

## Política General de Tratamiento y Protección de datos personales

### LINKOTEL S.A. - NETVOICE

#### 1. PROPÓSITO DE ESTAS POLÍTICAS:

El propósito de estas políticas es cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 459 del 26 de mayo de 2021 (a la que se aludirá simplemente como “LEY” en este instrumento), informando a actuales y potenciales clientes, visitantes y público en general que sea titular de datos personales (a los que en adelante se aludirá conjunta y simplemente como “TITULAR”) la forma en que se tratarán los datos personales proporcionados a LINKOTEL S.A. (en adelante, “LINKOTEL” o “RESPONSABLE”), o que ésta última recopile en el marco de lo establecido por la legislación vigente, ya sea en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales para con los Usuarios de sus servicios; a través de su portal web institucional; o, a través de los distintos canales y ámbitos en los que se desenvuelve la RESPONSABLE. Con este instrumento se da cumplimiento al requerimiento de la LEY relativo a que los titulares de datos personales que interactúen con la RESPONSABLE estén debidamente informados acerca del tratamiento de su información, con lo cual se alcanzará el objetivo de que ese tratamiento sea legítimo y lícito.

#### 2. RESPONSABLE DE DATOS.

El responsable del tratamiento de los datos es **LINKOTEL S.A.**, identificada con Registro Único de Contribuyentes No. 0992254572001, cuyas oficinas se encuentran situadas en el sector Kennedy Norte, Mz. 109, solar 21, Parroquia Tarqui, en la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas.

#### 3. ALCANCE.

Esta política de tratamiento y protección de datos personales será aplicada con respecto a todas las bases de datos y/o archivos o documentos en medios físicos o digitales que contengan datos personales, y que se encuentren en custodia de una o más áreas o funcionarios de LINKOTEL.

Se deja constancia de que estas Políticas plantean un marco general referencial, y por lo tanto son complementarias a los Acuerdos y Anexos para la autorización de tratamiento de datos personales que se suscriban con personas naturales y jurídicas (en particular Abonados, Clientes y/o Usuarios, y Trabajadores y Proveedores) en los diferentes entornos en que se desenvuelva la compañía.

#### 4. DEFINICIONES:

En estas Políticas se hará uso en particular de los siguientes términos, sin perjuicio de las definiciones que al respecto se establecen en la LEY, tanto sobre los mismos como también sobre otros conceptos aplicables en esta materia:

**Base de datos o fichero:** Conjunto estructurado de datos cualquiera que fuera la forma, modalidad de creación, almacenamiento, organización, tipo de soporte, tratamiento, procesamiento, localización o acceso, centralizado, descentralizado o repartido de forma funcional o geográfica.

**Consentimiento:** Manifestación de la voluntad libre, específica, informada e inequívoca, por el que el titular de los datos personales autoriza al responsable del tratamiento de los datos personales a tratar los mismos.

**Dato biométrico:** Dato personal único, relativo a las características físicas o fisiológicas, o conductas de una persona natural que permita o confirme la identificación única de dicha persona, como imágenes faciales o datos dactiloscópicos, entre otros.

**Dato personal:** Dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente.

**Datos sensibles:** Datos relativos a: etnia, identidad de género, identidad cultural, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición migratoria, orientación sexual, salud, datos biométricos, datos genéticos y aquellos cuyo tratamiento indebido pueda dar origen a discriminación, atenten o puedan atentar contra los derechos y libertades fundamentales.

**Encargado del tratamiento de datos personales:** Persona natural o jurídica, pública o privada, autoridad pública, u otro organismo que solo o conjuntamente con otros trate datos personales a nombre y por cuenta de un responsable de tratamiento de datos personales.

**Responsable de tratamiento de datos personales:** persona natural o jurídica, pública o privada, autoridad pública, u otro organismo, que solo o conjuntamente con otros decide sobre la finalidad y el tratamiento de datos personales.

