

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., RUC 1793190963001, con domicilio en Av. Shyris y NNUU, Quicentro Shopping, Centro de negocios Qworks, tercer piso, en adelante "la Empresa" o "el Responsable", reconoce la importancia de la protección de los datos personales de sus clientes, prospectos, empleados, colaboradores, proveedores y terceros, y asume el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) y demás normativa aplicable en la República del Ecuador. La presente Política regula el tratamiento de datos personales efectuado en el marco de las actividades y procesos definidos por la Empresa.

2. OBJETO

La presente Política tiene por objeto establecer los principios, bases legales, finalidades, medidas de seguridad, plazos de conservación, condiciones de transferencia, procedimientos para el ejercicio de derechos de los titulares y demás reglas aplicables al tratamiento de datos personales realizadas por la Empresa, en cumplimiento de la LOPDP.

3. RESPONSABLE

Responsable del Tratamiento:

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

RUC: 1793190963001

Dirección: Av. Shyris y NNUU, Quicentro Shopping, Centro de negocios Qworks, tercer piso

Correo electrónico: mireyaquintana@mqpseguros.com

4. DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS

Delegado de Protección de Datos:

Nombre: Luis Villarroel

Correo electrónico: info@abogadoslatam.com

El Delegado de Protección de Datos actúa como canal de comunicación entre los titulares, el Responsable y la autoridad competente para asuntos relacionados con la protección de datos personales.

5. MARCO LEGAL

La presente Política se sustenta en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) y demás normativa y reglamentos aplicables en materia de protección de datos personales, así como en las obligaciones contractuales y legales vigentes que rigen la actividad de la Empresa.

6. DEFINICIONES

Para efectos de la presente Política se adoptan las definiciones contenidas en la LOPDP y demás normativa aplicable, entre las cuales se consideran, de manera ejemplificativa y no limitativa: datos personales, datos sensibles, titular, responsable del tratamiento, encargado del tratamiento, consentimiento, tratamiento, transferencia, anonimización y titulares de derechos ARCO.

7. OBTENCIÓN DE DATOS

La Empresa recaba datos personales directamente del titular a través de formularios físicos y electrónicos, plataformas web, aplicaciones móviles, redes sociales, llamadas telefónicas, correos electrónicos, documentos contractuales y proveedores autorizados. El tratamiento se realiza de manera lícita, leal y transparente, informando al titular sobre las finalidades, la base legal aplicable y los derechos que le asisten al momento de la obtención de los datos o mediante canales fácilmente accesibles.

8. CATEGORÍAS DE DATOS

Los datos objeto de tratamiento por la Empresa se clasifican conforme a las actividades y procesos descritos en el numeral 10, en particular:

- a) Datos identificativos y de contacto: nombres, apellidos, cédula de identidad, pasaporte, números de teléfono, correos electrónicos, direcciones, datos de representación.
- b) Datos contractuales y patrimoniales: información sobre bienes asegurados, matrículas, facturas, datos bancarios necesarios para pagos y cobros, condiciones contractuales.
- c) Datos laborales y administrativos: historial laboral, documentación contractual, información para cumplimiento de obligaciones laborales y tributarias de empleados, freelancers y proveedores.
- d) Datos de salud y datos sensibles: información médica, diagnósticos, certificados médicos, historias clínicas, recetas y facturas relacionadas con prestación de servicios de salud, únicamente cuando sea estrictamente necesario para la emisión de pólizas médicas y gestión de reembolsos.
- e) Datos de comportamiento y navegación: información recopilada por cookies, herramientas analíticas y plataformas de marketing con el consentimiento del titular para fines de remarketing y prospección comercial.

La Empresa no recaba ni trata datos sensibles que no sean estrictamente necesarios para las finalidades autorizadas por el titular y conforme a la LOPDP.

9. BASE LEGAL DEL TRATAMIENTO

Los tratamientos efectuados por la Empresa se basan en las siguientes bases legales previstas en el Art. 7 de la LOPDP:

- a) Consentimiento del titular (Art. 7 numeral 1 LOPDP): para el tratamiento de datos personales cuando así se requiera, en especial para actividades de marketing, remarketing y tratamiento de datos sensibles (salud). El consentimiento será previo, expreso, informado y específico para una o varias finalidades determinadas.
- b) Ejecución de medidas precontractuales y cumplimiento contractual (Art. 7 numeral 5 LOPDP): para la atención de solicitudes de cotización, emisión, administración, renovación de pólizas no médicas, gestión de siniestros y demás actividades necesarias para la celebración y cumplimiento de contratos de seguro.
- c) Otras bases legales: cuando el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales de la Empresa, la base legal será la correspondiente norma de la que derive la obligación.

