

**SOFTYS ECUADOR S.A.**  
**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**SOFTYS ECUADOR S.A.** ("Softys" o "Empresa") nos inspira entregar el mejor cuidado, a través de nuestras marcas y productos y también a través de nuestra forma de operar y comportarnos, lo que supone el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de Protección de Datos Personales. Por eso, adopta la siguiente Política de Tratamiento de Datos Personales ("Política") de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales.

La presente Política establece las directrices generales para la protección y el tratamiento de datos personales al interior de Softys, permitiendo de esta manera fortalecer el nivel de confianza entre Responsable y Titulares con relación al tratamiento de su información; informar a los Titulares de las finalidades y transferencias a que son sometidos sus datos personales y los mecanismos y formas para el ejercicio de sus derechos.

**IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE:**

- SOCIEDAD: SOFTYS ECUADOR S.A.
- NÚMERO DE RUC: 1792083354001
- DIRECCIÓN FÍSICA: Km 24,5 Vía Daule Solar 1-1 Mz 13, Guayaquil 090708, Ecuador
- CORREO ELECTRÓNICO DE CONTACTO: misdatos@softys.com
- ÁREA RESPONSABLE: GERENCIA LEGAL
- TELÉFONO: (5934) 5000160

**1. ALCANCE**

Esta Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales será aplicada a todas las bases de datos y/o ficheros que incluyan datos personales de consumidores finales, usuarios del sitio web y clientes, que sean objeto de tratamiento por parte de **Softys** como responsable del tratamiento de datos personales de acuerdo con lo establecido en la normativa de protección de datos personales ecuatoriana.

**2. DEFINICIONES**

- **Autoridad de Protección de Datos Personales:** Autoridad encargada de supervisar la aplicación de normativa de protección de datos personales en Ecuador.
- **Autoridad:** Autoridad de Protección de Datos Personales u otras Autoridades Administrativas contempladas en la Ley y/o Tribunales Judiciales.
- **Base de datos o fichero:** Conjunto estructurado de datos cualquiera que fuera la forma, modalidad de creación, almacenamiento, organización, tipo de soporte, tratamiento, procesamiento, localización o acceso, centralizado, descentralizado repartido de forma funcional o geográfica.
- **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 mismos.
- **Dato biométrico:** Dato personal único, relativo a las características físicas o fisiológicas, o conductas de una persona natural que permita o confirme la identificación única de dicha persona, como imágenes faciales o datos dactiloscópicos, entre otros.
- **Dato personal:** Dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente.
- **Datos personales crediticios:** Datos que integran el comportamiento económico de personas naturales, para analizar su capacidad financiera.

- **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.
- **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 su cumplimiento normativo y de cooperar con la Autoridad de Protección de Datos Personales, sirviendo como punto de contacto entre la Autoridad y la entidad responsable del tratamiento de datos.
- **Destinatario:** Persona natural o jurídica que ha sido comunicada con datos personales.
- **Encargado del tratamiento de datos personales:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que solo o conjuntamente con otros, trate datos personales a nombre y por cuenta de un responsable de tratamiento de datos personales.
- **Fuente accesible al público:** Bases de datos que pueden ser consultadas por cualquier persona, cuyo acceso es público, incondicional y generalizado.
- **Responsable de tratamiento de datos personales:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que solo o conjuntamente con otros decide sobre la finalidad y el tratamiento de datos personales.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.
- **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 se comuniquen deben ser exactos, completos y actualizados.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, ya sea por procedimientos técnicos de carácter automatizado, parcialmente automatizado o no automatizado, tales como: 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.
- **Vulneración de la seguridad de los datos personales:** Incidente de seguridad que afecta la confidencialidad, disponibilidad o integridad de los datos personales.

### 3. PRINCIPIOS RECTORES APLICABLES EN MATERIA DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales en **Softys** se encuentra guiado por los siguientes principios rectores:

- **Juridicidad.** Los datos personales deben tratarse con estricto apego y cumplimiento a la normativa vigente y jurisprudencia aplicable.
- **Lealtad.** El tratamiento de datos personales deberá ser leal y lícito, por lo que para los Titulares debe quedar claro que se están recogiendo, utilizando, consultando o tratando datos personales que les conciernen, así como las formas en que dichos datos son o serán tratados.
- **Transparencia.** Toda información o comunicación relativa al tratamiento de datos personales deberá ser fácilmente accesible y fácil de entender y se deberá utilizar un lenguaje sencillo y claro.

