en materia de protección de datos, así como de los principios y obligaciones establecidos por la normativa nacional vigente, sin perjuicio de otras disposiciones sectoriales que resulten aplicables en materia de servicios de seguros, salud, laboral, tributaria y de seguridad social.

## **6. DEFINICIONES**

A los efectos de la presente Política se entenderá por:

- a) Datos personales: cualquier información vinculada a una persona natural identificada o identificable.
- b) Datos sensibles o categorías especiales: datos que revelan origen racial o étnico, estado de salud, vida sexual, orientación sexual, creencias religiosas, afiliación sindical, opiniones políticas o datos biométricos que permitan la identificación única de una persona.
- c) Titular: la persona natural a la que corresponden los datos personales objeto de tratamiento.
- d) Responsable: la persona natural o jurídica que decide sobre la finalidad y el tratamiento de los datos personales.
- e) Encargado del tratamiento: la persona natural o jurídica que trata datos personales por cuenta del Responsable.
- f) Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, como la recolección, almacenamiento, uso, procesamiento, difusión, transferencia y eliminación.
- g) Consentimiento: manifestación libre, específica, informada e inequívoca por la que el titular acepta el tratamiento de sus datos personales para una o varias finalidades determinadas.
- h) ARCO: derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como derechos adicionales reconocidos por la LOPDP (incluida la portabilidad cuando proceda).

## **7. OBTENCIÓN DE DATOS**

Los datos personales son obtenidos por la Empresa mediante:

- a) Formularios web y campañas de captación digital.
- b) Solicitudes expresas de cotización y contratación formuladas por los titulares.
- c) Documentación proporcionada por titulares para la emisión de pólizas y tramitación de siniestros.
- d) Documentación contractual y administrativa de empleados, freelancers y proveedores.

e) Interacciones telefónicas, correos electrónicos y comunicaciones digitales.

La obtención de datos se realizará con transparencia, informando al titular sobre la identidad del Responsable, las finalidades del tratamiento y la base legal aplicable, y solicitando el consentimiento cuando así lo requiera la normativa.

## **8. CATEGORÍAS DE DATOS**

La Empresa trata, según los procesos, las siguientes categorías de datos:

- a) Datos identificativos: nombre, apellidos, número de cédula o pasaporte, fecha de nacimiento, número de RUC cuando corresponda.
- b) Datos de contacto: dirección, correo electrónico, números telefónicos.
- c) Datos contractuales y del bien asegurado: matrícula, factura, características técnicas, historial de servicios, referencias.
- d) Datos financieros: cuentas bancarias, información para pagos y facturación.
- e) Datos de salud y otros datos sensibles: preexistencias, historias clínicas, certificados médicos, recetas y facturas médicas, únicamente cuando resulten necesarios para la emisión de pólizas médicas o gestión de siniestros médicos.
- f) Datos laborales y contractuales de empleados, freelancers y proveedores.

El Responsable declara que, salvo en los supuestos expresamente indicados, no se realizarán tratamientos de categorías especiales sin la base legal correspondiente.

## **9. BASE LEGAL DEL TRATAMIENTO**

La Empresa fundamenta el tratamiento de datos personales en las bases legales previstas por la LOPDP, en especial:

- a) Consentimiento del titular (Art. 7 numeral 1 de la LOPDP): aplicable a tratamientos de marketing y captación digital, y al tratamiento de datos sensibles relativos a la salud para pólizas y siniestros médicos, siendo el consentimiento libre, específico, informado e inequívoco.
- b) Ejecución de medidas precontractuales y cumplimiento de obligaciones contractuales (Art. 7 numeral 5 de la LOPDP): aplicable a la gestión de cotizaciones, emisión y administración de pólizas no médicas y gestión de siniestros no médicos, cuando el titular ha solicitado dichos servicios o existe relación contractual.
- c) Cumplimiento de obligaciones legales (Art. 7 numeral 2 de la LOPDP): aplicable al tratamiento de datos del personal interno, freelancers y proveedores para el cumplimiento de obligaciones laborales,

tributarias y de seguridad social.

Toda recogida de consentimiento estará documentada y será conservada como evidencia del cumplimiento de la LOPDP.

## **10. FINALIDADES**

La Empresa trata los datos personales para las siguientes finalidades, de forma proporcional y específica:

- a) Marketing y Captación Digital: captar potenciales clientes mediante campañas en redes sociales y formularios web, contactar a prospectos para ofrecer productos de seguros y realizar acciones de seguimiento y remarketing digital.
- b) Gestión de Cotización de Seguros No Sensibles: elaborar cotizaciones, analizar riesgos y remitir propuestas comerciales a solicitud expresa del titular.
- c) Gestión de Pólizas Médicas y Siniestros Médicos: recopilar y gestionar información médica necesaria para emisión de pólizas de salud, análisis de riesgo, gestión de siniestros y reembolsos ante aseguradoras.
- d) Gestión de Pólizas No Médicas y Siniestros No Médicos: emisión, administración, renovación de pólizas, gestión de siniestros y cumplimiento de obligaciones contractuales derivadas del contrato de seguro.
- e) Gestión del Personal Interno, Freelancers y Proveedores: administración de relaciones laborales y contractuales, gestión de pagos, cumplimiento de obligaciones legales, control de accesos a sistemas y administración interna.

