

# POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

---

## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 1. ANTECEDENTES

QUINTANA & PACHECO AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS MQ&P CIA. LTDA., en adelante "la Empresa" o "el Responsable", RUC 1793190963001, con domicilio y correos electrónicos consignados en el apartado de contacto, formula la presente Política de Protección de Datos Personales en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (en adelante, "LOPDP") y demás normativa aplicable en la República del Ecuador, con el objeto de regular el tratamiento de datos personales efectuado en el marco de sus operaciones comerciales, administrativas y contractuales.

### 2. OBJETO

La presente Política tiene por objeto establecer los principios, derechos, obligaciones, bases legales, finalidades, medidas de seguridad, criterios de conservación y procedimientos formales aplicables al tratamiento de datos personales por parte del Responsable, en relación con las actividades y procesos empresariales descritos en el presente documento, a fin de garantizar la protección de los datos personales conforme a la LOPDP.

### 3. RESPONSABLE

Responsable del tratamiento:

QUINTANA & PACHECO AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS MQ&P CIA. LTDA.

RUC: 1793190963001

Correo electrónico: mireyaquintana@mqpseguros.com

### 4. DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS

Delegado de Protección de Datos (DPD):

Luis Villarroel

Correo electrónico: info@abogadoslatam.com

El Delegado de Protección de Datos actúa como canal de comunicación entre los titulares, el Responsable y las autoridades competentes, y es la persona encargada de supervisar el cumplimiento de esta Política y coordinar las acciones relacionadas con la protección de datos personales.

### 5. MARCO LEGAL

La presente Política se sustenta en la LOPDP y en su normativa reglamentaria aplicable, así como en otras disposiciones legales relacionadas con la materia. El tratamiento de datos personales se ajustará a los principios, derechos y obligaciones establecidos por la LOPDP.

## **6. DEFINICIONES**

A los efectos de la presente Política se entenderá por:

- Datos personales: toda información concerniente a una persona natural identificada o identificable.
- Datos sensibles: categorías especiales de datos que requieren protección reforzada, entre otros los relativos a salud.
- Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, como la recolección, almacenamiento, uso, divulgación, copiado, modificación, transmisión, supresión o bloqueo.
- Titular: la persona natural a quien corresponden los datos personales objeto de tratamiento.
- Responsable: la persona natural o jurídica que decide sobre el tratamiento de los datos personales.
- Encargado del tratamiento: la persona natural o jurídica que trata datos personales por cuenta del Responsable.
- Consentimiento: manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca mediante la cual el titular acepta el tratamiento de sus datos personales para una o varias finalidades determinadas.
- Derechos ARCO: derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos que establece la LOPDP.

## **7. OBTENCIÓN DE DATOS**

Los datos personales serán obtenidos de forma directa del titular mediante formularios, aplicaciones web, redes sociales, comunicaciones telefónicas o electrónicas, contratos, solicitudes y demás canales habilitados por la Empresa. El Responsable garantizará que, en el momento de la obtención de los datos, el titular reciba información clara y oportuna sobre la finalidad del tratamiento, la identidad del Responsable, la existencia de la presente Política y los medios para ejercer sus derechos.

## **8. CATEGORÍAS DE DATOS**

El Responsable tratará, en función de los procesos descritos en esta Política, las siguientes categorías de datos personales:

- a) Datos identificativos y de contacto: nombre, apellidos, número de cédula, dirección, correo

electrónico, número telefónico, matrícula (cuando proceda), datos del bien asegurado, facturas y demás datos análogos.

b) Datos de salud (sensibles): antecedentes médicos, preexistencias, certificados médicos, historias clínicas, recetas y facturas médicas cuando ello sea necesario para la gestión de pólizas médicas y reembolsos.

c) Datos laborales, contractuales y bancarios: información de empleados, freelancers y proveedores para la gestión de relaciones laborales y contractuales, incluidos datos bancarios para pagos.

d) Datos de navegación y comportamiento: identificadores de dispositivos, direcciones IP, cookies y otros datos derivados de la interacción con plataformas digitales de la Empresa.