- **Finalidad.** Las finalidades del tratamiento deberán ser determinadas, explícitas, legítimas y comunicadas al titular; no podrán tratarse datos personales con fines distintos para los cuales fueron recopilados.
- **Pertinencia y minimización de datos personales.** Los datos personales deben ser pertinentes y estar limitados a lo estrictamente necesario para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento.
- **Proporcionalidad del tratamiento.** El tratamiento debe ser adecuado, necesario, oportuno, relevante y no excesivo con relación a las finalidades para las cuales hayan sido recogidos o a la naturaleza misma.
- **Confidencialidad.** El tratamiento debe concebirse sobre la base del debido sigilo y secreto. Para tal efecto, **Softys** adopta las medidas técnicas organizativas para cumplir con este principio.
- **Calidad y exactitud.** Los datos personales que sean objeto de tratamiento deben ser exactos, íntegros, precisos, completos, comprobables, claros; y, de ser el caso, debidamente actualizados; de tal forma que no se altere su veracidad.
- **Conservación.** Los datos personales serán conservados durante un tiempo no mayor al necesario para cumplir con la finalidad de su tratamiento. Para garantizar que los datos personales no se conserven más tiempo del necesario, **Softys** establecerá plazos para su supresión o revisión periódica.
- **Seguridad de datos personales.** **Softys** implementará todas las medidas de seguridad adecuadas y necesarias, entendiéndose por tales las aceptadas por el estado de la técnica, sean estas organizativas, técnicas o de cualquier otra índole, para proteger los datos personales, frente a cualquier riesgo, amenaza, vulnerabilidad, atendiendo a la naturaleza de los datos de carácter personal, al ámbito y el contexto.
- **Responsabilidad proactiva y demostrada.** **Softys** acreditará el haber implementado mecanismos para la protección de datos personales establecidos en la Ley, para lo cual, además de lo establecido en la normativa aplicable, podrá valerse de estándares, mejores prácticas, esquemas de auto y co regulación, códigos de protección, sistemas de certificación, sellos de protección de datos personales y cualquier otro mecanismo semejante.

#### 4. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los Titulares de datos personales gozarán de los siguientes derechos, y de aquellos que les otorgue la Ley:

- **Derecho a ser informado sobre:**
  - a) Los fines del tratamiento;
  - b) La base legal para el tratamiento;
  - c) Tipos de tratamiento;
  - d) Tiempo de conservación;
  - e) La existencia de una base de datos en la que consten sus datos personales;
  - f) El origen de los datos personales cuando no se hayan obtenido directamente del titular;
  - g) Otras finalidades y tratamientos ulteriores;
  - h) Identidad y datos de contacto del responsable del tratamiento de datos personales;
  - i) Identidad y datos de contacto del delegado de protección de datos personales, cuando sea del caso;
  - j) 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;
  - k) Las consecuencias para el titular de los datos personales de su entrega o negativa a ello;
  - l) El efecto de suministrar datos personales erróneos o inexactos;
  - m) La posibilidad de revocar el consentimiento;