10. FINALIDADES

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

- a) Marketing y Captación Digital: captar potenciales clientes, realizar contacto comercial, ofrecer cotizaciones de seguros, ejecutar campañas digitales y acciones de remarketing, gestionar leads y realizar análisis de efectividad de campañas. Base legal: consentimiento del titular.
- b) Cotización de Seguros: recibir solicitudes de cotización, analizar la información proporcionada por el titular y emitir cotizaciones de seguros. Base legal: ejecución de medidas precontractuales a petición del titular.
- c) Gestión de Pólizas No Médicas (tratamiento de datos de salud cuando corresponda): emitir pólizas médicas y gestionar reembolsos ante aseguradoras, administrar información médica estrictamente necesaria para la prestación del servicio de seguros de salud. Base legal: consentimiento expreso, previo e informado del titular por tratarse de datos sensibles.
- d) Gestión de Pólizas Médicas (pólizas no médicas según el proceso operativo): emisión, administración, manejo de siniestros y renovaciones de pólizas no médicas, cumplimiento de obligaciones contractuales. Base legal: ejecución y cumplimiento de obligaciones contractuales.
- e) Gestión del Personal Interno, Freelancers y Proveedores: administrar relaciones laborales,

contractuales, de prestación de servicios y obligaciones administrativas, incluyendo pagos y cumplimiento tributario y laboral. Base legal: ejecución de obligaciones contractuales y legales.

f) Otras finalidades accesorias: prevención de fraude, cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias, gestión de reclamaciones, defensa judicial y análisis estadístico interno debidamente anonimizado.

Los datos serán tratados únicamente para las finalidades informadas al titular y dentro de los límites autorizados por la LOPDP.

11. PLAZOS DE CONSERVACIÓN

La Empresa conservará los datos personales por el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recabados y en atención a obligaciones legales aplicables, observando los siguientes plazos mínimos:

- a) Marketing y Captación Digital: los datos de leads y prospectos serán conservados por un plazo máximo de tres (3) años desde la fecha de obtención del consentimiento, salvo que el titular revoque su consentimiento con anterioridad. Transcurrido el plazo se procederá a la supresión o anonimización de los datos.
- b) Cotización de Seguros: la información relacionada con solicitudes y cotizaciones será conservada por un plazo máximo de dos (2) años desde la última gestión registrada o hasta que el titular solicite su supresión o rectificación, sin perjuicio de la necesidad de conservación por obligaciones legales.
- c) Gestión de Pólizas No Médicas (datos de salud): los datos de salud y documentación médica serán conservados por un plazo máximo de diez (10) años desde la finalización de la relación contractual o desde la última atención relacionada, conforme a lo establecido por normativa sectorial y a efectos de ejercicio o defensa de derechos ante terceros. Transcurrido el plazo, se procederá a la eliminación segura o anonimización irreversible.
- d) Gestión de Pólizas Médicas (pólizas no médicas): los datos vinculados a pólizas no médicas serán conservados por un plazo máximo de diez (10) años desde la expiración, terminación o resolución de la póliza, o hasta que medie disposición legal que exija conservación por un plazo distinto.
- e) Gestión del Personal Interno, Freelancers y Proveedores: los datos laborales, contractuales y bancarios serán conservados por un plazo máximo de siete (7) años desde la terminación de la relación laboral o contractual para atender obligaciones laborales, tributarias y probatorias, salvo que la normativa vigente imponga un plazo mayor.
- f) Copias de seguridad y registros de operación: podrán conservarse por plazos técnicos razonables y limitados según políticas internas de seguridad y continuidad del negocio, sin perjuicio de los plazos anteriores para los registros sujetos a conservación legal.

Al término del plazo aplicable los datos serán suprimidos o anonimizados de forma segura y verificable, garantizando que la eliminación imposibilite la reconstrucción de datos personales.

12. TRANSFERENCIAS

La Empresa podrá transferir datos personales a terceros nacionales o internacionales cuando sea necesario para cumplir las finalidades autorizadas, incluyendo, sin limitarse a, aseguradoras, reaseguradoras, prestadores de servicios médicos, entidades de pago, proveedores de tecnología, agencias de marketing y proveedores logísticos.

- a) Transfers necesarias para la ejecución del contrato o cumplimiento legal: se realizarán sin requerir autorización adicional cuando la transferencia sea imprescindible para la ejecución de una relación contractual o para el cumplimiento de obligaciones legales.
- b) Transfers que requieren consentimiento: para transferencias que impliquen tratamiento distinto al informado o que se realicen a jurisdicciones que no cuenten con un nivel de protección equivalente, se requerirá el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- c) Responsabilidad contractual: las transferencias a encargados del tratamiento se registrarán por contrato escrito que obligue al encargado a aplicar medidas de seguridad, a tratar los datos conforme a las instrucciones del Responsable y a garantizar la confidencialidad y proporcionalidad exigidas por la LOPDP.
- d) Transferencias internacionales: se garantizará que el país o el receptor ofrezca un nivel de protección adecuado, o en su defecto, que existan garantías contractuales u otros mecanismos legales que aseguren la protección de los datos transferidos conforme a la normativa aplicable y a la presente Política.

13. DERECHOS DE TITULARES

Los titulares de datos personales tienen los derechos previstos en la LOPDP y demás normativa aplicable, incluyendo, entre otros, los derechos de acceso, rectificación, supresión (cancelación), oposición, portabilidad y revocación del consentimiento. El ejercicio de estos derechos se atenderá conforme a los procedimientos y plazos establecidos en la presente Política y en la normativa vigente.