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

El tratamiento de datos personales se realizará sobre la base de las siguientes bases legales, en concordancia con la LOPDP:

a) Consentimiento del titular (Art. 7 numeral 1 LOPDP): aplicable a tratamientos que requieren la autorización expresa del titular, en particular para las actividades de marketing, captación digital, remarketing, y para el tratamiento de datos sensibles de salud en la gestión de pólizas médicas y reembolsos.

b) Medidas precontractuales y cumplimiento contractual (Art. 7 numeral 5 LOPDP): aplicable al tratamiento necesario para la ejecución de medidas precontractuales a petición del titular y para el cumplimiento de obligaciones derivadas de contratos de seguros, emisión y administración de pólizas no médicas, trámites de siniestros y renovaciones, así como para la gestión de relaciones laborales y contractuales con empleados, freelancers y proveedores.

c) Otras bases legales aplicables: cuando corresponda, el Responsable podrá amparar determinados tratamientos en otras bases legales previstas en la LOPDP, siempre que tales tratamientos sean compatibles con las finalidades informadas al titular.

Para cada tratamiento específico se consignará la base legal aplicable y se obtendrá el consentimiento cuando la LOPDP lo exija.

## **10. FINALIDADES**

Los datos personales serán tratados para las siguientes finalidades específicas, legítimas y proporcionales:

a) Proceso: Marketing y Captación Digital

- Finalidad: Captación de potenciales clientes, contacto comercial, oferta de cotizaciones de seguros,

ejecución de acciones de remarketing y seguimiento comercial.

- Base legal: Consentimiento del titular (Art. 7 numeral 1 LOPDP).
- Categorías de datos: nombre, teléfono, correo electrónico y datos de navegación.
- Medida de seguridad: tratamiento con medidas administrativas, técnicas y organizativas documentadas y proporcionales al riesgo.
- Conservación: los datos de leads se conservarán por el plazo de dos (2) años desde la última interacción registrada o desde la revocación del consentimiento, salvo que exista obligación legal de conservarlos por un plazo mayor.

b) Proceso: Cotización de Seguros

- Finalidad: Recepción de solicitudes de cotización, análisis de la información proporcionada y emisión de cotizaciones.
- Base legal: Ejecución de medidas precontractuales a petición del titular (Art. 7 numeral 5 LOPDP).
- Categorías de datos: datos identificativos y del bien asegurado (cédula, matrícula, factura, datos de contacto).
- Medida de seguridad: aplicación de controles de acceso, cifrado en tránsito y reposo cuando proceda, y registro de accesos.
- Conservación: la información relacionada con solicitudes de cotización se conservará por el plazo de tres (3) años desde la emisión de la cotización o desde la última comunicación del titular, salvo que concurra obligación legal de mayor conservación.

c) Proceso: Gestión de Pólizas Médicas

- Finalidad: Emisión y gestión integral de pólizas médicas, tramitación de reembolsos y atención de reclamos relacionados con servicios de salud.
- Base legal: Consentimiento expreso, previo e informado del titular para el tratamiento de datos sensibles (Art. 7 numeral 1 LOPDP).
- Categorías de datos: datos de salud (preexistencias, certificados médicos, historias clínicas, recetas, facturas médicas).
- Medida de seguridad: medidas técnicas y organizativas reforzadas y documentadas, control de accesos estrictos, cifrado, pseudonimización cuando proceda, registros de tratamiento y gestión de incidentes.
- Conservación: los datos sensibles se conservarán durante la vigencia de la relación contractual y por

un plazo adicional de diez (10) años contados desde la terminación del servicio o cierre del siniestro, cuando sea necesario para atender responsabilidades, reembolsos, prescripciones médicas o requerimientos legales, con eliminación segura al vencimiento de dichos plazos.

d) Proceso: Gestión de Pólizas No Médicas

- Finalidad: Emisión, administración, gestión de siniestros, renovaciones y cumplimiento de obligaciones contractuales de pólizas no médicas.

- Base legal: Ejecución de medidas precontractuales y cumplimiento de obligaciones contractuales (Art. 7 numeral 5 LOPDP).

- Categorías de datos: datos identificativos y del bien asegurado.

- Medida de seguridad: controles de acceso, backups seguros y documentación de políticas de seguridad.