**Titular:** Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento. Este término incluirá a Abonados, Clientes y/o Usuarios, así como también Empleados, Proveedores y personas en general que sean titulares de datos personales que sean tratados por la RESPONSABLE.

**Transferencia o comunicación:** Manifestación, declaración, entrega, consulta, interconexión, cesión, transmisión, difusión, divulgación o cualquier forma de revelación de datos personales realizada a una persona distinta al titular, responsable o encargado del tratamiento de datos personales. Los datos personales que comuniquen deben ser exactos, completos y actualizados.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, ya sea por procedimientos técnicos de carácter automatizado, parcialmente automatizado o no automatizado, tales como: la recogida, recopilación, obtención, registro, organización, estructuración, conservación, custodia, adaptación, modificación, eliminación, indexación, extracción, consulta, elaboración, utilización, posesión, aprovechamiento, distribución, cesión, comunicación o transferencia, o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo, interconexión, limitación, supresión, destrucción y, en general, cualquier uso de datos personales.

## 5. PRINCIPIOS:

En conformidad con lo dispuesto por la LEY, se establecen los siguientes principios como pilares del tratamiento de datos personales por parte de LINKOTEL:

- a) **Juridicidad:** El Tratamiento se realizará con base en las normas de la Constitución de la República, instrumentos internacionales, la LEY y demás disposiciones del ordenamiento jurídico que sean aplicables en esta materia.
- b) **Lealtad:** Los datos personales se recogerán con conocimiento de los titulares, indicando en qué forma se los tratará.
- c) **Transparencia:** La información sobre el tratamiento que se dará a los datos personales será fácilmente accesible y comprensible.
- d) **Finalidad:** Los fines del tratamiento deberán ser determinados, explícitos, legítimos y comunicados al titular, y no podrán utilizarse los datos para otros fines distintos de los que sirvieron de base para su recopilación.
- e) **Pertinencia y minimización:** Los datos deben ser pertinentes, es decir, no pueden ser irrelevantes o inconexos con el fin para el que fueron recopilados; y, deben estar limitados a lo estrictamente necesario.
- f) **Proporcionalidad:** El tratamiento debe ser adecuado, necesario, oportuno, relevante y no excesivo con relación a las finalidades para los que los datos fueron recabados.
- g) **Confidencialidad:** Los datos deben ser tratados y gestionados con sigilo, de tal forma que no sean conocidos por personas que no estén autorizadas por la ley o por el titular para acceder a ellos.
- h) **Calidad y exactitud:** Los datos deben ser exactos, íntegros, precisos, completos, comprobables, claros y, cuando sea el caso, actualizados, para que cumplan con el requisito de ser veraces.
- i) **Conservación:** Los datos solo serán conservados por un tiempo no mayor al necesario para cumplir la finalidad para la que fueron recolectados.

- j) **Seguridad:** Los datos deberán ser almacenados y tratados bajo medidas de seguridad adecuadas y necesarias para protegerlos de amenazas o vulnerabilidades.
- k) **Responsabilidad proactiva y demostrada:** El Responsable del Tratamiento actuará de tal forma que estará en posibilidad de acreditar el cumplimiento de los principios, derechos y obligaciones constantes en la LEY.
- l) **Aplicación favorable al titular:** Las dudas sobre el alcance de las disposiciones contractuales y/o del ordenamiento jurídico en materia de protección de datos personales, se interpretarán en el sentido más favorable al titular de los datos.

La LEY y los demás instrumentos normativos que integran el ordenamiento jurídico ecuatoriano ampliarán el alcance de los principios que anteceden, así como actualizarlos o incorporar principios adicionales.

