SEGUNDO SUPLEMENTO

REGISTRO OFICIAL®
ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

RESOLUCIÓN No. 050-DPE-CGAJ-2025

SE EXPIDE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Año I - Nº 142 - 52 páginas
Quito, lunes 13 de octubre de 2025

RESOLUCIÓN Nro. 050-DPE-CGAJ-2025

Dr. César Marcel Córdova Valverde
DEFENSOR DEL PUEBLO ENCARGADO

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 1 del artículo 3 de la Constitución de la República del Ecuador, establece como deber primordial del Estado ecuatoriano "(…) Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes (…)";

Que, el numeral 3 del artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: "(…) Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte (…)";

Que, el numeral 8 del artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador manifiesta que: "(…) El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio. Será inconstitucional cualquier acción u omisión de carácter regresivo que disminuya, menoscabe o anule injustificadamente el ejercicio de los derechos (…)";

Que, el numeral 19 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, manifiesta que: "(…) El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley (…)";

Que, el artículo 82 de la Constitución de la República dispone: "(...) El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes (...)";

Que, el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador determina que la Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior;

Que, el artículo 215, número 1 de la norma constitucional determina que la Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de las ecuatorianas y los ecuatorianos que estén fuera del país, y entre sus atribuciones, el patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, habeas corpus, acceso a la información pública, habeas data, incumplimiento, acción

ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados;

Que, el artículo 225 de la norma constitucional establece: "(...) El sector público comprende: 1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social. 2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado. 3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado. 4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos (...)";

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que: “Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o los servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”;

Que, el artículo 227 de la norma constitucional establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige, entre otros, por los principios de participación y transparencia;

Que, el artículo 47 del Código Orgánico Administrativo determina que la máxima autoridad administrativa de la correspondiente entidad pública ejerce su representación para intervenir en todos los actos, contratos y relaciones jurídicas sujetas a su competencia. Esta autoridad no requiere delegación o autorización alguna de un órgano o entidad superior, salvo en los casos expresamente previstos en la ley;

Que, el artículo 98 del Código Orgánico Administrativo señala lo siguiente: "(...) Acto administrativo es la declaración unilateral de voluntad, efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales o generales, siempre que se agote con su cumplimiento y de forma directa. Se expedirá por cualquier medio documental, físico o digital y quedará constancia en el expediente administrativo (...)";

Que, el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo determina: "(...) Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley (...)";

Que, el artículo 1 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), declara como su objeto y finalidad: "(...) 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 (...)";

Que, el artículo 6 de la LOPDP, establece que: “(…) 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 (…)";

Que, el numeral 4 del artículo 47 de la LOPDP, establece como obligaciones del responsable y encargado del tratamiento de datos personales: "(…) Implementar políticas de protección de datos personales afines al tratamiento de datos personales en cada caso en particular (…);

Que, el articulo 48 de la LOPDP, establece que se designará un delegado de protección de datos personales en los siguientes casos: "(…) 1) Cuando el tratamiento se lleve a cabo por quienes conforman el sector público de acuerdo con lo establecido en el artículo 225 de la Constitución de la República; 2) Cuando las actividades del responsable o encargado del tratamiento de datos personales requieran un control permanente y sistematizado por su volumen, naturaleza, alcance o finalidades del tratamiento, conforme se establezca en esta Ley, el reglamento a ésta, o en la normativa que dicte al respecto la Autoridad de Protección de Datos Personales; 3) Cuando se refiera al tratamiento a gran escala de categorías especiales de datos, de conformidad con lo establecido en el reglamento de esta Ley; y, 4) Cuando el tratamiento no se refiera a datos relacionados con la seguridad nacional y defensa del Estado que adolezcan de reserva ni fuesen secretos, de conformidad con lo establecido en la normativa especializada en la materia (…)";

Que, el Reglamento a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 904 de 2023, desarrolla los principios de licitud, finalidad, proporcionalidad, minimización, confidencialidad, seguridad y responsabilidad proactiva, disponiendo lineamientos específicos para las entidades del sector público en el tratamiento de datos personales;

Que, mediante acta de reunión de 03 de septiembre de 2025 suscrita por el Secretario General Misional, Coordinador General Administrativo Financiero, Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica, Director de Seguimiento, Evaluación e Información/Oficial de seguridad de la información, Director de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio y Dirección de Gestión Documental, se establece que "(…) el objetivo de la reunión es realizar la revisión de la política de protección y tratamiento de datos personales de la DPE […] Se procede a realizar la revisión de la propuesta original y la propuesta complementaria, analizando las modificaciones en función de lo que establece la Ley orgánica de protección de datos personales y su Reglamento […] Se finaliza la revisión y con los ajustes realizados de acuerdo con las recomendaciones de los participantes, en unanimidad se determina que la misma está acorde con lo que establece la ley, por lo que se recomendará a la máxima autoridad su aprobación para la implementación de la misma a nivel institucional (…)", finalmente se establece el compromiso de "(…) Emitir el informe de recomendación a la máxima autoridad respecto a la aprobación e implementación de la política de protección y tratamiento de datos personales de la Defensoría del Pueblo del Ecuador (…)";

Que, el Secretario General Misional y el Coordinador General Administrativo Financiero, suscriben el "Informe técnico sobre la construcción de la política de protección de datos personales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador", en el cual recomiendan a la máxima autoridad "(…) Aprobar la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales mediante resolución administrativa, a fin de garantizar su legitimidad, viabilidad jurídica, operativa, y permitir su inmediata socialización e implementación (…)";

Que, mediante Memorando Nro. DPE-SGM-2025-0218-M de 10 de septiembre de 2025, dirigido al Defensor del Pueblo encargado, el Secretario General Misional manifiesta: "(…) El 03 de septiembre de 2025, se mantuvo una reunión técnica de revisión de la misma conforme el acta adjunta, en la cual se analizó el señalado documento y se realizaron observaciones de forma, las mismas que han sido incorporadas. En este sentido, pongo a su consideración el documento final de la política de protección y tratamiento de datos personales de la Defensoría del Pueblo para su revisión y aprobación, de ser el caso, como Responsable de Protección de Datos Personales institucional, conforme establece la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su Reglamento (…)"; lo cual es aprobado a través del sistema de gestión documental Quipux, con el siguiente comentario: "(…) Se aprueba el documento final de la política de protección y tratamiento de datos personales de la Defensoría del Pueblo. Estimado Coordinador General de Asesoría Jurídica proceda con la elaboración de la respectiva resolución (…); y,

Que, resulta necesario expedir la "Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de la Defensoría del Pueblo", como instrumento institucional que establezca principios, lineamientos, obligaciones, responsabilidades y mecanismos de gestión para el tratamiento legítimo, proporcional y seguro de la información bajo custodia de la institución, a fin de garantizar el ejercicio efectivo del derecho fundamental a la protección de datos personales consagrado en el artículo 66, número 19 de la Constitución de la República, en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su Reglamento, fortaleciendo la confianza ciudadana, la seguridad jurídica, la transparencia y la rendición de cuentas en el marco del mandato constitucional y legal defensorial.

Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de la Defensoría del Pueblo (DPE)

Capítulo I

Del objeto, ámbito, enfoques, definición, principios y definiciones para el tratamiento de datos personales

Sección I
Objeto, ámbito y enfoques

Artículo 1.- Objeto. - Regular el tratamiento de los datos personales bajo responsabilidad de la Defensoría del Pueblo, tanto a nivel central como en sus procesos desconcentrados a escala nacional, en cumplimiento de sus atribuciones constitucionales y legales.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación. - La presente política se aplica al tratamiento de todos los datos personales que se encuentren bajo la responsabilidad de la Defensoría del Pueblo, de las personas titulares, tales como: usuarias, terceras, servidoras públicas

y trabajadoras, incluyendo aquellos que se mantienen en registros físicos o electrónicos; así como a los procesos de transferencia nacional e internacional.

La presente política se aplicará con independencia del medio, soporte o tecnología utilizada para el tratamiento de datos personales, ya sea en entornos físicos, digitales, automatizados o manuales.

Artículo 3.- Enfoque de derechos humanos y medidas de protección reforzada en el tratamiento de datos personales.

La presente política se fundamenta en el reconocimiento de la protección de datos personales como un derecho humano autónomo, vinculado a la dignidad, privacidad, autodeterminación informativa y no discriminación de las personas. El tratamiento de datos personales bajo responsabilidad de la Defensoría del Pueblo observará los principios establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y los instrumentos internacionales de derechos humanos aplicables.

Todos los datos personales, sin distinción, serán objeto de igual nivel de protección jurídica, técnica y organizativa. Cuando el tratamiento involucre datos personales sensibles o corresponda a personas o colectivos en situación de vulnerabilidad o atención prioritaria, se aplicarán medidas de protección reforzada para mitigar riesgos específicos, sin que ello implique una menor relevancia o protección para otros datos. Estas medidas incluirán protocolos diferenciados, controles de acceso más estrictos, mecanismos de anonimización y salvaguardas adicionales según el contexto y el riesgo.

La aplicación de estas medidas se regirá por los lineamientos establecidos en el Anexo Técnico, que forma parte integrante de esta política y establece los procedimientos y controles específicos para la atención de casos que requieran protección reforzada.

Sección II

Principios y definiciones para el tratamiento de datos personales

Artículo 4.- Principios del tratamiento de datos personales. – Los Principios de la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de la Defensoría del Pueblo son los establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento General.

a) Juridicidad
b) Lealtad
c) Transparencia
d) Finalidad
e) Pertinencia y minimización de datos personales

f) Proporcionalidad del tratamiento
g) Confidencialidad
h) Calidad y exactitud
i) Conservación
j) Seguridad de datos personales
k) Responsabilidad proactiva y demostrada
l) Aplicación favorable al titular
m) Independencia del control

Artículo 5. Definiciones. - Para la aplicación de la presente Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de la Defensoría del Pueblo, se acogen las siguientes definiciones, en concordancia con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento y los principios rectores en materia de derechos humanos:

- Anonimización: Proceso técnico mediante el cual se elimina toda posibilidad de identificar directa o indirectamente a la persona titular de los datos personales, de forma irreversible, incluso mediante técnicas de reidentificación. Una vez anonimizado, el dato deja de ser personal.

- Conservación: Es la etapa durante la cual los datos son mantenidos de forma segura mientras subsista la finalidad para la cual fueron recolectados. La conservación observará los plazos establecidos en la normativa aplicable en materia de archivo, gestión documental, control fiscal, responsabilidades institucionales y derechos de los titulares.

- Consentimiento: Manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca del titular mediante la cual autoriza a la persona responsable para tratar sus datos personales, de acuerdo con las finalidades previamente informadas. En el ámbito de la Defensoría del Pueblo, se privilegiará el consentimiento informado, especialmente en contextos de atención prioritaria y derechos humanos.

- Dato biométrico: Dato personal único e intransferible, que se refiere a características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona natural, y que permite su identificación o autenticación inequívoca. Incluye, entre otros, imágenes faciales, huellas dactilares, patrones de voz, iris, geometría de la mano o dinámica de tecleo. Por su naturaleza, se considera un dato sensible y su tratamiento requerirá medidas reforzadas de seguridad y protección, así como el consentimiento expreso del titular, salvo las excepciones legalmente permitidas.

- Datos personales: Toda información que identifica o permite identificar, directa o indirectamente, a una persona natural. Incluye, entre otros, datos como nombres, cédula, domicilio, correo electrónico, número telefónico, información financiera, biométrica, genética, de salud, ideológica, laboral o cualquier otra que pueda asociarse a una persona natural.

- Datos personales sensibles: Aquellos datos personales que, por su naturaleza, afectan la intimidad de la persona titular o cuya utilización indebida puede dar lugar a discriminación. Comprenden, entre otros, datos sobre origen étnico o racial, creencias

religiosas, afiliación política o sindical, orientación sexual, estado de salud física o mental, datos biométricos o genéticos.

• Delegado/a de protección de datos personales: Persona designada por la Defensoría del Pueblo para supervisar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales dentro de la institución. Tiene funciones de asesoramiento, capacitación, monitoreo, enlace con la Autoridad de Protección de Datos Personales y atención a las personas titulares.