- Conservación: los expedientes de pólizas no médicas se conservarán por el plazo de cinco (5) años contados desde la terminación de la póliza o la gestión final del siniestro, salvo obligación legal de mayor conservación.

e) Proceso: Gestión del Personal Interno, Freelancers y Proveedores

- Finalidad: Administración de relaciones laborales, contractuales, de prestación de servicios y obligaciones administrativas, incluyendo pagos y cumplimiento de obligaciones fiscales y laborales.

- Base legal: Ejecución de medidas precontractuales y cumplimiento de obligaciones contractuales por parte del Responsable (Art. 7 numeral 5 LOPDP).

- Categorías de datos: identificativos, de contacto, laborales, contractuales y bancarios.

- Medida de seguridad: políticas de seguridad de la información documentadas, controles de acceso, formación y registros de tratamiento.

- Conservación: los datos de empleados, freelancers y proveedores se conservarán durante la vigencia de la relación contractual y por un plazo de seis (6) años contados desde la terminación de la relación, salvo que exista obligación legal que imponga un plazo distinto.

f) Proceso: Proceso LOPDP (Gestión de Cumplimiento y Gobierno de Datos)

- Finalidad: Implementación, supervisión, auditoría y mejora continua del programa de protección de datos, gestión de solicitudes de titulares, formación del personal y respuesta a requerimientos de autoridades.

- Base legal: cumplimiento de obligaciones legales por parte del Responsable y tratamiento necesario

para garantizar la seguridad y adecuada gestión del programa de protección de datos.

- Categorías de datos: registros de tratamiento, datos de contacto de titulares, registros internos de cumplimiento y documentación relacionada.
- Medida de seguridad: controles administrativos, técnicos y organizativos documentados, evaluación de riesgos y planes de respuesta a incidentes.
- Conservación: los registros de cumplimiento se conservarán por el plazo necesario para demostrar cumplimiento normativo, y en todo caso por un plazo no menor a cinco (5) años desde la finalización del asunto registrado, salvo obligación legal distinta.

## **11. PLAZOS DE CONSERVACIÓN**

Los plazos de conservación aplicables se describen en el numeral 10 precedente por cada proceso. A falta de un plazo específico establecido por la normativa aplicable, los datos serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la cual fueron recabados, atendiendo a principios de pertinencia y minimización, y serán eliminados o anonimizados de forma segura cuando ya no sean necesarios para dicha finalidad o cuando lo solicite el titular en ejercicio de sus derechos, conforme a lo previsto por la LOPDP.

## **12. TRANSFERENCIAS**

La Empresa podrá transferir datos personales a terceros nacionales o internacionales cuando ello sea necesario para la prestación del servicio contratado, para la tramitación de reembolsos, para la ejecución de contratos, o cuando exista una base legal que lo habilite. Las transferencias a terceros se realizarán mediante contratos o instrumentos jurídicos adecuados que garanticen el cumplimiento de obligaciones de confidencialidad y de la LOPDP, estableciendo las finalidades autorizadas, las medidas de seguridad aplicables y las responsabilidades de las partes. En transferencias internacionales se adoptarán las salvaguardias requeridas por la normativa aplicable.

## **13. DERECHOS DE TITULARES**

Los titulares de datos personales tienen, en los términos y condiciones previstos por la LOPDP, los siguientes derechos:

- a) Derecho de acceso: a conocer si se están tratando datos personales que les conciernen y obtener información respecto de las condiciones del tratamiento.
- b) Derecho de rectificación: a solicitar la corrección de datos personales inexactos o incompletos.
- c) Derecho de cancelación o supresión: a solicitar la eliminación de sus datos cuando proceda conforme a la normativa y a las excepciones legales.

d) Derecho de oposición: a oponerse al tratamiento de sus datos personales por motivos legítimos y específicos.

e) Derecho a la portabilidad: cuando proceda conforme a la normativa aplicable.

f) Derecho a revocar el consentimiento: en cualquier momento, sin que ello afecte la licitud del tratamiento previamente realizado.

La Empresa asegurará mecanismos ágiles, gratuitos y accesibles para el ejercicio de los derechos de los titulares, así como la información sobre los requisitos y procedimientos necesarios para su ejercicio.