## 6. TITULAR DE LOS DATOS.

El único legitimado para autorizar el tratamiento de datos personales es la persona natural que es TITULAR de los mismos. El TITULAR podrá ser, aunque sin limitarse a: (i) las personas naturales que integren en cualquier forma (administradores, empleados, mandatarios, entre otros) a los Clientes actuales o potenciales del servicio de telefonía fija que presta LINKOTEL; (ii) Empleados de la RESPONSABLE; (iii) pasantes y/o practicantes; (iv) Postulantes dentro de procesos de selección; (v) Proveedores y Contratistas; (vi) Visitantes; y, (vii) Suscriptores de Formularios Web. Los datos personales podrán ser tanto los que proporcione directamente el respectivo TITULAR en cada caso, como los que la RESPONSABLE recabe por su cuenta a través de fuentes de información de acceso público (registros públicos, servicio de rentas internas, u otros similares). Todos estos datos serán tratados de conformidad con las condiciones que se establecen en la LEY y en estas políticas.

Por regla general, la RESPONSABLE tratará únicamente los datos personales respecto de los cuales se ha obtenido el consentimiento directo del TITULAR, salvo en los casos en que esto no sea exigible conforme a la LEY y las regulaciones de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

Todo TITULAR deja constancia de que conoce su obligación de cumplir con el deber legal de que los datos que suministre a la RESPONSABLE sean de él y/o de garantizar a la RESPONSABLE que tiene derecho a disponer de ellos.

## 7. BASE LEGAL:

Estas Políticas se basan en la LEY, su Reglamento y demás normativa legal y secundaria aplicable en materia de tratamiento y protección de datos personales.

## 8. TIEMPO DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS:

Los datos personales del TITULAR serán tratados y/o conservados por el plazo máximo permitido por las regulaciones de las autoridades de protección de datos personales. No obstante, aquellos datos que, por mandato de la normativa aplicable en materia tributaria, societaria, mercantil u otras regulaciones especiales, consten en documentos que deban permanecer bajo custodia de la RESPONSABLE, se sujetarán a los plazos especiales que prevea el ordenamiento jurídico vigente para cada caso concreto.

Preliminarmente se establecen, como regla general, los plazos que se regulan en el Registro de Actividades de Tratamiento que complementa a estas políticas.

## **9. DENOMINACIÓN DE LAS BASES DE DATOS:**

Los datos personales proporcionados se almacenarán, de acuerdo con su origen, en las Bases de Datos de Clientes, de Empleados, de Proveedores, de Visitantes o en cualquier otra que la RESPONSABLE gestione para cada segmento de personas con las que interactúe y que sean titulares de datos personales. Tal como lo dispone la LEY, cada base de datos será inscrita en el Registro a cargo de la Autoridad de Protección de Datos Personales.

## **10. OBLIGACIONES Y DERECHOS:**

### **10.1. Principios generales:**

El tratamiento de los datos personales del TITULAR por parte de la RESPONSABLE se considerará legítimo y lícito en virtud del consentimiento libre e informado que deriva de la lectura y aceptación de este documento y de los avisos de la RESPONSABLE y/o en la autorización del respectivo TITULAR acerca de la temática de tratamiento y protección de datos personales.

La RESPONSABLE cumplirá con los siguientes deberes:

- a) Garantizar a todo TITULAR, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de los derechos que garantiza la LEY.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la LEY, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular en los casos y formas que correspondan.
- c) Informar al TITULAR sobre la finalidad con la que los datos son recopilados.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Rectificar toda información que adolezca de inexactitudes, desactualización o que esté incompleta.
- f) Aplicar medidas de seguridad desde el diseño y por defecto para el almacenamiento de datos personales.
- g) Notificar a la Autoridad de Protección de Datos Personales y al titular de los datos acerca de violaciones de seguridad, conforme a lo establecido en el procedimiento previsto para el efecto.

- h) Realizar Evaluaciones de Impacto de Tratamiento de Datos Personales cuando corresponda de conformidad con las disposiciones e la LEY y su Reglamento.
- i) Demás que se encuentran previstos en la LEY y las regulaciones de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

## **10.2. Derechos del TITULAR:**

Todo TITULAR de datos personales gozará de los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho podrá ser ejercido ante la RESPONSABLE y/o ante los Encargados del tratamiento que esta última designe. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la RESPONSABLE, excepto cuando expresamente esto no sea requerido para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en la LEY;
- c) Ser informado por la RESPONSABLE, previa solicitud, respecto del uso que esta última, o su Encargado o Encargados del Tratamiento, le han dado a sus datos personales;
- d) Ejercer los derechos que le permite la LEY ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la eliminación de uno o más datos personales, cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales o legales;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- g) Demás que se encuentran previstos en la LEY y el ordenamiento jurídico.