Los datos no serán tratados para finalidades incompatibles con las declaradas al momento de su obtención.

## **11. PLAZOS DE CONSERVACIÓN**

La Empresa establecerá plazos de conservación conforme a los principios de minimización y proporcionalidad, observando obligaciones legales y la necesidad de conservación para la finalidad del tratamiento. Los plazos aplicables son, salvo disposición legal o contractual en contrario:

- a) Marketing y Captación Digital: conservación de los datos de leads por un plazo de dos (2) años desde la última interacción registrada o hasta la revocación del consentimiento por parte del titular, lo que ocurra primero. En caso de revocación de consentimiento, procederá la supresión de los datos salvo los que deban conservarse por obligaciones legales.
- b) Gestión de Cotización de Seguros No Sensibles: conservación de documentación y datos

relacionados con cotizaciones no convertidas por un plazo de dos (2) años desde la fecha de la cotización; para cotizaciones que deriven en contratación, se aplicarán los plazos correspondientes a la gestión de pólizas.

c) Gestión de Pólizas Médicas y Siniestros Médicos: conservación de la información médica por el tiempo necesario para la prestación del servicio, la atención de reclamos y cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, con un plazo mínimo de diez (10) años contados desde la terminación de la relación contractual o desde la última atención vinculada al siniestro, salvo disposición legal o sectorial aplicable que exija plazos distintos.

d) Gestión de Pólizas No Médicas y Siniestros No Médicos: conservación de la documentación contractual y de siniestros por la vigencia del contrato y por un periodo adicional de seis (6) años contados desde la terminación del contrato, a efectos de atender responsabilidades contractuales y legales y para la prescripción de acciones.

e) Gestión del Personal Interno, Freelancers y Proveedores: conservación de datos laborales y contractuales por el plazo exigido por la normativa laboral, tributaria y de seguridad social, con un mínimo de seis (6) años contados desde la terminación de la relación contractual o laboral, salvo disposición legal que establezca plazos distintos.

f) Registros de respaldo, bitácoras de acceso, logs y copias de seguridad: conservación por el tiempo necesario para garantizar la integridad, disponibilidad y trazabilidad, de conformidad con políticas internas de retención y cumplimiento normativo; cuando no sea necesaria su conservación, serán eliminados de forma segura.

La Empresa adoptará procedimientos para la eliminación segura y definitiva de los datos una vez cumplida la finalidad o vencidos los plazos de conservación, garantizando la irrecuperabilidad de los datos eliminados.

## **12. TRANSFERENCIAS**

a) Transferencias nacionales: la Empresa podrá transferir datos personales a aseguradoras, corredores, proveedores de servicios de procesamiento, prestadores de servicios médicos, entidades financieras, autoridades competentes y demás terceros necesarios para la ejecución de las finalidades descritas, siempre que exista base legal para la transferencia y se suscriban acuerdos de tratamiento o contratos que establezcan las obligaciones y medidas de seguridad aplicables.

b) Transferencias internacionales: la Empresa podrá realizar transferencias internacionales de datos únicamente cuando existan garantías adecuadas previstas en la LOPDP y la normativa aplicable, tales como cláusulas contractuales, medidas técnicas y organizativas apropiadas, o el consentimiento previo y específico del titular en los casos de datos sensibles, asegurando un nivel de protección equivalente al exigido por la normativa nacional.

c) Encargados del tratamiento: toda relación con encargados del tratamiento será formalizada mediante contrato que recoja instrucciones, obligaciones de confidencialidad, medidas de seguridad, responsabilidades y condiciones para la devolución o eliminación segura de los datos al término del encargo.

### **13. DERECHOS DE TITULARES**

Los titulares de los datos personales cuentan con los derechos reconocidos por la LOPDP, entre otros:

a) Derecho de acceso: a obtener confirmación sobre si sus datos están siendo tratados y a acceder a los mismos.

b) Derecho de rectificación: a solicitar la corrección de datos inexactos o incompletos.

c) Derecho de supresión o eliminación: a solicitar la eliminación de sus datos cuando proceda según la normativa.

d) Derecho de oposición: a oponerse al tratamiento por motivos relacionados con su situación particular, cuando proceda.

e) Derecho a la portabilidad: a recibir sus datos en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, cuando proceda.

f) Derecho a la revocación del consentimiento: a revocar el consentimiento otorgado para tratamientos basados en consentimiento, sin afectar la licitud del tratamiento previo a la revocación.

g) Derecho a no ser objeto de decisiones automatizadas que generen efectos jurídicos significativos sin intervención humana, salvo en los casos permitidos por la normativa.