## **14. PROCEDIMIENTO ARCO**

Para ejercer los derechos ARCO o la portabilidad, los titulares deberán presentar solicitud escrita dirigida al Delegado de Protección de Datos o al correo electrónico del Responsable señalado más adelante. La solicitud deberá contener, como mínimo: identificación del titular, descripción clara y precisa del derecho que se desea ejercer, datos de contacto y la documentación que acredite la identidad del solicitante. Cuando la solicitud sea presentada por un tercero en representación del titular deberá acreditarse la representación mediante poder válido o autorización escrita.

La Empresa acusará recibo de la solicitud y la tramitará dentro de un término razonable y conforme a la LOPDP, comunicando la resolución adoptada y, en su caso, las medidas adoptadas en respuesta a la solicitud. La Empresa podrá requerir información adicional para verificar la identidad del solicitante o para clarificar la solicitud; dicho requerimiento se comunicará oportunamente. Cuando la solicitud sea improcedente, la Empresa motivará la denegatoria y comunicará la vía de impugnación ante la autoridad competente.

## **15. SEGURIDAD**

La Empresa adoptará las medidas técnicas, físicas y organizativas necesarias y proporcionales a la naturaleza de los datos y riesgos asociados, con el fin de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales. Entre las medidas implementadas se encuentran, sin perjuicio de otras que se incorporen en los registros y políticas internas:

a) Políticas documentadas de seguridad de la información y de protección de datos personales.

b) Controles de acceso basados en perfiles y necesidad de conocer, incluyendo autenticación y autorizaciones.

c) Cifrado de datos en tránsito y en reposo cuando sea requerido por el riesgo y la naturaleza del dato.

d) Gestión de vulnerabilidades, antivirus, firewalls y sistemas de detección y prevención de intrusiones.

- e) Copias de seguridad periódicas y procedimientos de recuperación ante desastres.
- f) Registro y auditoría de accesos y tratamientos de datos sensibles y críticos.
- g) Protocolos documentados de respuesta a incidentes de seguridad y notificación a las autoridades y titulares cuando proceda.
- h) Programas de formación y concienciación en materia de protección de datos para el personal.
- i) Evaluaciones de impacto y análisis de riesgos cuando los tratamientos puedan entrañar alto riesgo para los derechos y libertades de las personas.

Los encargados del tratamiento suscribirán obligaciones contractuales de confidencialidad y cumplimiento de medidas de seguridad equivalentes a las exigidas al Responsable.

## **16. COOKIES**

La Empresa utiliza cookies y tecnologías similares en sus plataformas digitales con finalidades técnicas, analíticas y de marketing. Las cookies destinadas a finalidades publicitarias y de seguimiento (remarketing) se activan únicamente previa obtención del consentimiento informado del titular. Las cookies técnicas necesarias para la prestación del servicio podrán ser utilizadas sin consentimiento siempre que su uso sea estrictamente necesario. La Empresa habilitará mecanismos claros para que el titular pueda gestionar sus preferencias de cookies y retirar su consentimiento.

## **17. CONTACTO**

Cualquier consulta, ejercicio de derechos, requerimiento o notificación relacionada con esta Política y el tratamiento de datos personales deberá dirigirse a:

QUINTANA & PACHECO AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS MQ&P CIA. LTDA.

RUC: 1793190963001

Correo electrónico: mireyaquintana@mqpseguros.com

Delegado de Protección de Datos: Luis Villarroel

Correo electrónico DPD: info@abogadoslatam.com

Las solicitudes recibidas serán atendidas conforme a los procedimientos descritos en la presente Política y la normativa aplicable.

## **18. VIGENCIA**

La presente Política entra en vigencia a partir de la fecha de su emisión y permanecerá vigente hasta que sea modificada o sustituida por una versión posterior. La Empresa revisará y actualizará esta

Política periódicamente, al menos una vez al año, o cuando se produzcan cambios normativos, organizativos o tecnológicos que lo requieran. Cualquier modificación será debidamente comunicada a los titulares mediante los canales habituales de la Empresa.

En caso de conflicto entre la presente Política y la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, prevalecerá la normativa legal vigente.