## **10.3. Parámetros aplicables a herramientas en línea:**

La RESPONSABLE podrá recopilar datos de carácter personal, tales como nombres, apellidos, teléfonos o correos electrónicos de contacto, a través de formularios virtuales. También podría utilizar ficheros digitales o *cookies*, alojados en sus medios de comunicación electrónica (página web, redes sociales, u otros afines).

La RESPONSABLE podrá enviar al TITULAR que así lo autorice mediante botones en ventanas emergentes, formularios en línea, u otros mecanismos similares, notificaciones a través de mecanismos virtuales, SMS, mensajes por servicios de mensajería instantánea y, en general por cualquier otro medio o herramienta de que la RESPONSABLE disponga.

El tratamiento de estos datos se sujetará a los mismos términos establecidos en la LEY, en los acuerdos de voluntades y/o autorizaciones que el TITULAR suscriba con o a favor de la RESPONSABLE, y en las políticas y avisos de privacidad de la RESPONSABLE.

## 11. POLÍTICAS ESPECÍFICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES RESPECTO A CADA TIPO DE TITULAR.

### 11.1. Tratamiento de datos personales de Empleados.

La RESPONSABLE recolecta los datos personales de sus Empleados para cumplir con las obligaciones que establecen las leyes, y particularmente las que rigen en materia laboral, de seguridad social, y de telecomunicaciones. Dichos datos personales solo serán revelados por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los empleados de la empresa serán, entre otras, las siguientes:

- a) Dar cumplimiento a las obligaciones que imponen la legislación ecuatoriana y las disposiciones o regulaciones de las autoridades competentes.
- b) Emitir certificaciones relativas a la relación del TITULAR con la empresa.
- c) Cumplir con las obligaciones impuestas a la empresa como empleador, en relación con el marco regulatorio vigente en materia de Telecomunicaciones.
- d) Gestionar las tareas llevadas a cabo por los empleados.
- e) Desarrollar y aplicar procesos disciplinarios.
- f) Contactar a familiares en casos de emergencia.
- g) Procesos de pago de nómina y su tratamiento contable.
- h) Entrega de reportes o informes a autoridades administrativas y judiciales.

La RESPONSABLE almacena los datos personales de sus empleados, incluidos los que hayan sido obtenidos en desarrollo del proceso de selección, y los conserva en una carpeta identificada con el nombre de cada uno de ellos. A tal carpeta solo tendrá acceso el Encargado de Talento Humano, con la finalidad de administrar la relación contractual entre la RESPONSABLE y el empleado.

La RESPONSABLE podría recolectar datos sensibles de sus trabajadores para los efectos de este tratamiento. La respectiva autorización será expresa y debidamente fundamentada, y en ella se indicarán con claridad los datos sensibles que será, o podrá ser, objeto de tratamiento, así como la finalidad del mismo.

Adicionalmente, la RESPONSABLE podrá tratar Datos Personales Sensibles de sus trabajadores, tales como los datos de hijos menores de edad, exclusivamente para los fines que se regulan en el Código del Trabajo, la Ley de Seguridad Social y las regulaciones emitidas por el Ministerio del Trabajo y/o el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, según corresponda. Para los efectos de este Tratamiento se instrumentará la respectiva autorización que en todo caso será expresa y facultativa, indicando claramente los Datos Personales Sensibles objeto de Tratamiento y la finalidad del mismo.

Así mismo, contará con sistemas de seguridad eficaces para el manejo de aquellos datos sensibles y su reserva, en el entendido que tales datos sensibles solo serán usados por la RESPONSABLE para los fines antes mencionados.