• Destinatario/a: Es cualquier persona o entidad a la que se transfieren datos personales ya sea dentro del territorio nacional o hacia el extranjero. Puede recibir datos de forma permanente y está obligado a garantizar que los datos personales transferidos sean tratados de conformidad con la normativa aplicable. El destinatario no puede usar los datos para fines distintos a los autorizados, ni transferirlos nuevamente sin legitimación.

• Derechos ARCO: Conjunto de derechos que puede ejercer la persona titular sobre sus datos personales: Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición. En el contexto defensorial se incluye además el derecho a la portabilidad, actualización y eliminación conforme al principio de autodeterminación informativa.

• Encargado/a del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, autoridad, órgano, servicio u otro organismo que, por cuenta del responsable del tratamiento y conforme a sus instrucciones documentadas, realiza una o varias operaciones de tratamiento de datos personales.

En el contexto de la Defensoría del Pueblo, se considerará encargado del tratamiento:

- Las personas servidoras públicas designadas para la ejecución directa de operaciones de tratamiento en sistemas, archivos físicos o electrónicos.

- Los proveedores o terceros contratados que gestionen datos personales en nombre de la Defensoría del Pueblo, bajo contrato o instrumento jurídico que garantice la observancia de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y de la presente política.

• Expediente: Conjunto de documentos físicos o electrónicos que contienen información relacionada con una actuación defensorial, administrativa, legal o de seguimiento, incluidos datos personales del titular o de terceros, y que conforman evidencia de un caso o actuación institucional.

• Personas usuarias externas: Toda persona natural que acceda a los servicios institucionales de la Defensoría del Pueblo, incluidos aquellos relacionados con la atención de denuncias, acciones constitucionales, orientación legal, acompañamiento en procesos de protección de derechos humanos o de la naturaleza, participación en espacios formativos, consulta de información pública, solicitudes administrativas, procesos de incidencia, campañas de comunicación, entre otros. Esto comprende a personas en situación de vulnerabilidad, pertenecientes a grupos de atención prioritaria, pueblos y nacionalidades, personas con discapacidad, personas adultas

mayores, jóvenes, niñas, niños y adolescentes, y personas en situación de movilidad humana.

• Personas servidoras públicas y trabajadoras de la Defensoría del Pueblo: Toda persona natural que mantenga o haya mantenido una relación laboral, contractual o administrativa con la institución, en calidad de servidora o servidor público, personal ocasional, contratado, consultor, pasante o voluntario, independientemente de su régimen de vinculación o forma de nombramiento. Sus datos personales podrán ser tratados exclusivamente para fines de gestión institucional, cumplimiento de obligaciones legales y relaciones laborales o administrativas conforme al marco normativo vigente.

• Responsable del tratamiento de datos personales: Persona natural o jurídica, autoridad pública, u otro organismo que, individual o conjuntamente con otros, determine las finalidades y medios del tratamiento de datos personales. En el ámbito de la Defensoría del Pueblo, la responsabilidad principal recae en la máxima autoridad institucional, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Sin perjuicio de ello, también se consideran responsables, en su ámbito de competencia, las personas titulares de áreas administrativas y misionales que traten datos personales en cumplimiento de sus funciones, quienes deberán observar las obligaciones y principios establecidos en esta política y en la normativa aplicable.

• Seguridad de los datos personales: Conjunto de medidas técnicas, organizativas, jurídicas y físicas destinadas a proteger los datos personales contra pérdida, alteración, acceso no autorizado, tratamiento ilícito, divulgación, destrucción o cualquier vulneración que afecte su integridad, disponibilidad o confidencialidad.

• Seudonimización: Tratamiento de datos personales de manera tal que ya no puedan atribuirse a un titular sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional, figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.

• Titular de datos personales: Persona natural identificada o identificable cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

• Terceros/as vinculados/as institucionalmente: Cualquier persona natural que, sin ser parte directa de la estructura orgánica de la Defensoría del Pueblo ni usuaria directa de sus servicios, mantenga una relación con la institución en calidad de testigo, representante, denunciante en nombre de otra persona, proveedor, contraparte técnica, persona afectada, o cualquier otro rol que implique el tratamiento de sus datos personales en el ejercicio legítimo de las atribuciones defensoriales.

• Transferencia o comunicación: Es cualquier forma de entrega, cesión, declaración, consulta, interconexión, difusión, divulgación o puesta a disposición de datos personales a terceros, ya sea dentro o fuera del territorio nacional, distintos del titular, del responsable o del encargado del tratamiento, que implique acceso o conocimiento de dicha información.

Toda transferencia de datos personales deberá ser exacta, completa y actualizada, conforme a los principios de calidad y responsabilidad establecidos en la normativa vigente.

• Tratamiento de datos personales: Toda operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, ya sea por medios automatizados o no, que incluyan la recolección, almacenamiento, organización, conservación, consulta, modificación, uso, distribución, anonimización, seudonimización, supresión, eliminación, transmisión o cualquier forma de disposición o acceso.

• Terceros/as vinculados/as institucionalmente: Cualquier persona natural que, sin ser parte directa de la estructura orgánica de la Defensoría del Pueblo ni usuaria directa de sus servicios, mantenga una relación con la institución en calidad de testigo, representante, denunciante en nombre de otra persona, proveedor, contraparte técnica, persona afectada, o cualquier otro rol que implique el tratamiento de sus datos personales en el ejercicio legítimo de las atribuciones defensoriales.

• Vulneración de la seguridad de los datos personales: Cualquier incidente que comprometa la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales, ya sea por pérdida, acceso no autorizado, alteración, divulgación indebida, destrucción o cualquier otra acción que afecte los derechos del titular. La Defensoría del Pueblo deberá notificar oportunamente estos eventos conforme a la normativa aplicable.

Las definiciones no previstas expresamente en el presente instrumento se entenderán en los términos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y demás normativa aplicable en la materia, las cuales forman parte integrante de esta política para todos los efectos legales pertinentes.

Capítulo II
De las personas titulares, sus derechos y los canales institucionales para el ejercicio de la protección y tratamiento de datos personales

Sección I
Titulares de datos personales y sus derechos

Artículo 6. Titulares de datos personales. - Son sujetos titulares del derecho a la protección de datos personales todas las personas naturales, sin distinción alguna, cuyos datos personales sean objeto de tratamiento por parte de la Defensoría del Pueblo, ya sea en su nivel central o a través de sus procesos desconcentrados a escala nacional, en el ejercicio de sus funciones misionales, de asesoría y de apoyo.

Este derecho corresponde a:

1. Personas usuarias externas
2. Terceras personas
3. Personas servidoras públicas y trabajadoras de la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo reconoce a todos los sujetos titulares de datos personales como titulares plenos de derechos, y garantiza su ejercicio sin discriminación, en condiciones de igualdad, accesibilidad, interculturalidad, progresividad y respeto a la dignidad humana, conforme a los principios constitucionales y al enfoque de derechos humanos.

Artículo 7. Derechos de las personas titulares de datos personales. - Las personas naturales cuyos datos personales sean tratados por la Defensoría del Pueblo podrán ejercer, en cualquier momento y sin costo, los derechos reconocidos en la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento y demás normativa aplicable.

Entre estos derechos se incluyen, el acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición, portabilidad, suspensión temporal del tratamiento, así como el derecho a ser informadas y a recibir notificación en caso de vulneraciones que afecten sus datos personales.

La Defensoría del Pueblo velará por el ejercicio de estos derechos en condiciones de igualdad, accesibilidad, interculturalidad y respeto a la dignidad humana, mediante los canales físicos y digitales habilitados para el efecto.

El detalle de su ejercicio, procedimientos y plazos se establece en el Protocolo de Atención de Derechos de las Personas Titulares de Datos Personales.

Capítulo III
Del tratamiento de datos personales, modalidades, finalidades, bases de legitimación y responsable

Sección I
Tratamiento de datos personales y modalidades

Artículo 8.- Tratamiento de los datos personales. La persona encargada del tratamiento, en el marco de las funciones e instrucciones documentadas emitidas por el responsable del tratamiento, podrá realizar, por cuenta de este, cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, sea por procedimientos automatizados o no automatizados.

Este tratamiento se efectuará respecto de personas naturales con quienes la institución mantiene o ha mantenido una relación institucional, administrativa, constitucional o contractual, tales como: personas usuarias de los servicios institucionales, servidoras públicas, trabajadoras, proveedores, personas en situación de vulnerabilidad y aliados estratégicos.

El tratamiento de estos datos personales se realiza para las siguientes finalidades:

1. Controlar el acceso a las instalaciones y establecer medidas de seguridad institucional.

2. Atender requerimientos, consultas, peticiones, quejas y reclamos efectuados por las personas titulares de los datos, órganos de control y otras autoridades competentes.
3. Contactar, por cualquier medio físico o electrónico, a las personas relacionadas con la institución para el cumplimiento de sus competencias y fines institucionales.
4. Registrar y mantener actualizada la información personal en los sistemas y bases de datos institucionales.
5. Desarrollar actividades directamente vinculadas con la prevención, promoción, protección y defensa de los derechos humanos, así como con el cumplimiento del mandato constitucional y legal de la Defensoría del Pueblo.
6. Gestionar la atención ciudadana y el ejercicio de los derechos de las personas titulares, mediante los canales y mecanismos institucionales habilitados para el efecto, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente y en el Protocolo de Atención de Derechos de las Personas Titulares de Datos Personales.

La persona encargada vigilará que toda información obtenida será tratada con estricta confidencialidad y bajo la aplicación de medidas técnicas, organizativas y jurídicas apropiadas para proteger la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos personales, de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento y la presente política.

Artículo 9.- Modalidades de tratamiento de datos personales. - La Defensoría del Pueblo podrá llevar a cabo diversas operaciones sobre datos personales, mediante procedimientos automatizados, semiautomatizados o manuales. Estas operaciones incluyen, entre otras, la recolección, obtención, registro, organización, almacenamiento, conservación, modificación, actualización, supresión, extracción, consulta, uso, distribución, transferencia, comunicación, cesión, acceso, interconexión, comparación, limitación, destrucción o cualquier otra forma de tratamiento o aprovechamiento de los datos personales de los titulares.

La Defensoría del Pueblo adoptará y mantendrá las medidas jurídicas, técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales bajo su custodia, conforme al ordenamiento jurídico vigente.

Sección II
Finalidad y responsable del tratamiento de datos personales

Artículo 10. Finalidad del tratamiento de datos personales. - La finalidad del tratamiento de los datos personales estará determinada y documentada en el Registro de Actividades de Tratamiento que elaboren y mantengan actualizado los responsables del tratamiento de datos personales en la Defensoría del Pueblo, conforme a lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Dicho registro identificará, para cada actividad de tratamiento, las finalidades específicas, la base de licitud aplicable, las categorías de datos tratados, los destinatarios, el plazo de conservación y las medidas de seguridad adoptadas.

Estas finalidades responden al cumplimiento de las atribuciones y funciones constitucionales y legales de la institución, particularmente en materia de promoción, prevención, protección y tutela de los derechos humanos, atención de requerimientos ciudadanos, desarrollo de investigaciones defensoriales, gestión administrativa interna y desconcentrada, y articulación con otras entidades del sector público y organismos internacionales.

Cuando la Defensoría del Pueblo requiera tratar datos personales para una finalidad distinta a la previamente informada y registrada en el RAT, deberá notificar de forma previa y oportuna a las personas titulares, de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. La notificación deberá incluir la nueva finalidad, la base de licitud correspondiente y, de ser necesario, recabar el consentimiento informado. En todos los casos, se velará por el ejercicio pleno de los derechos de la persona titular, en especial el derecho a la información y a la autodeterminación informativa.