El ejercicio de estos derechos será gratuito, salvo que la solicitud sea manifiestamente infundada o excesiva, en cuyo caso la Empresa podrá cobrar un coste razonable o denegar la solicitud conforme a la normativa.

### **14. PROCEDIMIENTO ARCO**

a) Canal de presentación: Las solicitudes para el ejercicio de derechos ARCO u otros derechos relacionados con datos personales se presentarán por escrito al Delegado de Protección de Datos a través del correo electrónico [info@abogadoslatam.com](mailto:info@abogadoslatam.com) o al correo del Responsable [jbastidas@bygseguros.com.ec](mailto:jbastidas@bygseguros.com.ec), incluyendo la identificación del titular y la descripción clara de la solicitud.

b) Requisitos de la solicitud: identificación del titular o su representante, descripción y alcance de la solicitud, datos y documentos que permitan verificar la identidad del titular y la información necesaria para atender la petición.

c) Plazo de respuesta: la Empresa acogerá o denegará las solicitudes en un plazo no mayor al previsto por la normativa aplicable; en caso de denegación total o parcial, la respuesta motivada se comunicará al titular indicando los recursos disponibles.

d) Medios de resolución: cuando proceda la rectificación o eliminación, la Empresa efectuará los cambios en sus sistemas y notificará al titular la ejecución de la solicitud. Si la solicitud implica la transferencia de datos, se informará sobre las limitaciones técnicas y legales.

e) Registro: la Empresa mantendrá un registro de las solicitudes recibidas y de las actuaciones realizadas, incluyendo fechas, determinaciones y notificaciones.

## **15. SEGURIDAD**

La Empresa adoptará medidas técnicas, organizativas y administrativas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo asociado al tratamiento de datos personales, con especial tutela a los datos sensibles. Entre las medidas se incluyen, sin perjuicio de otras que se determinen en políticas internas:

a) Control de acceso lógico y físico basado en roles y principio de mínimo privilegio.

b) Autenticación fuerte y gestión de contraseñas.

c) Software antivirus y antimalware actualizado en equipos y servidores.

d) Cifrado de la información en tránsito y, cuando proceda, en reposo, especialmente para datos de salud y financieros.

e) Copias de seguridad regulares y procedimientos de recuperación ante incidentes.

f) Registros de acceso y auditoría de eventos de seguridad.

g) Procedimientos de gestión de incidentes de seguridad de datos personales, con notificación interna y, cuando corresponda, a la autoridad competente y a los titulares afectados.

h) Contratos de confidencialidad para personal interno, encargados y terceros con acceso a datos personales.

i) Formación y sensibilización periódica del personal sobre protección de datos y buenas prácticas.

j) Eliminación segura y definitiva de soportes físicos y digitales cuando proceda la conservación y supresión de datos.

Las medidas descritas serán revisadas y actualizadas periódicamente conforme a la evaluación de riesgos y cambios tecnológicos.

## **16. COOKIES**

La Empresa utilizará cookies y tecnologías similares en sus sitios web para finalidades técnicas necesarias para la navegación, autenticación, seguridad, análisis estadístico y, con el consentimiento del usuario, para fines de marketing y remarketing digital. Las cookies no esenciales requerirán del consentimiento previo y específico del titular; se habilitarán mecanismos para la gestión y revocación de dicho consentimiento, y se informará sobre la política de cookies y los tipos de cookies empleadas en el sitio web.

## **17. CONTACTO**

Responsable:

BASTIDAS GUERRA AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS CIA. LTDA.

Dirección: Av. 10 de Agosto N3519 y República Edificio Torres de la Mañosca Of. 109

Correo electrónico: jbastidas@bygseguros.com.ec

Delegado de Protección de Datos:

Luis Villarroel

Correo electrónico: info@abogadoslatam.com

Las comunicaciones relativas a la protección de datos, solicitudes ARCO y consultas relacionadas con la presente Política deberán dirigirse a los contactos precedentes.

## **18. VIGENCIA**

La presente Política entra en vigor a partir de la fecha de su aprobación por la Dirección de la Empresa y estará sujeta a revisiones periódicas, por lo menos una vez al año, o cuando cambios legales, organizativos o tecnológicos lo requieran. Cualquier modificación será comunicada a los titulares por los medios que la Empresa determine, siempre con la antelación y alcance que exija la normativa aplicable.