- n) 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,
- o) Los mecanismos para hacer efectivo su derecho a la portabilidad, cuando el titular lo solicite;
- p) Dónde y cómo realizar sus reclamos ante el responsable del tratamiento de datos y la Autoridad de Protección de Datos Personales, y;
- q) La existencia de valoraciones y decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.
- **Derecho de acceso.** El Titular tiene derecho a conocer y a obtener, gratuitamente, el detalle de todos sus datos personales entregados a **Softys** sin necesidad de justificación alguna.
  - **Derecho de rectificación y actualización.** El Titular tiene el derecho a que **Softys** rectifique y actualice sus datos personales inexactos o incompletos.
  - **Derecho a revocar el consentimiento:** El Titular podrá, sin que sea necesaria una justificación, revocar su autorización. El tratamiento realizado antes con anterioridad a la revocación del consentimiento es lícito.
  - **Derecho de eliminación.** El Titular tiene derecho a que **Softys** suprima sus datos personales, cuando:
    - a) El tratamiento no cumpla con los principios establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales;
    - b) El tratamiento no sea necesario o pertinente para el cumplimiento de la finalidad;
    - c) Los datos personales hayan cumplido con la finalidad para la cual fueron recogidos o tratados;
    - d) Haya vencido el plazo de conservación de los datos personales;
    - e) El tratamiento afecte derechos fundamentales o libertades individuales;
    - f) Revoque el consentimiento prestado o señale no haberlo otorgado para uno o varios fines específicos, sin necesidad de que medie justificación alguna; o,
    - g) Existe obligación legal.
  - **Derecho de oposición.** El Titular tiene el derecho a oponerse o negarse al tratamiento de sus datos personales, en los siguientes casos:
    - a) No se afecten derechos y libertades fundamentales de terceros, la ley se lo permita y no se trate de información pública, de interés público o cuyo tratamiento está ordenado por la ley;
    - b) El tratamiento de datos personales tenga por objeto la mercadotecnia directa; el interesado tendrá derecho a oponerse en todo momento al tratamiento de los datos personales que le conciernan, incluida la elaboración de perfiles; en cuyo caso los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines;
    - c) Cuando no sea necesario su consentimiento para el tratamiento como consecuencia de la concurrencia de un interés legítimo, y se justifique en una situación concreta personal del titular, siempre que una ley no disponga lo contrario.
  - **Derecho a la portabilidad.** El Titular tiene el derecho a recibir sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características o transmitirlos a otros Responsables, siempre que sea técnicamente posible.

Para que haya lugar a este derecho, será preciso que se produzca al menos una de las condiciones establecidas en el artículo de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Una vez concluida la transferencia de datos, **Softys** procederá a su eliminación, salvo que el titular solicite su conservación, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
  - **Derecho a la suspensión del tratamiento.** El Titular tendrá derecho a la suspensión del tratamiento de los datos cuando se cumpla alguna de las condiciones siguientes:
    - a) Cuando impugne la exactitud de los datos personales, mientras **Softys** verifica la exactitud de estos;
    - b) El tratamiento sea ilícito y el interesado se oponga a la supresión de los datos personales y solicite en su lugar la limitación de su uso;

c) **Softys** ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el interesado los necesite para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones; y, d) Cuando el titular se haya opuesto al tratamiento de sus datos de salud mientras se verifica si los motivos legítimos de **Softys** prevalecen sobre los del titular.

- **Derecho a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas.** El Titular tiene derecho a no ser sometido a una decisión basada única o parcialmente en valoraciones que sean producto de procesos automatizados, incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos en él o que atenten contra sus derechos y libertades fundamentales.

## 5. TRATAMIENTO LEGÍTIMO DE DATOS PERSONAS

**Softys** tratará los datos personales de acuerdo con las siguientes bases legitimadoras:

1. Por consentimiento del Titular para el tratamiento de sus datos personales, para una o varias finalidades específicas;
2. Que sea realizado en cumplimiento de una obligación legal;
3. Que sea realizado por orden judicial;
4. Que el tratamiento de datos personales se sustente en el cumplimiento de una misión realizada en interés público;
5. Para la ejecución de medidas precontractuales a petición del Titular o para el cumplimiento de obligaciones contractuales perseguidas por **Softys**;
6. Para proteger intereses vitales, del Titular 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;
8. Para satisfacer un interés legítimo de **Softys** siempre que no prevalezca el interés o derechos fundamentales de los Titulares.

## 6. DEBERES DE SOFTYS COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**SOFTYS** como responsable del tratamiento de datos personales, cumplirá los siguientes deberes:

- a) Tratar datos personales en estricto apego a los principios y derechos desarrollados en la normativa vigente y aplicable;
- b) Implementar herramientas administrativas, técnicas, físicas, organizativas y jurídicas apropiadas, a fin de garantizar que el tratamiento de datos personales se ha realizado conforme a lo previsto en la normativa vigente y aplicable;
- c) Desarrollar y aplicar procesos de verificación, evaluación, valoración periódica de la eficiencia, eficacia y efectividad de los requisitos y herramientas implementadas;
- d) Implementar políticas de protección de datos personales afines al tratamiento de datos personales en cada caso en particular;
- e) Utilizar metodologías de análisis y gestión de riesgos adaptadas a las particularidades del tratamiento y de las partes involucradas;
- f) Realizar evaluaciones de adecuación al nivel de seguridad previas al tratamiento de datos personales;
- g) Tomar medidas tecnológicas, físicas, administrativas, organizativas y jurídicas necesarias para prevenir, impedir, reducir, mitigar y controlar los riesgos y las vulneraciones identificadas;
- h) Notificar a la Autoridad y al Titular acerca de violaciones a las seguridades implementadas, conforme los plazos previstos en la Ley;
- i) Implementar la protección de datos personales desde el diseño y por defecto;
- j) Suscribir contratos de confidencialidad y manejo adecuado de datos personales con el encargado y el personal a cargo del tratamiento de datos personales;