Artículo 11. Legitimidad del tratamiento de datos personales en el ámbito institucional.- El tratamiento de datos personales por parte de la institución solo podrá realizarse cuando exista una base jurídica legítima, previamente registrada en el Registro de Actividades de Tratamiento (RAT), conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), su reglamento y demás normativa aplicable. Las bases que legitiman dicho tratamiento son:

a) **Consentimiento expreso**: cuando la persona titular lo otorgue de forma libre, previa, informada, específica e inequívoca para una o varias finalidades determinadas.
b) **Obligación legal**: cuando el tratamiento sea necesario para cumplir una disposición establecida en la Constitución, leyes, tratados internacionales u otra normativa vigente.
c) **Atribuciones misionales**: cuando el tratamiento sea indispensable para el ejercicio de competencias institucionales establecidas por mandato legal o constitucional, incluyendo la tramitación de denuncias, investigaciones, acciones constitucionales, seguimiento de políticas públicas y demás funciones de protección de derechos humanos.
d) **Protección de intereses vitales**: cuando sea necesario para salvaguardar la vida, integridad, salud, seguridad o dignidad de la persona titular u otra persona natural.
e) **Relaciones contractuales o precontractuales**: cuando el tratamiento sea necesario para ejecutar un contrato o medidas precontractuales solicitadas por la persona titular, incluyendo procesos de contratación pública, administración de talento humano o convenios de cooperación.
f) **Fines archivísticos, estadísticos o de transparencia**: cuando el tratamiento responda a obligaciones de archivo institucional, conservación documental, transparencia o rendición de cuentas, aplicando medidas de anonimización o seudonimización según el caso.

g) **Interés legítimo**: cuando exista un interés legítimo institucional, evaluado y documentado en el RAT mediante un análisis de ponderación, siempre que no prevalezcan los derechos y libertades de la persona titular.

En todos los casos, el tratamiento se regirá por los principios establecidos en la LOPDP, garantizará medidas jurídicas, técnicas y organizativas adecuadas, y aplicará protección reforzada cuando se trate de datos sensibles o de personas y colectivos en situación de vulnerabilidad o atención prioritaria, conforme al artículo 3 de esta política.

Artículo 12.- Responsable institucional del tratamiento de datos personales. - La Defensoría del Pueblo del Ecuador, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su Reglamento General, actuará como responsable del tratamiento de los datos personales que recopile, conserve, utilice, transfiera, comunique o suprima en el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales.

La institución pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de contacto para ejercer derechos relacionados con la protección de datos personales:

Nombre institucional responsable: Defensoría del Pueblo de Ecuador
RUC institucional: 1760013130001
Correo electrónico para asuntos de protección de datos personales: protecciondatospersonales@dpe.gob.ec
Teléfono institucional: 02-382-9670
Dirección institucional (nivel central/matriz): Av. 12 de Octubre N16-114 y Pasaje Nicolás Jiménez. Quito, Ecuador

La persona responsable del tratamiento deberá implementar mecanismos de control, medidas de seguridad técnicas y organizativas, así como asegurar la disponibilidad de un delegado de Protección de Datos Personales, en los casos establecidos por la normativa vigente, conforme a los principios de responsabilidad proactiva, transparencia y legalidad.

Sección III
Datos personales de naturaleza sensible, niñas, niños y adolescentes, movilidad humana, discapacidad y víctimas de violencia de género

Artículo 15.- Datos sensibles según la categoría de derechos que maneja la Defensoría del Pueblo. – En el ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, reconoce que el tratamiento de datos personales sensibles reviste especial relevancia y requiere medidas reforzadas de protección, particularmente cuando se

relaciona con la promoción, prevención, defensa y restitución de derechos humanos. Los datos personales sensibles que son tratados por la Defensoría del Pueblo pueden variar según la categoría o tipo de derecho involucrado en la actuación institucional.

En ese sentido, se considerarán especialmente sensibles, entre otros, los siguientes datos asociados a las áreas de intervención defensorial:

a. **Derechos de igualdad y no discriminación:** Datos que revelen origen étnico o racial, nacionalidad, pertenencia a pueblos y nacionalidades indígenas, afrodescendientes o montubias, identidad cultural, idioma, edad, situación socioeconómica, condición migratoria o cualquier otro factor que pueda dar lugar a discriminación estructural o interseccional.

b. **Derechos de las mujeres y personas LGBTIQ+:** Datos relativos a identidad o expresión de género, orientación sexual, estado civil, antecedentes de violencia basada en género, condiciones de seguridad personal, medidas de protección adoptadas y contexto familiar o social.

c. **Derechos de la niñez y adolescencia:** Datos relacionados con la edad, relaciones de filiación, entornos escolares o familiares, historial de protección o vulneraciones previas, situación de adopción o institucionalización, entre otros.

d. **Derechos de personas con discapacidad:** Información vinculada al tipo de discapacidad, grado de dependencia, necesidades de accesibilidad o apoyos requeridos, condiciones de salud asociadas, tratamientos médicos, uso de ayudas técnicas y procesos de inclusión educativa o laboral.

e. **Derechos de personas en movilidad humana:** Datos que indiquen situación migratoria, calidad jurídica refugiado/a, solicitante de asilo, apátrida, retornado/a, país de origen, motivos de desplazamiento, condiciones de ingreso o tránsito, y vínculos familiares transnacionales.

f. **Derechos a la salud y a la integridad personal:** Información médica, psicológica o psiquiátrica, diagnósticos, tratamientos, discapacidades, consumo problemático de sustancias, VIH/sida, situación de embarazo, salud sexual y reproductiva.

g. **Derechos a la libertad de pensamiento, conciencia y religión:** Datos sobre creencias religiosas, convicciones filosóficas o espirituales, afiliación a organizaciones de carácter confesional o laico.

h. **Derechos laborales:** Información sobre afiliación sindical, participación en huelgas, procesos disciplinarios, denuncias laborales, situación contractual o evaluaciones internas que revelen vulneraciones de derechos.

i. **Derechos de personas privadas de libertad o sujetas a medidas cautelares:** Datos que permitan identificar condiciones de reclusión, procesos judiciales en curso, sanciones administrativas, antecedentes penales o circunstancias de vulnerabilidad dentro del sistema penitenciario.

j. **Derechos de participación y de la protesta social:** Datos sobre participación en movilizaciones, protestas, denuncias por uso excesivo de la fuerza, medidas de protección, seguimiento institucional a violaciones de derechos en el contexto de conflictividad social.

El tratamiento de estos datos deberá cumplir estrictamente con los principios de legalidad, proporcionalidad, finalidad específica, confidencialidad reforzada y consentimiento informado, salvo en los casos en que la ley disponga lo contrario por interés público legítimo. Además, deberá aplicarse un enfoque interseccional que permita identificar y atender las múltiples dimensiones de vulnerabilidad que atraviesan a las personas titulares de los datos.

Los protocolos específicos para el tratamiento de datos personales sensibles contemplados en este artículo, en especial respecto de niñas, niños y adolescentes; personas en situación de movilidad humana; personas con discapacidad; personas víctimas de violencia de género; y datos relativos a la salud, se desarrollan en el Anexo Técnico vinculado a este artículo, el cual forma parte integrante de esta política y de obligatorio cumplimiento para todo el personal de la Defensoría del Pueblo del Ecuador.

Capítulo IV
Del consentimiento y de las fases del tratamiento de datos personales en la Defensoría del Pueblo

Sección I
Autorización o consentimiento del tratamiento de datos personales

Artículo 16. Autorización o consentimiento del tratamiento de datos personales. - Cuando el tratamiento de datos personales requiera el consentimiento de la persona titular, la Defensoría del Pueblo deberá obtenerlo de forma previa, libre, informada, específica, expresa e inequívoca, excepto en los casos previstos como excepción en la ley.

El consentimiento podrá recabarse por cualquiera de los siguientes mecanismos, según el tipo de relación y el contexto institucional:

a. **Por escrito:** A través de formularios físicos o electrónicos debidamente firmados o validados, cuando se trate de solicitudes, inscripciones, denuncias, contratos, registros u otras interacciones institucionales formales.

b. **Por medios virtuales:** Mediante la aceptación expresa de condiciones en portales web, plataformas institucionales o sistemas de gestión digital administrados por la Defensoría del Pueblo, incluyendo la aceptación informada de cookies u otras herramientas de seguimiento conforme al aviso correspondiente.

   A través de plataformas digitales de atención ciudadana en línea habilitadas por la Defensoría del Pueblo, que permitan registrar y verificar el consentimiento informado del titular. Estos medios deberán asegurar condiciones de autenticación, trazabilidad, integridad del contenido, y accesibilidad para personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad, garantizando en todo momento el principio de autodeterminación informativa.

c. **Por medio telefónico:** En conversaciones telefónicas o videollamadas institucionales, cuando sea posible documentar adecuadamente la manifestación de voluntad de la persona titular, especialmente en casos de orientación legal o acompañamiento urgente.

d. **Por conductas inequívocas de la persona titular:** Cuando las acciones voluntarias de la persona permitan concluir razonablemente que consintió el tratamiento, como su participación en actividades institucionales, jornadas formativas, talleres o encuestas con advertencia previa sobre el uso de sus datos personales.

En ningún caso el silencio de la persona titular podrá ser interpretado como una manifestación de consentimiento.

La Defensoría del Pueblo mantendrá registros de los consentimientos otorgados, así como la posibilidad de revocarlos en cualquier momento y asegurará mecanismos accesibles y eficaces para que las personas titulares ejerzan sus derechos conforme a la LOPDP.

Sección II
Fases generales del tratamiento de datos personales

Artículo 17.- Fases generales del tratamiento de datos personales. - La Defensoría del Pueblo, en el ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, y a través de

sus dependencias del nivel central y sus unidades desconcentradas a escala nacional, desarrollará el tratamiento de datos personales conforme a las siguientes fases generales, aplicables de manera transversal a todas sus áreas misionales, de asesoría y apoyo:

1. Recolección
2. Registro y organización
3. Conservación
4. Uso
5. Comunicación o cesión
6. Supresión

Estas fases serán aplicables a todo tratamiento de datos personales realizado por la institución, independientemente de su origen, tipo, soporte, tecnología utilizada o grupo poblacional involucrado. La persona delegada de Protección de Datos Personales verificará el cumplimiento de estas fases en coordinación con las unidades responsables.

Los procedimientos y fases específicas del tratamiento de datos personales en las distintas áreas institucionales constan en el Anexo Técnico vinculado a este artículo, que forma parte integrante de esta política y es de aplicación obligatoria para todas las unidades de la Defensoría del Pueblo.

Capítulo V
Del sistema institucional para la protección de datos personales y actores responsables

Sección I
Integrantes del Sistema de Protección de Datos Personales

Artículo 18. Integrantes y elementos mínimos del Sistema de protección de datos personales. - Las personas integrantes del sistema de protección de datos personales bajo la responsabilidad de la Defensoría del Pueblo son las siguientes:

a. Persona titular y/o terceras personas de los datos personales,
b. Persona responsable del tratamiento de datos personales,
c. Persona delegada de protección de datos personales
d. Instancia administrativa de protección y tratamiento de datos personales
e. Persona encargada interna y externa del tratamiento de datos personales
f. Persona destinataria nacional e internacional

Para una adecuada operación del Sistema de Gestión de Protección de Datos Personales, el equipo designado en esta sección de la Defensoría del Pueblo, definirán

lineamientos e instrumentarán y mantendrán actualizados los procedimientos, instrumentos y/o metodologías respectivas para cada etapa del proceso del ciclo de vida de protección de datos personales; de esta manera, los artefactos a desarrollarse y mantenerse, sin confinar exclusivamente a éstos serán como mínimos los siguientes:

- Registro de Actividades de tratamiento de Datos Personales – RAT.
- Evaluación de Impacto de Datos Personales – EIPD.
- Gestión de Consentimientos y Preferencias.
- Gestión de Incidentes, Brechas y Vulnerabilidades de Seguridad.
- Atención de Derechos.
- Revisión periódica y regularización de documentación interna.

Artículo 19. Persona titular de los datos personales y/o terceras personas legitimadas. - La persona titular es aquella a quien se refieren los datos personales objeto de tratamiento, y ostenta derechos irrenunciables, inalienables e imprescriptibles en materia de protección de datos personales. Estos derechos podrán ser ejercidos directamente o por intermedio de terceras personas con legitimación suficiente, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento, y la normativa interna de la Defensoría del Pueblo del Ecuador. Podrán también ejercer estos derechos, en representación de la persona titular, las siguientes personas:

1) **Representantes legales:** Quienes ostenten la representación legal de niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, personas adultas mayores, personas con medidas de apoyo, interdicción judicial o en situación de dependencia, de conformidad con la normativa aplicable.

2) **Personas apoderadas:** Personas naturales que, mediante poder especial otorgado en instrumento público o privado con reconocimiento de firma ante notario, estén facultadas expresamente para ejercer uno o más de los derechos de protección de datos personales en nombre de la persona titular.