Terminada la relación laboral, la RESPONSABLE almacenará todos los datos personales que haya obtenido del proceso de selección y la documentación generada en desarrollo de la relación laboral, en un archivo central con acceso restringido, sometiendo en todo momento la información a medidas y niveles de seguridad adecuados, dado que la información laboral pueda contener datos de carácter sensible.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al que establezcan las regulaciones del Ministerio del Trabajo y/o de la Autoridad Nacional de Protección de Datos, salvo en caso de aquellos datos que deban continuar siendo tratados por normas especiales en materia tributaria, mercantil, de seguridad social u otras que justifiquen la necesidad de conservar dicha información, y que regulen el tiempo durante el cual los datos deberán seguir siendo tratados.

#### **11.2. Tratamiento de datos personales de Pasantes y Practicantes:**

La RESPONSABLE podría recolectar los datos personales de estudiantes del Sistema Nacional de Educación, o con nivel de Educación Superior, que sean admitidos conforme a los procedimientos y con los requisitos que regula la ley, para realizar pasantías o prácticas pre-profesionales. En estos casos, la información será almacenada en una base de datos que será calificada y tratada por la empresa como reservada, y sólo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales la RESPONSABLE podrá utilizar los datos personales de pasantes y estudiantes en prácticas pre-profesionales serán las siguientes:

- a) Dar cumplimiento a las obligaciones que impone a los empleadores la legislación ecuatoriana en materia laboral y de seguridad social, con respecto a las actividades que realizan esta categoría de personas.
- b) Emitir certificaciones relativas a la relación del TITULAR con la RESPONSABLE.
- c) Cumplir con las obligaciones exigibles a la empresa en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- d) Gestionar las funciones desarrolladas por los pasantes y practicantes.
- e) Controlar el desarrollo de los pasantes y practicantes en la etapa teórica y en las actividades de orden práctico.
- f) Contactar a familiares en casos de emergencia.

La información no será objeto de tratamiento por un período superior a tres (3) años contados a partir de la fecha de conclusión del período de pasantías o de prácticas pre-profesionales salvo en caso de aquellos datos que deban continuar siendo tratados por normas especiales en materia tributaria, mercantil, de seguridad social u otras que justifiquen la necesidad de manejar dicha información, y que regulen el tiempo durante el cual los datos deberán seguir siendo tratados.

### **11.3. Tratamiento de datos personales de candidatos o aspirantes a procesos de selección.**

La RESPONSABLE recolectará los datos personales de sus postulantes y los almacenará en una base de datos que será calificada y tratada por la empresa como reservada, y cuyo contenido sólo será revelado con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades a las que se destinarán los datos personales de los postulantes para ocupar puestos de trabajo de la RESPONSABLE serán las siguientes:

- a) Realización de gestiones para el proceso de selección del personal.
- b) Envío de comunicaciones de la empresa, para realizar diferentes pruebas de selección.
- c) Corroborar la información suministrada por el aspirante durante el proceso de selección.
- d) Vinculación en general de cada postulante.

La información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la interacción del postulante con la empresa, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

### **11.4. Tratamiento de datos personales de Clientes.**

La RESPONSABLE recolectará los datos personales de sus Clientes y los almacenará en una base de datos la cual será considerada y tratada como “reservada”, y su contenido solo será revelado con la expresa autorización del respectivo titular de los datos allí almacenados, o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades a las que se destinarán los datos personales de los Clientes de la RESPONSABLE serán, entre otras, aunque sin limitarse a, las siguientes:

- a) Realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y post-contractual, particularmente para fines de cumplir con reportes que soliciten las autoridades del sector de las telecomunicaciones.
- b) Cumplir con el objeto del contrato celebrado.
- c) Instrumentar las actuaciones que correspondan en caso de controversias por incumplimiento de las obligaciones contractuales de alguna de las partes.
- d) Realizar actividades de fidelización y operaciones de marketing.
- e) Información sobre la oferta de productos de la empresa.