- k) Asegurar que el encargado del tratamiento de datos personales ofrezca mecanismos suficientes para garantizar el derecho a la protección de datos personales de acuerdo con la normativa vigente y aplicable;
- l) Registrar y mantener actualizado el Registro Nacional de Protección de Datos Personales;
- m) Designar al Delegado de Protección de Datos Personales, cuando sea del caso;
- n) Permitir y contribuir a la realización de auditorías o inspecciones, por parte de un auditor acreditado por la Autoridad;
- o) Las demás establecidas en la normativa vigente y aplicable.

## 7. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

**Softys** podrá recolectar, usar, compartir y almacenar la información personal de los Titulares, siendo esta la relacionada con:

- a) Datos personales no especiales: contacto, identificación, financieros y crediticios.
- b) Datos personales especiales: Datos sensibles, Datos de salud, Datos de personas con discapacidad, y, Datos de niñas, niños y adolescentes.

En todo caso, de ser necesario, al momento de recolección de datos personales por parte de **Softys** las finalidades para el Tratamiento específico serán informadas al Titular de forma previa al otorgamiento de su autorización, las cuales estarán enmarcadas en el siguiente capítulo.

**Softys** tratará los datos de acuerdo con la normativa aplicable, asegurando que sólo los colaboradores que necesiten tratar los datos personales tengan acceso, y hayan suscrito los correspondientes contratos de trabajo con la inclusión de cláusulas de confidencialidad y manejo adecuado de datos, a fin de garantizar la protección de los datos personales de los Titulares. Todos los datos personales almacenados por **Softys** estarán en bases de datos calificadas como de reserva, y solo serán reveladas con la expresa autorización del Titular o cuando una Autoridad lo solicite.

Adicionalmente, **Softys** podrá compartir o transferir los datos con proveedores de servicios que le ayuden con el cumplimiento de las diferentes finalidades por las cuales haya recolectado el dato, para tal efecto, suscribirá los Contratos de Encargo y Confidencialidad correspondientes, cuando sea del caso y cumplirá los requisitos y condiciones previstas en la Ley.

Así mismo, **Softys** podrá procesar y transferir los datos hacia y desde las jurisdicciones donde **Softys** y/o cualquiera de sus filiales, aliadas y/o subsidiarias operan, así mismo, podrán ser almacenados en servidores locales y/o extranjeros; lo anterior, de acuerdo con la normativa aplicable en cuyo caso se obtendrá el consentimiento explícito del Titular.

## 8. FINALIDADES Y POLÍTICAS ESPECÍFICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

### 8.1. Tratamiento de datos personales del Consumidor Final y Usuarios del sitio web:

**Softys** recolecta los datos personales de Consumidores Finales para llevar a cabo las siguientes finalidades:

- a) Realizar actividades de fidelización de consumidores y operaciones de marketing.
- b) Dar trámite a todas las consultas, quejas o reclamos adelantados por los consumidores.
- c) Contactar al Titular a través de medios físicos y electrónicos – correo electrónico, SMS o chat para el envío de información de interés.
- d) Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para poder participar en las diferentes actividades, promociones y campañas adelantadas por **Softys**.

- e) Realizar notificación y envío de los premios o bonos en el caso de ser acreedor de los mismos.
- f) Recolección y procesamiento de datos de contacto para el envío de productos adquiridos por los consumidores.
- g) Comunicar publicidad, ofertas y promociones comerciales de productos y/o servicios de **Softys**.
- h) Publicar a través de redes sociales y página web los resultados de las promociones o concursos.
- i) Envío de invitaciones a eventos organizados o patrocinados por Empresa.
- j) Proceso de control y registro contable de las obligaciones contraídas con consumidores.
- k) Cumplimiento de aspectos tributarios y legales con entidades públicas y regulatorias.
- l) Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales, por lo cual la información podrá ser transferida a terceros, tales como entidades de control.
- m) Cumplimiento de decisiones judiciales y disposiciones administrativas, legales, fiscales y regulatorias.
- n) Transmisión de información y datos personales en procesos de auditorías y de reporte.
- o) Gestión administrativa para la ejecución de las etapas precontractual, contractual y post contractual.
- p) Corroborar cualquier requerimiento que se ocasione cuando el consumidor adquiera un producto de **Softys**.
- q) Transferir o transmitir información a terceros aliados ubicados a nivel nacional e internacional.
- r) Gestionar datos de contacto y de medios de pago cuando el consumidor utiliza el portal de e-commerce de **Softys**