3) **Procuradores comunes:** Cuando se trate de titulares que actúan colectivamente, podrán designar un procurador o procuradora común para canalizar el ejercicio de sus derechos ante la Defensoría del Pueblo. Esta designación deberá constar por escrito con la firma de las personas representadas, y podrá recaer en una de ellas o en un tercero.
4) **Instituciones u organizaciones con habilitación legal expresa:** Podrán ejercer la representación de personas titulares de datos personales, en especial aquellas que se encuentren en situación de vulnerabilidad o riesgo, las instituciones públicas o privadas que cuenten con competencia legal expresa para la defensa de derechos humanos.

Artículo 20. Persona responsable del tratamiento de datos personales. - Es la autoridad máxima de la Defensoría del Pueblo que determina los fines y medios del tratamiento de los datos personales.

Le corresponde en conjunto con la instancia administrativa de protección y tratamiento de datos personales la licitud, transparencia y seguridad del tratamiento, implementar políticas y medidas organizativas y técnicas adecuadas, mantener el registro de actividades de tratamiento, adoptar mecanismos de cumplimiento normativo y responder ante las personas titulares y la autoridad de control por la gestión de los datos personales.

Artículo 21. Persona delegada de protección de datos personales. - Es la persona designada por la máxima autoridad de la Defensoría del Pueblo, con independencia funcional y técnica, encargada de supervisar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales dentro de la institución.

Sus funciones incluyen: asesorar al responsable y al personal involucrado, actuar como punto de contacto con la Superintendencia de Protección de Datos Personales, participar en evaluaciones de riesgo e impacto y promover buenas prácticas institucionales. Su actuación está regida por principios de confidencialidad, independencia y responsabilidad proactiva.

Artículo 22. Instancia administrativa de protección y tratamiento de datos personales. -Es la unidad técnica especializada designada por la máxima autoridad institucional, encargada de la ejecución operativa, del monitoreo y seguimiento de la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de la Defensoría del Pueblo (DPE.

Entre sus funciones constan; asesorar a las personas titulares de las unidades administrativas y a las encargadas internas y externas del tratamiento de datos personales, tramitar y resolver quejas, emitir lineamientos internos, elaborar informes de riesgos e impactos de seguridad, sistematizar información sobre tratamientos institucionales, y formular propuestas de mejora. Actúa de forma articulada con la persona responsable del tratamiento y con la persona delegada de protección de datos personales, en el marco de sus competencias.

Artículo 23. Personas encargadas internas y externas del tratamiento de datos personales. – Las personas encargadas del tratamiento de datos personales se clasifican en:

1. **Internas:** Son las personas titulares de las unidades administrativas y servidoras públicas de la institución que, en el ejercicio de sus atribuciones, realizan actividades de tratamiento de datos personales bajo los lineamientos de la instancia administrativa de protección y tratamiento de datos personales.

2. **Externas:** Son las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, ajenas a la Defensoría del Pueblo, que acceden y tratan datos personales como parte de una relación contractual, convenios de cooperación, prestación de servicios u otros instrumentos jurídicos celebrados con la institución. Su actuación estará regulada mediante un contrato u otro acto jurídico vinculante, que deberá establecer de forma expresa las instrucciones de la instancia administrativa de protección y tratamiento de datos personales, el alcance del tratamiento autorizado, las obligaciones de confidencialidad, las medidas de seguridad requeridas y la prohibición de utilizar los datos para fines distintos a los estipulados.

Tanto las personas internas como las externas están sujetos al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento, la presente política institucional y las instrucciones que emita la instancia administrativa en materia de protección de datos personales.

Artículo 24. Personas destinatarias nacionales o internacionales de datos personales. -Son aquellas personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que reciben datos personales como resultado de una comunicación, cesión o transferencia realizada por la persona responsable del tratamiento de datos personales y/o las personas delegadas provinciales y del exterior de la Defensoría del Pueblo de Ecuador de conformidad con la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y demás norma vigente.

En el ámbito nacional, su actuación debe ceñirse a los principios y obligaciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

En el caso de destinatarios internacionales, deberán garantizar niveles adecuados de protección conforme a los estándares establecidos por la ley y las decisiones de la autoridad de control.

Sección II
Atribuciones de los actores del Sistema de Protección de Datos Personales

Artículo 25.- Persona responsable del tratamiento de datos personales. - La persona responsable del tratamiento de datos personales desempeñará las siguientes atribuciones:

1. Aprobar y supervisar la implementación de políticas, lineamientos, procesos, procedimientos, metodologías, estrategias, sistemas y mejores prácticas en materia de protección de datos personales.

2. Designar a la persona Delegada de Protección de Datos Personales, garantizando el cumplimiento de requisitos, idoneidad técnica, independencia y acceso a los recursos necesarios.

3. Aprobar los informes periódicos de riesgos, de impacto y medidas de seguridad para mitigar y prevenir las posibles vulneraciones de datos personales, que incluyen recomendaciones de medidas preventivas y correctivas.

4. Notificar a la autoridad de Protección de Datos Personales y a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones sobre la vulneración de las seguridades de los datos personales; así como a la persona titular de los datos acerca de violaciones a las seguridades implementadas para el tratamiento de datos personales conforme a lo establecido en el procedimiento previsto para el efecto.

5. Aprobar las propuestas educomunicacionales para promover e incentivar la comprensión de los riesgos, normas, garantías y derechos en relación con el tratamiento y uso de los datos personales a las personas titulares de derechos tales a la ciudadanía y a las personas servidoras públicas de la institución, con especial énfasis en actividades dirigidas a los grupos de atención prioritaria.

6. Gestionar las reclamaciones y quejas presentadas por las personas titulares de datos personales en los plazos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Artículo 26. Persona delegada de Protección de Datos Personales. - La persona delegada de protección de datos personales desempeñará las siguientes atribuciones:

1. Asesorar de forma técnica y especializada a la persona Responsable del Tratamiento de Datos Personales y a la instancia administrativa sobre las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
2. Supervisar la implementación de políticas, lineamientos, procesos, procedimientos, metodologías, estrategias, sistemas y mejores prácticas en materia de protección de datos personales.

3. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y demás instrumentos legales y técnicos emitidos para garantizar la protección de los datos de las personas titulares de derechos.

4. Coordinar la realización de evaluaciones de impacto cuando el tratamiento pueda implicar un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas titulares de derechos.

5. Asesorar en el análisis de riesgo, evaluación de impacto y evaluación de medidas de seguridad, y supervisar su aplicación.

6. Emitir informes periódicos de cumplimiento en materia de protección de datos personales, los cuales serán puestos en conocimiento del Responsable del Tratamiento de Datos Personales.

7. Notificar a la Superintendencia de Protección de Datos Personales sobre las cuestiones referentes al tratamiento de datos personales.

Artículo 27.- Instancia administrativa de protección y tratamiento de datos personales de la Defensoría del Pueblo del Ecuador. - La instancia administrativa de protección y tratamiento de datos personales de la Defensoría del Pueblo del Ecuador desempeñará las siguientes atribuciones:

1. Elaborar y proponer políticas, lineamientos, procesos, procedimientos, metodologías, estrategias y sistemas en materia de protección de datos personales para la aprobación de la persona Responsable del Tratamiento de Datos Personales.

2. Controlar y verificar el cumplimiento de la aplicación de políticas, lineamientos, procesos, procedimientos, metodología y estrategias en materia de protección de datos personales para determinar oportunidades de mejora y buenas prácticas.

3. Efectuar el seguimiento y monitoreo al cumplimiento de la política institucional en materia de protección de datos personales.

4. Elaborar y proponer en conjunto con otras unidades medidas técnicas para fortalecer la seguridad de los datos personales tratados por la institución.

5. Elaborar informes periódicos de riesgos, de impacto y medidas de seguridad para mitigar y prevenir las posibles vulneraciones de datos personales, incluyendo recomendaciones de medidas preventivas y correctivas.

6. Realizar reportes sobre las actividades que desarrollen las personas encargadas internas y externas; especialmente, en materia de seguridad en el tratamiento de los datos personales y el cumplimiento normativo.

7. Documentar y actualizar el Registro de Actividades de Tratamiento de Datos Personales de la institución, en coordinación con las personas titulares de las unidades administrativas en calidad de encargadas internas y externas.

8. Atender los requerimientos de información solicitados por la Superintendencia de Protección de Datos Personales, previa coordinación con la persona delegada y el responsable del tratamiento, conforme a la normativa vigente.

9. Presentar propuestas educomunicacionales para promover e incentivar la comprensión de los riesgos, normas, garantías y derechos en relación con el tratamiento y uso de los datos personales a las personas titulares de derechos tales a la ciudadanía y a las personas servidoras públicas de la institución, con especial énfasis en actividades dirigidas a los grupos de atención prioritaria.

10. Asesorar a las personas titulares de las unidades administrativas para la implementación y ejecución de la política institucional y cumplimiento normativo en materia de protección de datos personales.

11. Emitir directrices sobre comunicación, cesión o transferencia nacionales e internacionales que realice la persona responsable del tratamiento de datos personales y/o las personas delegadas provinciales y del exterior de la Defensoría del Pueblo de Ecuador

12. Definir documentos de comparecencia de las terceras personas para el tratamiento de datos personales.

13. Las demás que determine la persona Responsable del Tratamiento de Datos Personales.

Artículo 28.- Las personas encargadas internas y externas del tratamiento de datos personales. - Las personas encargadas internas y externas del tratamiento de datos personales desempeñará las siguientes atribuciones:

1. Aplicar las políticas, lineamientos, procesos, procedimientos, metodologías, estrategias y sistemas en materia de protección de datos personales emitidas por la persona Responsable del Tratamiento de Datos Personales.

2. Implementar medidas técnicas para fortalecer la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales que gestionen, en cumplimiento de la política institucional y demás normativa vigente.

3. Suscribir y cumplir el acuerdo de confidencialidad para el manejo, tratamiento y protección de los datos personales de las personas titulares de derechos.

4. Reportar a la instancia administrativa de tratamiento de datos personales sobre los riesgos detectados y proponer medidas preventivas y correctivas ante las posibles vulneraciones de datos personales.

5. Proporcionar información a la instancia administrativa en materia de protección y tratamiento de datos personales y a la persona delegada de Protección de Datos Personales para la ejecución de auditorías, verificaciones, requerimientos internos o los solicitados por la Superintendencia de Protección de Datos Personales.

6. Elaborar y remitir a la instancia administrativa en materia de protección y tratamiento de datos personales, informes y reportes periódicos del cumplimiento riesgos, de impacto y medidas de seguridad para mitigar y prevenir las posibles vulneraciones de datos personales, que incluyan recomendaciones de medidas preventivas y correctivas.

7. Notificar de forma inmediata a la instancia administrativa en materia de protección y tratamiento de datos personales sobre cualquier incidente de seguridad que pueda comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales.

Capítulo VI

Del ejercicio de derechos, medidas de seguridad, circulación de datos personales, registro institucional, evaluación de impacto y responsabilidades

Sección I
Acceso, rectificación, cancelación y oposición del tratamiento de datos personales

Artículo 29.- Acceso al tratamiento de datos personales. - La persona titular de datos personales podrá ejercer, en cualquier momento, su derecho a acceder a la información relacionada con el tratamiento de sus datos personales realizado por la Defensoría del Pueblo, tanto en su nivel central como a través de sus unidades desconcentradas, en el marco de sus áreas misionales, de asesoría y apoyo.

La solicitud podrá presentarse a través de los canales físicos, digitales o electrónicos habilitados por la institución. La Defensoría del Pueblo proporcionará a la persona titular información clara, veraz y gratuita sobre: la existencia del tratamiento; las categorías de datos personales tratados; su origen; la finalidad del tratamiento; la base legal que lo sustenta; los responsables y encargados involucrados; las transferencias o

comunicaciones realizadas; el plazo de conservación; y las medidas técnicas y organizativas adoptadas para su protección.

El acceso será otorgado en formato comprensible, estructurado y accesible, dentro del plazo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, sin que pueda exigirse justificación alguna para ejercer este derecho.

El acceso se limitará únicamente cuando exista una restricción legítima por razones de seguridad nacional, orden público, defensa, salud pública o derechos de terceros, debidamente motivada.