En general, los aspectos relacionados con el tratamiento de los datos personales de los Clientes, se registrarán por el respectivo documento de autorización que la RESPONSABLE

firmará con estos últimos. En dicha autorización se desarrollarán todos los aspectos que la LEY exige que sean informados para el tratamiento legal y legítimo de datos personales.

#### **11.5. Tratamiento de datos personales de Proveedores y Contratistas**

La RESPONSABLE recolectará los datos personales de sus proveedores y contratistas y los almacenará en una base de datos la cual, será calificada por la compañía como reservada, sin perjuicio de que los datos incluyan información que sea de acceso público a través de bases de datos accesibles a la ciudadanía en general (como Superintendencia de Compañías, Registros Mercantiles y/o Servicio de Rentas Internas). En el caso de los datos personales que no consten en registros públicos, solo serán revelados con la expresa autorización del Cliente, del respectivo TITULAR, o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales podrán ser utilizados los datos personales de los Proveedores y Contratistas de la RESPONSABLE, serán las siguientes:

- a) Envío de invitaciones a contratar o a postular para procesos precontractuales organizados por la RESPONSABLE.
- b) Creación del registro en los Libros Contables y en la Base de datos de emisión de comprobantes de venta y de retención de la empresa
- c) Procesos de pago y su respectiva contabilización
- d) Solicitud, custodia de reportes de seguridad social requeridos para procesar el pago.
- e) Informes solicitados por autoridades administrativas o judiciales.
- f) Emisión de cartas o certificados de referencia para el Contratista o Proveedor que lo solicite.
- g) Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios Proveedores y Contratistas.

La RESPONSABLE sólo recolectará de sus proveedores y contratistas los datos que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato de que se trate.

La recolección de los datos personales de empleados u obreros de los proveedores y contratistas por parte de la RESPONSABLE tendrá en todo caso como finalidad verificar la idoneidad y competencia de los contratistas y proveedores y de su personal. Por consiguiente, la RESPONSABLE devolverá esta información a su Proveedor o Contratista, o emitirá la respectiva certificación de haberla destruido, una vez cumplido el tiempo máximo que autoricen al efecto las regulaciones de la Autoridad de Protección de Datos y/o para ejercer la defensa de la RESPONSABLE en caso de eventuales reclamaciones que intenten los empleados u obreros de un proveedor o contratista. En todos los casos, la RESPONSABLE se reserva el derecho de solicitar que el contratista o proveedor acredite que está autorizado por su empleado u obrero para tratar sus datos personales y para revelarlos a la RESPONSABLE.

En caso de que la RESPONSABLE detecte que un proveedor o contratista le ha compartido datos personales que no hayan sido debidamente autorizados por sus empleados u obreros, la RESPONSABLE estará legitimada para dar por terminada la relación profesional o comercial, sin perjuicio de interponer las acciones de que se considere asistida para no ser perjudicada, o para ser indemnizada, según fuere el caso, en la eventualidad de que sobrevengan reclamaciones de los terceros titulares de estos datos personales tratados sin autorización, que den lugar a multas administrativas o a sentencias judiciales que condenen a la RESPONSABLE al pago de reparaciones económicas.

#### **11.6. Tratamiento de datos personales de Visitantes**

La RESPONSABLE tiene sus oficinas en el edificio situado en el solar 21 de la Mz. 109 del sector Kennedy Norte, que cuenta con servicios de guardianía privada contratados por la compañía propietaria del inmueble. Los interesados en visitar las oficinas de LINKOTEL quedan desde ya informados de que, para poder acceder, deberán proporcionar los datos de identificación que solicite la compañía prestadora de servicios de seguridad. Estos datos personales serán almacenados en una base de datos de la compañía últimamente mencionada. Los datos personales que allí se encuentren contenidos solo serán revelados por la empresa de seguridad con la expresa autorización del respectivo titular de los datos o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales serán utilizados los datos personales de quienes ingresan a las instalaciones donde funcionan las oficinas de LINKOTEL, serán las siguientes:

- a) Asegurar el ingreso a las instalaciones de la empresa a personas que cuentan con la autorización de libre tránsito y restringir el paso a aquellas personas que no estén autorizadas.
- b) Garantizar la seguridad en los ambientes vigilados.
- c) Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de las actividades al interior de la empresa.