**Softys** recopila información de consumidores y usuarios mayores y menores de edad a través de diferentes eventos. Podrán ser captadas imágenes, fotografías, videos; y datos personales biométricos, estos últimos son catalogados como sensibles, los cuales serán usados por parte de **Softys** para fines comerciales y publicitarios, siempre que cuente con el consentimiento explícito correspondiente del titular o en el caso de los menores de edad de su representante legal. En todo caso **Softys** informa que el otorgamiento de la autorización para el tratamiento de este tipo de datos es de carácter facultativo.

Los datos personales de los consumidores y usuarios serán conservados, aplicando las medidas de seguridad necesarias y adecuadas, mientras dure nuestra relación contractual o comercial para el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales correspondientes; o hasta que se cumple la finalidad para la que fueron recolectados, o hasta que ejerza su derecho de eliminación u oposición, de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento durante un período superior al cumplimiento de la finalidad, salvo que por circunstancias legales o contractuales se haga necesario el tratamiento, lo que no podrá ser superior a 5 años.

## **8.2. Tratamiento de datos personales entregados por Clientes:**

**Softys** recolecta los datos personales entregados por sus Clientes para llevar a cabo las siguientes finalidades:

- a) Proceso de control y registro contable de las obligaciones contraídas con los clientes.
- b) Cumplimiento de aspectos tributarios y legales ante entidades públicas y regulatorias.

- c) Cumplimiento de obligaciones contractuales, por lo cual la información podrá ser transferida a terceros.
- d) Cumplimiento de decisiones judiciales y disposiciones administrativas, legales, fiscales y regulatorias.
- e) Transmisión de información y datos personales en procesos de auditorías.
- f) Gestión administrativa para la ejecución de las etapas precontractual, contractual y post contractual.
- g) Gestión de cobro de cartera a nivel pre-jurídico y jurídico.
- h) Creación del cliente en las plataformas o software de **Softys** o casa matriz.
- i) Transferir o transmitir información de interés tanto a la casa matriz como a sus filiales ubicadas a nivel nacional e internacional.
- j) Contactar al Titular a través de medios físicos y electrónicos – correo electrónico, SMS o chat para el envío de información de interés o relacionada con el portafolio de servicios.
- k) Hacer entrega de premios e incentivos a la fuerza de ventas del distribuidor en caso de cumplimiento de metas comerciales.
- l) Llevar control y registro de los premios e incentivos entregados a la fuerza de ventas del distribuidor.
- m) Enviar Newsletter con información de los productos que comercializa **Softys**.
- n) Atender peticiones, quejas y reclamos referentes a productos **Softys**.
- o) Realizar reportes y gestionar auditorías internas o de terceros.

Sus datos personales serán conservados, aplicando las medidas de seguridad necesarias y adecuadas, mientras dure nuestra relación contractual o comercial para el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales correspondientes; salvo que por circunstancias legales o contractuales se haga necesario el tratamiento, lo que no podrá ser superior a 10 años.

## 9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES NO OBTENIDOS DE FORMA DIRECTA

Cuando los datos personales no se obtuvieren de forma directa del titular o fueren obtenidos de una fuente accesible al público, **Softys** informará al titular 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.

El Titular es responsable de la veracidad de los datos personales proporcionados, comprometiéndose a no entregar datos falsos y a rectificarlos si fuere necesario.

En caso de que no se proporcionen datos o se haga de forma errónea, inexacta o incompleta no se podrá atender las solicitudes o requerimientos de forma adecuada, ya sea para entrega de información o contratación de productos o servicios.

**Softys** proporcionará información expresa, inequívoca, transparente, inteligible, concisa, precisa y sin barreras técnicas.

## 10. CONSENTIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES:

Cuando se trate de la recolección de datos sensibles, **Softys** deberá:

- a) Contar con el consentimiento del titular libre, explícito, específico, informado e inequívoco.