Artículo 30.- Rectificación del tratamiento de datos personales. - Toda persona titular tendrá derecho a solicitar la rectificación, actualización o corrección de sus datos personales cuando sean inexactos, incompletos, desactualizados o erróneos, tratándose en cualquier nivel o dependencia de la Defensoría del Pueblo, sea en el nivel central o en las unidades desconcentradas a escala nacional.

La solicitud deberá estar acompañada de la documentación que respalde la rectificación solicitada. La unidad responsable del tratamiento procederá a verificar la información y, de ser procedente, corregirá el dato personal dentro del plazo legal establecido, dejando constancia documental del cambio efectuado. Durante el tiempo que tome la validación, se podrá suspender el uso del dato afectado si así lo solicita la persona titular.

La rectificación no procederá si el dato ya ha sido suprimido, anonimizado o si existe un impedimento legal que exija su conservación inalterable. En todo caso, la persona titular será notificada con resolución motivada sobre el resultado de su solicitud.

Artículo 31.- Cancelación del tratamiento de datos personales. – La persona titular de los datos personales podrá solicitar la cancelación o supresión de su información cuando haya cesado la finalidad que motivó su tratamiento, cuando haya vencido el plazo de conservación, cuando haya revocado su consentimiento, o cuando el tratamiento haya sido realizado sin base legal legítima.

La Defensoría del Pueblo, tanto en su estructura central como en sus unidades desconcentradas a escala nacional, evaluará la procedencia de la solicitud. Si no existe obligación legal, contractual o razón institucional que justifique la conservación de los datos, procederá a su supresión, bloqueo o anonimización conforme a los principios de conservación limitada y minimización.

En caso de que existan disposiciones legales que exijan su conservación, se notificará a la persona titular mediante resolución motivada, informando sobre los fundamentos

legales que impiden la cancelación, sin perjuicio de adoptar medidas para limitar el tratamiento futuro de dichos datos.

Artículo 32.- Oposición al tratamiento de datos personales. - La persona titular podrá oponerse al tratamiento de sus datos personales por razones fundadas y legítimas relacionadas con su situación particular, cuando el tratamiento no sea obligatorio por ley o no se base en el interés público, el cumplimiento de obligaciones institucionales o el ejercicio de potestades públicas por parte de la Defensoría del Pueblo.

La solicitud podrá ser presentada en cualquier momento, ante cualquier dependencia del nivel central o de las unidades desconcentradas a escala nacional, conforme a los procedimientos establecidos. La oposición, cuando resulte procedente, obligará a la suspensión inmediata del tratamiento de los datos personales involucrados, salvo que se demuestre una base legal prevalente para continuar el tratamiento.

La Defensoría del Pueblo notificará a la persona titular si la solicitud es aceptada o rechazada, mediante resolución motivada, e informará sobre el ejercicio de acciones ante la Autoridad de Protección de Datos Personales en caso de disconformidad.

Las definiciones no previstas en esta sección se entenderán en los términos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y demás normativa aplicable en la materia, las cuales forman parte integrante de esta política para todos los efectos legales pertinentes.

Sección II
Anonimización, seudonimización, seguridad, transmisión y transferencia de datos personales

Artículo 33-. Procedimientos de Seudonimización y Anonimización. - En los casos en que sea necesario tratar datos personales que podrían identificar a los titulares, sin que ese fuere el objetivo, se aplicarán y/o garantizaran técnicas de seudonimización para reducir los riesgos asociados a la identificación directa, garantizando la protección adicional de los datos.

La anonimización consiste en el proceso mediante el cual los datos personales son transformados de manera irreversible, de modo que no sea posible identificar directa ni indirectamente a la persona titular, aun en combinación con otras fuentes de información. Esta medida será obligatoria cuando haya cesado la finalidad que justificó el tratamiento, cuando los datos deban conservarse para fines estadísticos, archivísticos, históricos, institucionales o cuando así lo determine una disposición normativa o resolución administrativa interna.

Por otra parte, los datos personales que dejaron de ser necesarios para las finalidades específicas para las cuales fueron recolectados, pero se requiera su conservación por motivos estadísticos o históricos, serán anonimizados; asegurando que no sea posible identificar a los titulares de dichos datos.

Las unidades responsables del tratamiento deberán aplicar procesos de anonimización de forma proporcional, progresiva y segura, garantizando la prevención de riesgos de reidentificación. Tales procesos deberán cumplir con estándares de robustez técnica, trazabilidad, validación documental e integridad, conforme a los criterios establecidos por la Autoridad de Protección de Datos Personales y las directrices emitidas por la persona delegada de Protección de Datos Personales.

En las áreas misionales, la anonimización será particularmente exigible en la publicación de informes defensoriales, sistematizaciones de casos, alertas tempranas, diagnósticos institucionales, materiales pedagógicos u otros documentos de uso público que contengan información relativa a personas en situación de vulnerabilidad. En el ámbito de asesoría y de apoyo, podrá aplicarse en bases de datos históricas, registros de personal inactivo, sistemas archivísticos, evaluaciones institucionales o cualquier otro entorno en el que no se requiera la identificación de la persona titular para fines legítimos.

Artículo 34.- Seguridad de los datos personales. – La persona Responsable del Tratamiento de Datos Personales, adoptará e implementará todas las medidas técnicas, organizativas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los datos personales bajo su responsabilidad, evitando su alteración, pérdida, uso, acceso, tratamiento, consulta o destrucción no autorizada o fraudulenta.

Estas medidas de seguridad serán proporcionales al tipo de datos tratados, al nivel de riesgo que conlleve su tratamiento, y al contexto institucional en el que se lleve a cabo, tanto en el nivel central como en sus delegaciones desconcentradas. Se establecerán protocolos internos de seguridad de la información y formará a su personal en prácticas adecuadas de protección de datos personales, asegurando mecanismos de control, monitoreo, auditoría y respuesta ante incidentes de seguridad.

Asimismo, exigirá contractualmente a los proveedores de servicios, encargados del tratamiento o terceras personas que actúen por cuenta de la institución, la adopción y cumplimiento de estándares adecuados y verificables de protección de datos personales, conforme a los principios rectores establecidos en la LOPDP y en la presente política institucional.

Artículo 35.- Transmisión y transferencia de datos personales.- La persona Responsable del Tratamiento de Datos Personales, en el ejercicio de sus funciones tanto a nivel central como a través de sus procesos desconcentrados a escala nacional, podrá transmitir o transferir a escala nacional e internacional de datos personales a la persona destinataria, dentro o fuera del territorio nacional, únicamente cuando exista una base jurídica legítima y el tratamiento se realice en cumplimiento de los principios de legalidad, finalidad, proporcionalidad, minimización, seguridad y responsabilidad proactiva.

Cuando se delegue el tratamiento de datos personales a una tercera persona en calidad de encargada del tratamiento, suscribirá los instrumentos jurídicos necesarios (contratos o cláusulas específicas), en los que se establecerán al menos los siguientes aspectos:

a) Finalidades y alcance del tratamiento delegado;
b) Actividades que realizará la persona encargada por cuenta de la DPE;
c) Obligaciones específicas de la persona encargada, respecto de los derechos de la titular y del cumplimiento de las instrucciones del responsable;
d) Medidas técnicas, jurídicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos y la confidencialidad de la información;
e) Prohibición de reutilización o tratamiento no autorizado de los datos por parte de la persona encargada.

En caso de transferencia de datos personales a otra persona responsable, ya sea de forma temporal o definitiva, la Defensoría del Pueblo tomará las medidas necesarias para asegurar que la nueva persona responsable brinde un nivel adecuado de protección y preserve los derechos de las personas titulares de los datos. En particular, se verificará que, si la persona destinataria se encuentra fuera del país, el tratamiento se efectúe en jurisdicciones con estándares equivalentes de protección o se sustente en garantías contractuales adecuadas, conforme a los lineamientos de la Autoridad de Protección de Datos Personales.

La Defensoría del Pueblo no requerirá el consentimiento de la persona titular cuando la transmisión o transferencia de datos personales se ampare en una excepción prevista en la LOPDP, su reglamento o normativa especializada aplicable.

Sección III
Registro nacional y evaluación de impacto en protección de datos personales

Artículo 36.- Registro nacional de protección de datos personales. – La persona Responsable del Tratamiento de Datos Personales, a través de su nivel central y en

coordinación con sus procesos desconcentrados a escala nacional, cumplirá con su deber de registrar, actualizar y reportar ante la Autoridad de Protección de Datos Personales toda la información relativa a los tratamientos de datos bajo su responsabilidad, conforme a lo establecido en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

El registro contendrá, al menos, la siguiente información:

a) Identificación de la base de datos o del tratamiento;
b) Nombre, domicilio legal y datos de contacto de la persona responsable y de la persona encargada, si corresponde;
c) Finalidad y características del tratamiento;
d) Categorías y naturaleza de los datos personales tratados;
e) Destinatarios de los datos personales, sean internos o externos a la institución, incluyendo localización en caso de transmisión internacional;
f) Interrelación entre bases de datos o sistemas informáticos;
g) Medidas jurídicas, administrativas, físicas y tecnológicas implementadas para garantizar los principios, derechos y obligaciones establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales;
h) Tiempos de conservación de los datos;
i) Mecanismos institucionales para garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares.

El cumplimiento de este deber se articulará de forma coordinada entre las unidades técnicas del nivel central de la Defensoría del Pueblo y sus dependencias desconcentradas a escala nacional, asegurando uniformidad en la información y coherencia con los estándares establecidos por la Autoridad de Protección de Datos Personales.

Artículo 37.- Evaluaciones de impacto en protección de datos personales.- La persona Responsable de Protección de Datos Personales, en su nivel central y a través de sus unidades desconcentradas a escala nacional, realizará evaluaciones de impacto en protección de datos personales cuando el tratamiento previsto pueda entrañar un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas titulares, de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento y las directrices emitidas por la Autoridad de Protección de Datos Personales.

La evaluación de impacto será obligatoria, entre otros casos, cuando se prevea el tratamiento masivo de datos sensibles o de categorías especiales de datos personales, se utilicen nuevas tecnologías, se diseñen o actualicen sistemas informáticos institucionales que impliquen decisiones automatizadas, o cuando se implementen políticas, procedimientos o servicios institucionales que conlleven monitoreo sistemático, recolección extensiva, o georreferenciación de personas.

La evaluación de impacto comprenderá, al menos:

a) La descripción detallada del tratamiento previsto y sus finalidades;
b) La evaluación de la necesidad, legitimidad y proporcionalidad del tratamiento;
c) La identificación de los riesgos potenciales para los derechos y libertades de las personas;
d) Las medidas técnicas, organizativas, jurídicas y de seguridad propuestas para mitigar los riesgos identificados; y
e) La opinión de la persona delegada de Protección de Datos Personales respecto de la idoneidad del tratamiento propuesto.

La elaboración de la evaluación de impacto será responsabilidad de la unidad promotora del tratamiento, en coordinación con la persona delegada de Protección de Datos Personales, quien validará su contenido y emitirá observaciones u observaciones de cumplimiento si así lo requiere. Cuando del análisis se derive que el riesgo no puede mitigarse de manera efectiva, se deberá notificar a la Autoridad de Protección de Datos Personales antes del inicio del tratamiento, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Sección IV
Faltas disciplinarias

Artículo 38.- Faltas disciplinarias por vulneración al régimen de protección de datos personales.- La Defensoría del Pueblo del Ecuador, en su calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, establece que las personas servidoras públicas y trabajadoras de la institución, tanto en su nivel central como en sus unidades desconcentradas, que incumplan las obligaciones legales, reglamentarias o institucionales relativas a la confidencialidad y protección de datos personales serán sujetos de responsabilidad administrativa, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

Constituyen faltas disciplinarias, entre otras:

- Uso no autorizado de datos personales.
- Divulgación indebida.
- Acceso arbitrario o sin autorización.
- Omisión de medidas de seguridad requeridas.
- Conservación no justificada de datos fuera de los plazos legales.
- Cualquier tratamiento contrario a los principios de legalidad, finalidad, minimización, confidencialidad, seguridad o transparencia establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, la Constitución de la República, esta política y el régimen ético y disciplinario vigente en la institución.

El incumplimiento de esta política, cuando afecte el derecho a la protección de datos personales, será considerado infracción grave y deberá reportarse de inmediato a la

persona Delegada de Protección de Datos Personales, quien dispondrá acciones correctivas y coordinará el seguimiento institucional del caso.