14. PROCEDIMIENTO ARCO

La Empresa establece el siguiente procedimiento para el ejercicio de los derechos ARCO y otros contemplados en la LOPDP:

- a) Presentación de la solicitud: El titular deberá presentar la solicitud dirigida al Delegado de Protección de Datos o al correo del Responsable, indicando el derecho que pretende ejercer, los datos mínimos de identificación y la documentación que acredite su identidad, junto con la

información necesaria para localizar los datos en poder de la Empresa.

b) Verificación de identidad: Previa atención de la solicitud, la Empresa verificará la identidad del solicitante y la legitimidad de la petición. La Empresa podrá requerir información adicional justificada para la verificación de identidad o para precisar la solicitud.

c) Plazo de respuesta: La Empresa resolverá la solicitud en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la recepción de la solicitud completa. Cuando la solicitud requiera una investigación o actuaciones adicionales, el plazo podrá extenderse por quince (15) días hábiles adicionales, comunicando al titular la extensión y sus motivos.

d) Forma de respuesta: La respuesta se emitirá por escrito o por medios electrónicos al correo informado por el titular. En caso de procedencia total o parcial se informarán las medidas adoptadas. Cuando la solicitud sea improcedente se explicarán las razones legales de la denegación.

e) Recursos: Contra la decisión de la Empresa, el titular podrá interponer los recursos administrativos o judiciales previstos en la normativa vigente ante la autoridad competente.

15. SEGURIDAD

La Empresa implementa y mantiene medidas técnicas, administrativas y organizativas apropiadas en función del riesgo inherente y del estado de la técnica, dirigidas a proteger los datos personales contra pérdida, alteración, acceso no autorizado, divulgación o cualquier otra forma de tratamiento ilícito. Tales medidas incluyen, entre otras:

a) Gestión de acceso y autenticación: control de acceso por perfil, principio de mínimo privilegio, autenticación multifactor para accesos críticos, gestión y revisión periódica de permisos.

b) Cifrado: cifrado de datos sensibles y de salud en tránsito y en reposo en los sistemas que así lo requieran.

c) Seguridad de infraestructura: uso de firewall, sistemas de detección y prevención de intrusiones, antivirus/antimalware actualizados, segmentación de redes y endurecimiento de sistemas.

d) Gestión de incidentes: plan de respuesta a incidentes de seguridad que contemple detección, contención, análisis forense, corrección y notificación conforme a la normativa, incluyendo la comunicación a la autoridad competente y, cuando corresponda, a los titulares potencialmente afectados en los plazos que la ley establezca.

e) Gestión de proveedores y encargados: evaluación de proveedores, celebración de contratos que establezcan obligaciones de seguridad y confidencialidad, auditorías y supervisión del cumplimiento.

f) Copias de seguridad y continuidad: políticas y mecanismos de respaldo, recuperación y pruebas periódicas de continuidad del negocio.

g) Formación y concientización: programas de capacitación y actualización para el personal con acceso a datos personales respecto de sus obligaciones y buenas prácticas en materia de protección de datos.

h) Registro de actividades: mantenimiento de registros de las operaciones de tratamiento según lo exija la normativa aplicable.

Las medidas de seguridad serán revisadas y actualizadas periódicamente en función de la evolución tecnológica y del análisis de riesgos.

16. COOKIES

La Empresa utiliza cookies y tecnologías similares en sus sitios web y plataformas digitales para facilitar la navegación, mejorar la experiencia del usuario, fines analíticos y de marketing (remarketing). Se establecen las siguientes reglas:

a) Cookies estrictamente necesarias: necesarias para el funcionamiento del sitio, se activan por defecto.

b) Cookies de rendimiento y analíticas: se activan con el consentimiento del titular y se utilizan para generar estadísticas agregadas sobre el uso del sitio.

c) Cookies de targeting/marketing: se requieren consentimiento expreso e informado del titular para su activación y uso en campañas publicitarias y remarketing.

Los titulares podrán gestionar sus preferencias de cookies mediante las herramientas habilitadas en los sitios web de la Empresa. La Empresa establecerá plazos de persistencia razonables para cada categoría de cookie, informando claramente la finalidad y duración.

17. CONTACTO

Para consultas, solicitudes ARCO, revocación de consentimiento, reporte de incidentes de seguridad o cualquier otra comunicación relacionada con la protección de datos personales, los titulares podrán dirigirse al Delegado de Protección de Datos o al Responsable a las siguientes direcciones:

Responsable:

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

Correo electrónico: mireyaquintana@mqpseguros.com

Dirección: Av. Shyris y NNUU, Quicentro Shopping, Centro de negocios Qworks, tercer piso

Delegado de Protección de Datos:

Nombre: Luis Villarroel

18. VIGENCIA

La presente Política entra en vigencia a partir de la fecha de su emisión y será revisada periódicamente, al menos una vez al año, o cuando se produzcan cambios significativos en las actividades de tratamiento, en la normativa aplicable o en la estructura organizativa de la Empresa. Cualquier modificación será publicada y comunicada en los medios que la Empresa estime pertinentes conforme a la normativa vigente.