- b) Informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de estos.
- c)

## 11. TRANSFERENCIA O COMUNICACIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES.

Para alcanzar los fines mencionados en esta Política de Tratamiento de Datos, sus datos personales son compartidos con terceros distintos al Responsable.

**Softys** realiza Transferencia Internacional de datos personales relacionados con información contenida en las bases de datos de empleados, proveedores, consumidores, clientes y soportes contables a su casa matriz, a Google, SAP, a fin de alcanzar los fines señalados en la presente Política. Para realizar dicho proceso, **Softys** ha verificado que estos Responsables reúnan los estándares que garantizan un nivel adecuado de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la normativa aplicable y obtendrá el consentimiento explícito de los titulares.

Adicionalmente, **Softys** puede llegar a realizar transmisión o comunicación internacional de datos personales a través de diferente software de gestión cuyos servidores se encuentran ubicados en un país distinto al territorio ecuatoriano; lo anterior, con la finalidad de gestionar todos los procesos internos de **Softys**. En todo caso, además de contar con la autorización expresa e inequívoca por parte del Titular, **Softys** se asegurará que la acción proporciona los niveles adecuados de protección de datos y atiende a los requisitos fijados en la normativa aplicable.

Dentro de los posibles destinatarios de transferencias internacionales de datos se encuentran:

Destinatario	Datos de Contacto	Finalidades
Estados Unidos	<p><b>Nombre:</b> Google</p> <p><b>Dirección:</b> 1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043 Estados Unidos.</p> <p><b>Email:</b> support-in@google.com</p>	Uso de plataforma o Workspace para almacenamiento de información.
Chile	<p><b>Nombre:</b> Empresas CMPC S.A.</p> <p><b>Dirección:</b> Agustinas 1343, Santiago, Región Metropolitana</p> <p><b>Página web:</b> www.cmpc.com</p>	Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable.
Chile	<p><b>Nombre:</b> Softys S.A.</p> <p><b>Dirección:</b> Agustinas 1343, Santiago, Región Metropolitana</p> <p><b>Página web:</b> www.softys.com</p>	Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable.
Chile	<p><b>Nombre:</b> SAP CHILE LTDA</p> <p><b>Dirección:</b> Rosario Norte 100 Piso 13</p>	Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable.

	<b>Página</b> https://www.sap.com/latinamerica/index.html	<b>web:</b>	
--	--	-------------	--

## 12. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

**Softys** de forma excepcional podrá recolectar y trata los datos personales de menores de edad, con la finalidad de gestionar concursos o publicidades de alguno de sus productos.

En todo caso, **Softys** recolectará la respectiva autorización a sus representantes legales para su tratamiento, teniendo siempre de presente el interés superior del menor y el respeto de los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

## 13. PROCEDIMIENTO O PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES, Y MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

El Titular, su representante legitimado y/o apoderado, podrá hacer ejercicio de sus derechos contactándose con nosotros a través de comunicación escrita dirigida al área encargada de la protección de datos personales en la compañía, **GERENCIA LEGAL**. La comunicación podrá ser enviada al siguiente correo electrónico: [misdatos@softys.com](mailto:misdatos@softys.com) o a través de comunicación escrita radicada la siguiente dirección física: Km 24,5 Vía Daule Solar 1-1 Mz 13, Guayaquil 090708, Ecuador.

### 13.1. Consultas

Se podrá consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de **Softys** y **Softys** se encargará de suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del solicitante.

La consulta una vez recibida por **Softys**, será atendida en un término máximo de diez (10) días laborales siguientes contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

### 13.2. Reclamos, Peticiones, Quejas, Requerimientos

Cuando el Titular considere que la información contenida en una base de datos de **Softys** debe ser objeto de corrección, actualización, supresión, anulación, portabilidad, cuando ejerza el derecho a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas; o cuando ejerza el derecho a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas; o cuando se advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normativa aplicable, se podrán presentar reclamación ante **Softys** la cual será tramitada bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará mediante comunicación escrita dirigida a **Softys** con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, de ser el caso.
- b) Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro del término de **diez (10) días laborales** siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos **dos (2) meses** desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- c) Una vez que el reclamo está completo, el término máximo para atenderlo será de **diez (10) días laborales** contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.
- d) El plazo de respuesta para las solicitudes de ejercicio de los derechos de: acceso; rectificación y actualización; eliminación y oposición será de **quince (15) días calendario**, contados desde la recepción de la solicitud.