Los procedimientos para determinar estas responsabilidades se sustanciarán conforme al régimen disciplinario aplicable en la Defensoría del Pueblo, observando los principios del debido proceso, legalidad, presunción de inocencia, derecho a la defensa y garantías administrativas.

Capítulo VII
De las reclamaciones y quejas sobre el tratamiento indebido de datos personales

Sección I
Reclamaciones ante la Defensoría del Pueblo de Ecuador

Artículo 51.- Procedimiento de reclamaciones y quejas.- Las reclamaciones y quejas sobre el tratamiento indebido de datos personales se gestionarán conforme al Anexo Técnico – Procedimiento para la Gestión de Reclamaciones y Quejas en Materia de Protección de Datos Personales, el cual forma parte integrante de esta política.

Disposiciones generales

Primera. – La Defensoría del Pueblo, en su calidad de Institución Nacional de Derechos Humanos y de la Naturaleza, como responsable del tratamiento de datos personales, garantiza que toda recolección, registro, conservación, uso, transmisión, supresión o cualquier otra forma de tratamiento de datos personales se realizará en estricto cumplimiento de la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento y demás normativa nacional e internacional aplicable.

Segunda. – Esta política será de cumplimiento obligatorio para todas las unidades administrativas de la Defensoría del Pueblo, y se aplicará de manera transversal en todo acto, procedimiento, proceso o gestión que implique el tratamiento de datos personales en las áreas misionales, de asesoría y de apoyo, para lo cual será responsabilidad de las personas titulares de las unidades, identificar, reportar e implementar las mejoras necesarias para la operatividad de la presente política. De igual forma será de cumplimiento obligatorio para terceros/as vinculados/as institucionalmente.

Tercera. – La protección de datos personales se extiende tanto a las personas naturales que acceden a los servicios institucionales en calidad de usuarias, denunciantes, comparecientes, víctimas, testigos o representantes, como a quienes conforman el talento humano de la Defensoría del Pueblo, incluyendo personas servidoras públicas

y trabajadoras de carrera o libre nombramiento, personal ocasional, firmas consultoras, pasantes o personas ex servidoras, cuyos datos sean tratados en el marco de la gestión institucional.

Cuarta.- La Instancia administrativa estará formada por la Secretaría General Misional y la Coordinación General Administrativa Financiera, y cumplirán con las atribuciones asignadas a la instancia administrativa de tratamiento y protección de datos personales en la presente política.

Quinta. – La persona delegada de Protección de Datos Personales, en coordinación con la instancia administrativa en materia de protección de datos personales serán las responsables del cumplimiento y seguimiento de la ley y de la normativa secundaria.

Serán los responsables de emitir lineamientos técnicos y normativos, establecer mecanismos de control, acompañar los procesos de implementación y supervisar el cumplimiento de esta política en todos los niveles institucionales.

Sexta. – La persona delegada de Protección de Datos Personales en conjunto con la instancia administrativa en materia de protección de datos personales y la Dirección de Administración de Talento Humano, con el apoyo de la Dirección Nacional de Educación en Derechos Humanos y de la Naturaleza, serán responsables de socializar y capacitar al personal de la Defensoría del Pueblo en el contenido, alcance y aplicación de la presente política institucional, promoviendo una cultura organizacional basada en la protección de datos personales y el respeto a la privacidad.

En el caso de requerir el apoyo o la colaboración de otras unidades administrativas estas brindarán el contingente necesario, en el ámbito de sus competencias, a fin de cumplir con las disposiciones de esta política institucional.

Séptima. – Todas las unidades administrativas de la Defensoría del Pueblo serán corresponsables de aplicar medidas técnicas, jurídicas, físicas y organizativas adecuadas para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y seguridad de los datos personales que se encuentren bajo su custodia o tratamiento, de conformidad con los principios de legalidad, finalidad, consentimiento, proporcionalidad, minimización, confidencialidad, transparencia y responsabilidad proactiva.

Octava. – La Defensoría del Pueblo, a través de la Coordinación General Administrativa Financiera y la Dirección de Administración del Talento Humano, fomentará una cultura organizacional basada en el respeto a la privacidad, la autodeterminación informativa y la protección de los datos personales, con enfoque de derechos humanos, interseccionalidad, inclusión, accesibilidad y prevención de

riesgos, promoviendo acciones de sensibilización, formación permanente y participación, tanto del personal institucional como de la ciudadanía.

Novena. - La Dirección de Administración de Talento Humano será la unidad responsable del tratamiento primario de los datos personales del personal institucional, sin perjuicio de la intervención de otras áreas administrativas o técnicas conforme a sus competencias. La persona delegada de Protección de Datos Personales verificará el cumplimiento de estas fases y podrá emitir directrices técnicas complementarias.

Décima. – Todas las áreas de la Defensoría del Pueblo deberán colaborar con la Instancia Administrativa en el ámbito de sus competencias, con la elaboración y revisión de las evaluaciones de impacto, asegurando un enfoque preventivo, proporcional y basado en los principios de privacidad desde el diseño y por defecto.

Décima primera. – Los anexos técnicos podrán ser revisados y actualizados por la Instancia Administrativa, el Delegado/a de Protección de Datos Personales en coordinación con las áreas responsables, sin que ello implique reforma del cuerpo principal de la Política, garantizando su coherencia con cambios normativos y operativos.

Décima segunda. - La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y las unidades desconcentradas a escala nacional, deberán implementar los ajustes técnicos y operativos necesarios para cumplir con los lineamientos establecidos en esta política, una vez se cuenten con los insumos necesarios.

Disposición Transitoria

Primera. – La Dirección de Administración de Talento Humano, en un plazo máximo de ciento ochenta (180) días, a partir de la entrada en vigencia de la Política Institucional de Protección y Tratamiento de Datos Personales de la Defensoría del Pueblo, actualizará el Código de Conducta y Política de Integridad, el Código de Ética y el Reglamento Interno de Administración de Talento Humano institucional, con el fin de garantizar su coherencia normativa, aplicabilidad transversal y articulación con el régimen disciplinario e institucional vigente.

Segunda. - De la socialización, difusión y capacitación se encargará la Dirección de Administración de Talento Humano, en colaboración con la Dirección Nacional de Educación en Derechos Humanos.

Disposición Derogatoria

Única. - Cualquier disposición institucional previa que se oponga o contradiga lo previsto en esta política quedará derogada de pleno derecho, a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

Disposición Final

Única. – La presente Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de la Defensoría del Pueblo, entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte de la máxima autoridad institucional y de su publicación en el Registro Oficial; así como su correspondiente publicación en el sitio web oficial de la institución.

La presente resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción, sin perjuicio de su publicación en el registro oficial, que estará a cargo de la Dirección de Gestión Documental.

Dado en Quito, en el despacho de la Defensoría del Pueblo, a 22 de septiembre de 2025.

Firmado electrónicamente por:
CESAR MARCEL
CORDOVA VALVERDE
Validar únicamente con FirmaEC

Dr. César Marcel Córdova Valverde
DEFENSOR DEL PUEBLO ENCARGADO

ANEXO TÉCNICO 1

Medidas de protección reforzada para el tratamiento de datos personales sensibles o de personas y colectivos en situación de vulnerabilidad o atención prioritaria.

Este anexo desarrolla los procedimientos, requisitos y controles específicos para garantizar la protección reforzada en el tratamiento de datos personales, de conformidad con el artículo 3 de la presente política.

1. Ámbito de aplicación

Este anexo se aplica cuando:

a) El tratamiento involucra datos personales de naturaleza sensible, entendidos como aquellos que, por su contenido, puedan afectar gravemente la intimidad del titular o dar lugar a actos de discriminación, tales como los que revelen el origen étnico o racial, convicciones religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical, orientación sexual, identidad o expresión de género, condición de salud física o mental, discapacidad, así como datos biométricos o genéticos.
b) El tratamiento corresponde a personas o colectivos en situación de vulnerabilidad o atención prioritaria, incluyendo, entre otros: niñas, niños y adolescentes; personas adultas mayores; personas con discapacidad; personas en movilidad humana; víctimas de violencia o discriminación; personas privadas de libertad; pueblos y nacionalidades indígenas; y cualquier otro grupo definido por ley.

2. Principios rectores aplicables

Además de los principios generales de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, se observarán de forma prioritaria:

a) Minimización: recolección de la menor cantidad de datos posibles.
b) Finalidad restringida: uso exclusivo para el fin legítimo informado al titular.
c) Seguridad reforzada: aplicación de medidas técnicas y organizativas más estrictas.
d) Consentimiento informado especial: lenguaje claro, adaptado al contexto, y con plena información sobre riesgos y carácter no obligatorio de otorgar consentimiento para datos sensibles.

3. Requisitos específicos previos al tratamiento

a) Obtener el consentimiento previo, expreso, informado, libre, específico e inequívoco de la persona titular, salvo las excepciones previstas en la ley.
b) Informar de manera clara que, por tratarse de datos sensibles, la persona titular no está obligada a otorgar su consentimiento.
c) Identificar con precisión los datos sensibles que serán tratados y su finalidad específica, asegurando que la información sea comprensible, accesible y contextualizada cultural y socialmente.

4. Medidas jurídicas, técnicas y organizativas

a) Protocolos diferenciados

- Procedimientos internos específicos para recepción, registro, almacenamiento, acceso, transmisión y supresión de datos.
- Definición de responsables y corresponsables en cada fase del tratamiento.

b) Controles de acceso estrictos
- Acceso solo por personal autorizado.
- Registros de acceso y modificaciones.

c) Mecanismos de anonimización o seudonimización
- Eliminación o codificación de identificadores directos e indirectos siempre que sea posible.
- Uso de seudonimización para análisis estadísticos y reportes.

d) Salvaguardas adicionales según contexto y riesgo
- Cifrado de datos.
- Bloqueo temporal de datos cuando no sean necesarios.
- Eliminación segura al finalizar el propósito.

5. Procedimiento para la aplicación de medidas reforzadas

a) Identificación del caso: verificación si el tratamiento involucra datos sensibles o personas en situación de vulnerabilidad.
b) Evaluación de riesgos: análisis previo de impacto en la protección de datos (PIA/DPIA).
c) Implementación de medidas: aplicación de protocolos diferenciados y controles reforzados.
d) Seguimiento: revisión periódica de cumplimiento y efectividad.
e) Registro documental: incorporación en el Registro de Actividades de Tratamiento de toda medida adoptada.

6. Canales institucionales para el ejercicio de derechos

En coherencia con esta política, se garantizará que los canales presencial, telefónico y virtual cuenten con:

- Atención preferente.
- Personal capacitado en trato diferenciado y confidencialidad.
- Herramientas seguras para la transmisión y verificación de datos.

ANEXO TÉCNICO 2

Protocolo de Atención de Derechos de las Personas Titulares de Datos Personales
Defensoría del Pueblo del Ecuador

1. Objeto

Establecer el procedimiento interno para garantizar el ejercicio efectivo, oportuno y gratuito de los derechos reconocidos a las personas titulares de datos personales, de conformidad con la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento y demás normativa aplicable.

2. Alcance

Aplica a todas las áreas de la Defensoría del Pueblo, tanto en el nivel central como en los procesos desconcentrados a escala nacional, incluyendo áreas misionales, de asesoría y de apoyo.