Las solicitudes que presente el titular con el fin de realizar una consulta o reclamo sobre el uso y manejo de sus datos personales deberán contener unas especificaciones mínimas, en aras de brindar al titular una respuesta clara y coherente con lo solicitado. Los requisitos de la solicitud son:

- a) Estar dirigida a **Softys**.
- b) Contener la identificación del Titular (Nombre y Documento de identificación).
- c) El objeto de la petición.
- d) Indicar la dirección de notificación del Titular, física y/o electrónica (e-mail).
- e) Anexar los documentos que se quieren hacer valer de ser el caso. (Especialmente para reclamos)

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente el Titular deberá plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos en el punto anterior.

### **13.3. Procedimiento administrativo ante la Autoridad.**

En caso de que **Softys** no conteste el requerimiento en el tiempo establecido en la Ley o fuere denegado, el Titular podrá presentar el correspondiente reclamo ante la Autoridad, cuyo procedimiento estará regulado por la normativa del Código Orgánico Administrativo.

### **13.4. Acciones civiles, penales o constitucionales.**

El Titular podrá, además, presentar acciones civiles, penales o constitucionales de las que se crea asistido, las cuales se regirán por la normativa de la materia.

### **13.5. Excepciones para el ejercicio de derechos:**

De conformidad con la Ley, **Softys** podrá negar los derechos de rectificación, actualización, eliminación, oposición, anulación y portabilidad, cuando:

- a) Si el solicitante no es el titular de los datos personales o su representante legal no se encuentra debidamente acreditado;
- b) Cuando los datos son necesarios para el cumplimiento de una obligación legal o contractual;
- c) Cuando los datos son necesarios para el cumplimiento de una orden judicial, resolución o mandato motivado de autoridad pública competente;
- d) Cuando los datos son necesarios para la formulación, ejercicio o defensa de reclamos o recursos;
- e) Cuando se pueda causar perjuicios a derechos o afectación a intereses legítimos de terceros y ello sea acreditado por el responsable de la base de datos al momento de dar respuesta al titular a su solicitud de ejercicio del derecho respectivo;
- f) Cuando se pueda obstaculizar actuaciones judiciales o administrativas en curso, debidamente notificadas;
- g) Cuando los datos son necesarios para ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión;
- h) Cuando los datos son necesarios para proteger el interés vital del interesado o de otra persona natural;
- i) En los casos en los que medie el interés público, sujeto al cumplimiento de los estándares internacionales de derechos humanos aplicables a la materia, al cumplimiento de los principios de la Ley y a los criterios de legalidad, proporcionalidad y necesidad;

- j) En el tratamiento de datos personales que sean necesarios para el archivo de información que constituya patrimonio del Estado, investigación científica, histórica o estadística.

### **13.6. Requisito de procedibilidad**

El Titular, su representante legitimado y/o apoderado, sólo podrá presentar queja ante la Autoridad por el ejercicio de sus derechos una vez haya agotado el trámite de Consulta o Reclamo directamente ante **Softys**, esto es cuando **Softys** no conteste el requerimiento en el plazo establecido o hubiere sido negado.

### **13.7. Petición de actualización y/o rectificación**

**Softys** rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información que sea inexacta o se encuentre incompleta, atendiendo al procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual el Titular deberá presentar la solicitud según los canales dispuestos por la compañía, indicando la actualización y rectificación del dato y a su vez deberá aportar la documentación que soporte tal petición.

## **14. MODIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS**

**Softys** se reserva el derecho de modificar la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales en cualquier momento. Sin embargo, toda modificación será comunicada de forma oportuna a los Titulares de los datos personales a través de los medios habituales de contacto con diez (10) días laborables de antelación a su entrada en vigor.

En el evento que un titular no esté de acuerdo con la nueva Política General o especial y con razones válidas que se constituyan en una justa causa para no continuar con la autorización para el tratamiento de datos personales, el Titular podrá solicitar a **Softys** el retiro de su información a través de los canales indicados en el Capítulo 15. Sin embargo, los Titulares no podrán solicitar el retiro de sus datos personales cuando **Softys** tenga un deber legal o contractual de tratar los datos.

## **15. VIGENCIA**

La presente Política rige a partir del 1 de mayo de 2023.