3. Derechos reconocidos

La Defensoría del Pueblo garantiza el ejercicio de los siguientes derechos, sin perjuicio de otros establecidos en la normativa vigente:

a) **Acceso**: Conocer, previa solicitud, si sus datos personales están siendo tratados, así como el origen, finalidad, tipo de tratamiento, responsables, encargados, cesiones o transferencias realizadas, plazos de conservación y medidas de protección aplicadas.

b) **Rectificación y actualización**: Solicitar la modificación o actualización de sus datos personales cuando sean inexactos, incompletos, desactualizados o erróneos.

c) **Supresión**: Solicitar la eliminación de sus datos personales cuando haya cesado la finalidad que motivó su tratamiento, cuando se revoque el consentimiento o cuando se haya producido un tratamiento ilícito, salvo que exista obligación legal o contractual vigente para conservarlos.

d) **Oposición**: Oponerse al tratamiento por motivos legítimos relacionados con su situación particular, salvo que exista interés público o mandato legal que justifique su continuidad.

e) **Portabilidad**: Obtener sus datos en un formato estructurado, de uso común y lectura automatizada, o solicitar su transmisión directa a otro responsable, cuando sea técnicamente posible.

f) **Suspensión temporal del tratamiento**: Solicitar la suspensión temporal del tratamiento cuando se impugne su exactitud, se solicite su supresión o se verifique un tratamiento ilícito, hasta resolver el reclamo.

g) **Prueba del consentimiento**: Solicitar evidencia de la autorización otorgada para el tratamiento, en los casos en que el consentimiento sea legalmente requerido.

h) **Información sobre el uso**: Ser informado sobre el uso y finalidades dadas a sus datos, incluidas cesiones, transferencias y responsables del tratamiento.

i) **Confidencialidad reforzada**: Exigir que sus datos sean tratados bajo estricta reserva y confidencialidad, en especial en casos de denuncia, investigaciones defensoriales, acciones constitucionales, condiciones de salud, relaciones laborales, datos disciplinarios o situaciones de vulnerabilidad.

j) **Protección especial de datos sensibles**: Gozar de protección especial cuando se trate de datos como origen étnico, condición de salud, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, creencias religiosas, opiniones políticas, datos biométricos o genéticos.

k) **Notificación de incidentes**: Recibir notificación oportuna en caso de vulneración que afecte la confidencialidad, disponibilidad o integridad de sus datos personales.

l) **Reclamos y denuncias**: Presentar reclamos o denuncias ante la Defensoría del Pueblo o la Autoridad de Protección de Datos Personales cuando considere que sus derechos han sido vulnerados.

m) **Ejercicio sin discriminación**: Ejercer sus derechos sin discriminación alguna, garantizando accesibilidad para personas con discapacidad, personas adultas mayores, pueblos y nacionalidades indígenas, afrodescendientes, montubias, personas en situación de movilidad humana, de zonas rurales o que requieran medidas lingüísticas, tecnológicas o territoriales.

4. Canales institucionales para el ejercicio de derechos

La Defensoría del Pueblo habilita los siguientes canales, garantizando condiciones de **accesibilidad, trazabilidad, inclusión y no discriminación**, con especial atención a personas en situación de vulnerabilidad o de atención prioritaria:

1. **Canal presencial**: Atención directa en los puntos físicos de la Defensoría del Pueblo (nivel central y procesos desconcentrados), en horarios y direcciones publicadas oficialmente.
2. **Canal telefónico**: Atención mediante líneas telefónicas institucionales para recibir solicitudes, brindar información y dar seguimiento a requerimientos.
3. **Canal virtual**: Atención a través de plataformas y medios electrónicos oficiales, como portales web, aplicativos, correos electrónicos institucionales, sistemas en línea y otros medios que se implementen.

5. Procedimiento para la atención de solicitudes

5.1. Recepción

- La solicitud podrá ser presentada por el titular o su representante debidamente acreditado.
- Debe contener: identificación del titular, descripción del derecho que se ejerce, y los datos objeto de tratamiento.

5.2. Registro

- Toda solicitud será registrada en el sistema de gestión institucional con número único de trámite.

5.3. Plazos de respuesta

- Se atenderán conforme a los plazos previstos en la LOPDP (máximo 15 días hábiles, prorrogables por una sola vez de manera motivada).

5.4. Comunicación de la decisión

- La respuesta será notificada por el mismo canal en el que se presentó la solicitud, salvo indicación en contrario del titular.

5.5. Seguimiento y trazabilidad

- Todas las actuaciones quedarán registradas para fines de control interno y auditoría.

6. Principios rectores en la atención de solicitudes

La Defensoría del Pueblo observará de manera estricta los siguientes principios rectores en la atención de solicitudes de ejercicio de derechos por parte de titulares de datos personales:

1. **Legalidad**
   Toda actuación relativa al tratamiento de datos personales y a la atención de solicitudes deberá basarse en la Constitución, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento y demás normativa aplicable. Ninguna solicitud podrá ser atendida, rechazada o condicionada fuera de lo establecido en el marco jurídico vigente.

2. **Finalidad**
   El tratamiento de datos personales durante la gestión de una solicitud deberá responder exclusivamente a los fines legítimos para los cuales fueron recabados y a aquellos inherentes a la tramitación y resolución de la petición, evitando cualquier uso distinto o incompatible.

3. **Transparencia**
   Se garantizará que el titular cuente con información clara, veraz, completa y accesible sobre el estado y resultado de su solicitud, los plazos de atención, las razones de la decisión adoptada y las medidas adoptadas para la protección de sus datos personales.

4. **Proporcionalidad**
   El tratamiento de datos personales en el marco de la solicitud se limitará a lo estrictamente necesario para cumplir con la finalidad del trámite, evitando la recopilación, uso o conservación de datos que resulten excesivos o no pertinentes.

5. **Minimización**
   Únicamente se recopilarán y tratarán los datos personales indispensables para atender la solicitud, empleando medios y procedimientos que reduzcan al mínimo la cantidad de información tratada y el tiempo de conservación.

6. **Confidencialidad**
   Toda la información y datos personales contenidos en las solicitudes serán tratados con reserva absoluta, impidiendo su acceso, divulgación o uso no autorizado. El personal encargado de su gestión deberá suscribir compromisos de confidencialidad y recibir capacitación en la materia.

7. **Responsabilidad proactiva**

   La Defensoría del Pueblo adoptará medidas técnicas, organizativas y jurídicas necesarias para garantizar de forma continua el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales. Esto incluye evaluar riesgos, implementar controles preventivos, documentar las decisiones y mantener evidencias de cumplimiento.

7. Disposiciones finales

- El presente protocolo es de **aplicación obligatoria** para todas las áreas y servidores de la Defensoría del Pueblo.
- Su actualización será responsabilidad del área competente en protección de datos personales, al menos una vez al año o cuando exista reforma normativa.

ANEXO TÉCNICO 3

Protocolos específicos para el tratamiento de datos sensibles y de grupos de atención prioritaria

Este anexo desarrolla los procedimientos y controles específicos para el tratamiento de datos personales sensibles de determinados colectivos, conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la presente política y en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP).

1. Ámbito de aplicación

Este anexo será de aplicación obligatoria cuando el tratamiento involucre datos personales de:

a) Niñas, niños y adolescentes.
b) Personas en situación de movilidad humana.
c) Personas con discapacidad.
d) Personas víctimas de violencia de género.
e) Datos personales relativos a la salud.

2. Principios rectores específicos

Además de los principios generales de la LOPDP, el tratamiento de datos en estos casos observará de forma prioritaria:

- Interés superior del niño y protección integral en casos de menores de edad.
- Confidencialidad reforzada y no revictimización en contextos de violencia o vulnerabilidad.
- Accesibilidad y ajustes razonables en el tratamiento de datos de personas con discapacidad.
- No devolución y protección internacional para personas en movilidad humana.
- Minimización y finalidad restringida en datos relativos a la salud.

3. Procedimientos diferenciados por categoría de titulares

3.1. Tratamiento de datos personales de niñas, niños y adolescentes.- La Defensoría del Pueblo tratará datos personales de niñas, niños y adolescentes únicamente cuando dicho tratamiento resulte indispensable para el cumplimiento de sus atribuciones legales y misionales, respete de forma estricta el principio del interés superior del niño, y tenga como finalidad la protección, restitución o garantía de sus derechos.

La Defensoría del Pueblo implementará mecanismos diferenciados de seguridad y confidencialidad para la gestión de datos de niñas, niños y adolescentes, incluyendo protocolos especiales para el archivo, consulta, transmisión, conservación y supresión de la información. Queda prohibido cualquier uso con fines discriminatorios, estigmatizantes o que vulnere su desarrollo integral, dignidad o entorno familiar y comunitario.

Para realizar dicho tratamiento, se observarán las siguientes reglas:

- Se requerirá consentimiento expreso del representante legal, salvo adolescentes mayores de 15 años que ejerzan sus derechos directamente, conforme al art. 24 de la LOPDP.

- Consentimiento informado, específico y adaptado al contexto social, cultural y educativo.
- Limitación estricta de datos a lo necesario para actuaciones institucionales (denuncias, procesos constitucionales, acompañamiento, medidas de protección, etc.).
- Protocolos especiales para archivo, consulta, transmisión, conservación y supresión.
- Prohibición de uso con fines discriminatorios, estigmatizantes o que vulneren el desarrollo integral.

3.2. Tratamiento de datos personales de personas en situación de movilidad humana.- La Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de su mandato constitucional de protección de los derechos de todas las personas que habitan el territorio ecuatoriano y en el exterior, y en especial de quienes se encuentran en situación de movilidad humana como personas migrantes, refugiadas, solicitantes de asilo, apátridas, desplazadas o retornadas, realizará el tratamiento de sus datos personales en condiciones de especial confidencialidad, seguridad, integridad y no discriminación.

El tratamiento de datos personales de esta población deberá observar las siguientes disposiciones:

- Garantizar que el tratamiento no implique riesgo de criminalización, persecución o afectación a derechos.
- Recolección limitada a información necesaria y pertinente para funciones misionales.
- Protocolos de reserva especial para casos de mujeres, personas LGBTIQ+, víctimas de trata, violencia o conflicto armado.
- Consentimiento informado en idioma comprensible o con asistencia lingüística/cultural.
- Prohibición de compartir datos con autoridades que generen riesgo de devolución forzada, salvo orden judicial motivada.
- Mecanismos de ejercicio de derechos adaptados a contextos de frontera, refugio o desplazamiento.

3.3. Tratamiento de datos personales de personas con discapacidad.- La Defensoría del Pueblo, en su calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, garantizará que el tratamiento de datos personales de personas con discapacidad se realice en condiciones de accesibilidad, dignidad, autonomía y protección reforzada, en cumplimiento de los principios establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y el marco constitucional.

El tratamiento de estos datos, tanto en el nivel central como en sus delegaciones desconcentradas, deberá observar las siguientes disposiciones:

- Recolección y uso solo cuando sea estrictamente necesario para finalidades legítimas institucionales.
- Consentimiento en formatos accesibles y con apoyos para la toma de decisiones.
- Plataformas y canales de ejercicio de derechos físicamente, tecnológicamente y cognitivamente accesibles.
- Acceso restringido al personal autorizado, bajo obligación reforzada de confidencialidad.
- Prohibición de decisiones automatizadas sin revisión humana que afecten derechos o condiciones de vida.
- Protocolos diferenciados para protección, conservación, uso limitado y supresión.

3.4. Tratamiento de datos personales de personas víctimas de violencia de género.- La Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de su mandato constitucional y legal como institución nacional de derechos humanos, tratará los datos personales de personas víctimas de violencia de género con estricta confidencialidad, diligencia reforzada y enfoque de género, interseccionalidad, no revictimización y protección integral. Para efectos de este artículo, se entenderá por víctimas de violencia de género aquellas personas que han sufrido cualquier forma de violencia basada en su sexo, género, orientación sexual, identidad o expresión de género, en ámbitos familiares, comunitarios, institucionales o sociales.

El tratamiento de sus datos personales deberá cumplir con las siguientes disposiciones:

- Consentimiento libre, expreso e informado en condiciones de confidencialidad y seguridad emocional.
- Recolección de datos sensibles estrictamente limitada a lo necesario, bajo criterios técnicos, jurídicos y éticos.
- Acceso restringido solo a personal técnico autorizado y obligado a confidencialidad reforzada.
- Prohibición de uso para fines distintos a los autorizados por la víctima o por la ley.
- Protocolos para archivo confidencial, atención segura y supresión oportuna.
- Prohibición de uso con fines disciplinarios, administrativos o laborales, salvo consentimiento o disposición judicial.

3.5. Tratamiento de datos personales relativos a la salud.- Los datos personales relativos a la salud constituyen una categoría especial de datos sensibles cuyo tratamiento por parte de la Defensoría del Pueblo de Ecuador requiere medidas reforzadas de protección, debido a su potencial impacto en la intimidad, dignidad y derechos fundamentales de las personas titulares. Se consideran datos personales de salud aquellos que se refieren al estado físico o mental pasado, presente o futuro de una persona, así como la información médica, psicológica, psiquiátrica, diagnóstica, farmacológica, terapéutica, de discapacidad, consumo de sustancias, salud sexual y reproductiva, embarazo, VIH/sida u otros aspectos vinculados a su condición sanitaria.

La Defensoría del Pueblo de Ecuador podrá tratar estos datos únicamente en los siguientes casos:

- Tratamiento únicamente cuando sea:
  a) Necesario para protección o restitución de derechos.
  b) Con consentimiento expreso, salvo excepciones legales.
  c) Para proteger intereses vitales en emergencias o riesgos graves.
  d) En cumplimiento de habilitación legal expresa.
- Protocolos específicos con acceso limitado, confidencialidad reforzada y seguridad técnica, física y organizativa.
- Prohibición de uso con fines discriminatorios o evaluativos sin autorización.
- Garantía de autodeterminación informativa y no revictimización, especialmente en casos de violencia, discapacidad o movilidad humana.

4. Controles y medidas reforzadas comunes

- Autenticación para acceso a datos.
- Registro de accesos y auditorías periódicas.

- Anonimización o seudonimización cuando sea posible.
- Cifrado en reposo y en tránsito.
- Bloqueo temporal de datos cuando no sean necesarios.
- Eliminación segura al finalizar la finalidad.

5. Seguimiento y evaluación

- Cada unidad responsable deberá documentar las medidas aplicadas en el Registro de Actividades de Tratamiento.
- Auditorías internas semestrales para verificar cumplimiento.
- Ajuste continuo de protocolos en función de la evaluación de riesgos y cambios normativos.

ANEXO TÉCNICO 4

Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales en la Defensoría del Pueblo del Ecuador

Este anexo detalla las fases específicas del tratamiento de datos personales en los distintos ámbitos de actuación de la Defensoría del Pueblo, conforme a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento General y esta Política Institucional.

1. Fases del tratamiento de datos personales para la ciudadanía

La Defensoría del Pueblo, a través de su nivel central y unidades desconcentradas, tratará los datos personales de la ciudadanía que accede a sus servicios bajo las siguientes fases:

a) **Recolección:** Formularios físicos o digitales, comparecencias, entrevistas, mecanismos en línea, canales telefónicos u otros medios institucionales, informando siempre la finalidad, uso previsto, responsables y derechos de la persona titular.

b) **Registro y organización:** Ingreso en sistemas institucionales y clasificación según el servicio o intervención (orientación, denuncia, acción constitucional, atención formativa o administrativa), con acceso limitado.
c) **Conservación:** Durante el tiempo necesario para la finalidad y posteriormente conforme a normativa archivística y de transparencia.
d) **Uso:** Limitado a la prestación del servicio requerido, atención de denuncias, acciones constitucionales, monitoreo de derechos, generación de informes, orientación jurídica, acompañamiento psicosocial o alertas defensoriales.
e) **Comunicación o cesión:** Solo con consentimiento expreso o disposición legal, documentando y garantizando confidencialidad.
f) **Supresión:** Eliminación, anonimización o archivo restringido al cumplirse la finalidad y plazos legales, salvo impedimento normativo.

2. Fases del tratamiento de datos personales de terceras personas

Datos de personas naturales que no son titulares directos del servicio pero se tratan incidentalmente:

a) **Recolección:** Directa o indirecta a través de comparecencias, denuncias, actuaciones defensoriales, inspecciones, etc.
b) **Registro y organización:** Incorporación en expedientes o sistemas con control de acceso y salvaguardas reforzadas para datos sensibles.
c) **Conservación:** Mientras subsista la finalidad o plazo legal, evitando almacenamiento innecesario.
d) **Uso:** Solo para funciones institucionales concretas, prohibido uso distinto al declarado.
e) **Comunicación o cesión:** Solo con base legal, mandato judicial, interés público o consentimiento, aplicando reserva o disociación si procede.
f) **Supresión:** Eliminación o anonimización al extinguirse la finalidad, salvo obligación legal de archivo.

3. Fases del tratamiento de datos personales del personal institucional

Incluye a personas servidoras públicas y trabajadoras:

a) **Recolección:** Desde la postulación, selección y contratación mediante formularios, hojas de vida, certificados, entrevistas, sistemas de gestión de talento humano.
b) **Registro y organización:** Incorporación en sistemas o expedientes, organizados por categorías y con trazabilidad.
c) **Conservación:** Según normativa archivística, garantizando almacenamiento seguro.
d) **Uso:** Para nómina, seguridad ocupacional, control de asistencia, evaluaciones, desarrollo profesional, auditorías y trámites administrativos.
e) **Comunicación o cesión:** A entidades públicas, de control o financieras con base legal, contractual o consentimiento.
f) **Supresión:** Eliminación, bloqueo o anonimización conforme a normativa, salvo obligación legal de conservación.

4. Áreas misionales y fases de tratamiento de datos personales

Áreas misionales: Secretaría General Misional; Gestión General de Prevención y Promoción de Derechos Humanos; Gestión General de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza; Gestión General de Producción Especializada de Gestión del Conocimiento e Investigación; Gestión General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Delegaciones Provinciales y del Exterior con procesos sustantivos.

Fases:

a) **Recolección:** Denuncias, comparecencias, audiencias, inspecciones, cuestionarios, medios digitales.
b) **Registro y sistematización:** En expedientes físicos o digitales organizados por tipo de derecho afectado, vulnerabilidad y área técnica.
c) **Conservación:** Durante la tramitación y seguimiento, con medidas reforzadas para datos sensibles.
d) **Uso:** Para expedientes misionales, informes, alertas tempranas, acciones constitucionales, monitoreo y educación en derechos.
e) **Comunicación o cesión:** Solo con habilitación legal o consentimiento, asegurando confidencialidad.
f) **Supresión:** Eliminación, anonimización o bloqueo conforme a plazos legales.

5. Áreas de asesoría y apoyo y fases de tratamiento de datos personales

Áreas: Asesoría Jurídica, Planificación y Gestión Estratégica, Comunicación e Imagen Institucional, Cooperación y Asuntos Internacionales, Auditoría Interna, Administración Financiera y Talento Humano.

Fases:

a) **Recolección:** Formularios, sistemas institucionales, contratos, hojas de vida, bases de datos de proveedores, registros contables, expedientes disciplinarios.
b) **Registro y organización:** Clasificación por naturaleza (administrativa, contractual, personal, financiera), con acceso restringido.
c) **Conservación:** Según plazos legales y normativa archivística, con medidas de resguardo.
d) **Uso:** Para contratación pública, administración presupuestaria, control de asistencia, remuneraciones, trámites internos, auditorías.
e) **Comunicación o cesión:** A entidades públicas, organismos de control o proveedores con base legal o consentimiento, asegurando cláusulas de protección.
f) **Supresión:** Eliminación, bloqueo o anonimización tras cumplir la finalidad y plazos legales.

ANEXO TÉCNICO 5

Procedimiento para la Gestión de Reclamaciones y Quejas en Materia de Protección de Datos Personales

Objeto y ámbito de aplicación.

Este anexo desarrolla los procedimientos y lineamientos que deberán seguirse para la presentación, tramitación, resolución y seguimiento de las reclamaciones y quejas relacionadas con el tratamiento indebido de datos personales por parte de la Defensoría del Pueblo del Ecuador.

Será aplicable a toda actuación en la que una persona titular considere que sus derechos reconocidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), su reglamento, normativa específica o la presente política institucional han sido vulnerados por el tratamiento de datos efectuado por cualquier unidad administrativa, en el nivel central o en las unidades desconcentradas a escala nacional.

Requisitos de la reclamación.

La reclamación deberá presentarse a través de los canales habilitados por la institución y contener, como mínimo, los siguientes requisitos:

1. Datos identificativos de la persona titular o su representante (nombres, apellidos, número de cédula).
2. Descripción clara y precisa de los hechos que motivan la reclamación.
3. Petición específica que se formula.
4. Copia del documento de identidad o acreditación de la representación.
5. Documentos de respaldo, de ser el caso.
6. Firma de la persona titular o tercera debidamente autorizada.

La institución garantizará que el formato de presentación de reclamaciones sea accesible y disponible tanto en medios físicos como digitales, y que incluya orientación clara sobre los derechos de la persona titular y las vías de reclamación.

Tramitación de la reclamación.

Las reclamaciones serán conocidas por la instancia administrativa de protección y tratamiento de datos personales de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, la cual:

a) Verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos.
b) Avocará conocimiento del caso.
c) Coordinará con la persona responsable del tratamiento las acciones necesarias para el análisis de la reclamación.
d) Emitirá una respuesta motivada dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la recepción de la reclamación.

En caso de aceptación de la reclamación, se deberá ejecutar la medida correctiva correspondiente (acceso, rectificación, eliminación, suspensión del tratamiento, entre otras) dentro del mismo plazo.

Canales habilitados para la recepción de reclamaciones.

La Defensoría del Pueblo contará, como mínimo, con los siguientes mecanismos para la recepción de reclamaciones:

1. Recepción física en oficinas a escala nacional.
2. Sistema institucional de gestión documental.
3. Correo electrónico oficial designado para protección de datos personales.
4. Otros canales que se creen para el efecto, garantizando su seguridad y trazabilidad.

La institución deberá difundir de manera clara y accesible estos canales en su portal web, oficinas y demás medios de comunicación institucional.

Gestión y seguimiento institucional.

La gestión de las reclamaciones se realizará bajo los principios de celeridad, confidencialidad, transparencia y debido proceso, y estará a cargo de actores institucionales con funciones diferenciadas pero complementarias, conforme a sus competencias establecidas en la LOPDP, su reglamento y la normativa interna. Para ello:

1. La instancia administrativa de protección y tratamiento de datos personales registrará, tramitará y resolverá las reclamaciones, garantizando la trazabilidad y archivo del expediente administrativo respectivo.
2. La persona Delegada de Protección de Datos Personales supervisará que el tratamiento de las reclamaciones se ajuste a la normativa vigente, identificará patrones recurrentes y recomendará medidas correctivas ante eventuales riesgos, incidentes o vulneraciones detectadas.
3. Las unidades internas o externas que traten datos personales deberán proporcionar los informes, documentos y evidencias que la instancia administrativa requiera durante la tramitación.

Remisión a la autoridad de control.

En los casos en que, durante la atención de una reclamación, se identifiquen posibles infracciones administrativas a la LOPDP, la instancia administrativa de protección y tratamiento de datos personales podrá remitir el expediente con informe motivado a la Superintendencia de Protección de Datos Personales para su conocimiento y eventual actuación, conforme a lo previsto en la ley y su reglamento.

Quejas ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales.

Cuando la persona titular no obtenga una respuesta dentro del plazo de diez (10) días hábiles desde la presentación de la reclamación, reciba una respuesta negativa o considere que persiste

la vulneración de sus derechos, podrá presentar una queja directamente ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales, adjuntando copia de la reclamación inicial y cualquier documento de respaldo.

Quito, a 24 de septiembre de 2025

En cumplimiento a las atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Gestión Documental emitidas mediante Resolución No. 037-DPE-CGAJ-2024, en su artículo 10, numeral 1.3.6.4. y literal l; y, a la Resolución No. 046-DPE-CGAJ-2024, de 22 de julio 2024.

Estos documentos son iguales al original que en cuarenta y nueve (49) páginas de la **RESOLUCIÓN No. 050-DPE-CGAJ-2025**, de 22 de septiembre del 2025, misma que reposa en el archivo digital de la Dirección de Gestión Documental de la Defensoría del Pueblo de Ecuador y a las cuales me remito en caso necesario.

LO CERTIFICO

Firmado electrónicamente por:
MARCELO XAVIER DAVILA MEDINA
Validar únicamente con FirmaEC

Ing. Xavier Dávila Medina MSc.
DIRECTOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL
DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLODE ECUADOR

Mgs. Jaqueline Vargas Camacho
DIRECTORA (E)

Quito:
Calle Mañosca 201 y Av. 10 de Agosto
Atención ciudadana
Telf.: 3941-800
Ext.: 3134

www.registroficial.gob.ec

NGA/FMA

El Pleno de la Corte Constitucional mediante Resolución Administrativa No. 010-AD-CC-2019, resolvió la gratuidad de la publicación virtual del Registro Oficial y sus productos, así como la eliminación de su publicación en sustrato papel, como un derecho de acceso gratuito de la información a la ciudadanía ecuatoriana.

"Al servicio del país desde el 1º de julio de 1895"

El Registro Oficial no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su publicación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.