El tratamiento de esos datos se sujetará a las políticas propias de la compañía de seguridad privada que custodie el edificio donde funcionan las oficinas de la RESPONSABLE.

#### **11.7. Tratamiento de datos personales recopilados mediante formularios web:**

La RESPONSABLE podrá recolectar datos de sus clientes, terceros y prospectos a través de su página web y redes sociales. En estos casos, los datos serán almacenados en una base de datos de carácter “confidencial”, y solo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales recolectados en la página web de la RESPONSABLE serán:

- a) Publicidad y prospección comercial de los diferentes productos y servicios ofrecidos por la empresa.
- b) Absolver las solicitudes de información comercial que se recepan a través de la sección “contáctenos”.
- c) Convocatorias para presentación de postulaciones para plazas de trabajo disponibles.

La información así recopilada no será objeto de tratamiento por un período superior a un (1) año, contado a partir de la fecha en que el formulario haya sido enviado por la persona que suministró sus datos. Una vez cumplido ese plazo, los datos serán suprimidos.

#### **11.8. Transferencia Internacional de Datos Personales.**

La RESPONSABLE no realiza Transferencias internacionales de datos personales. Podrán existir, sin embargo, situaciones de flujo transfronterizo de datos personales, derivados del hecho de que se cuenta con proveedores de servicios de soporte preventivo y correctivo para los sistemas informáticos empleados para la prestación del servicio de telefonía de la RESPONSABLE. Cuando esto ocurra, se adoptarán las respectivas medidas de seguridad y de evaluación de riesgos que prevé y regulan la LEY, su Reglamento General y la Norma expedida por la Autoridad de Protección de Datos Personales.

#### **11.9. Datos de Niños, Niñas y Adolescentes.**

La RESPONSABLE no realiza de forma directa ni indirecta el tratamiento de datos personales de menores de Edad. Sin embargo, por mandato del Código del Trabajo y de las regulaciones del Ministerio del Trabajo, la empresa recolecta y trata los datos personales de los hijos menores de edad de sus trabajadores, con la única finalidad de cumplir con las obligaciones que impone la ley a los empleadores en relación con el pago de los valores que corresponden a cargas familiares en el cálculo de utilidades anuales.

La RESPONSABLE almacenará la información así recabada en la Base de Datos de Empleados de la compañía, que será de acceso reservado. La información allí almacenada no será revelada sino únicamente por orden de autoridad competente, o bajo previa autorización expresa y por escrito del respectivo empleado que tiene la autoridad para disponer de los datos personales de sus hijos menores de edad.

### **12. CONSECUENCIAS DE LA FALTA DE ACCESO A LOS DATOS:**

El TITULAR declara entender que los datos recopilados por la RESPONSABLE son necesarios para el tipo de relación (comercial, laboral o de cualquier otra naturaleza) que se regula en la sección que antecede y/o en las autorizaciones firmadas por el TITULAR. En consecuencia, el efecto o resultado de la entrega de los datos del TITULAR es viabilizar el cumplimiento de los objetivos de la relación, o de cualquier tipo de interacción, que este último mantenga con la RESPONSABLE.

El efecto de que el TITULAR no sea quien proporcione los datos personales suministrados a la RESPONSABLE; o de que no proporcione los datos requeridos; o, en el evento de que los datos entregados estén incompletos, o sean erróneos, falsos o imprecisos, podría (i) provocar retrasos o directamente el fracaso de la relación del TITULAR, o de su interacción, con la RESPONSABLE; (ii) acarrear que los productos o servicios que la RESPONSABLE ponga a disposición no sean los que le interesan al TITULAR; o, (iii) causar que los servicios o productos que lleguen al TITULAR no tengan todas las características que el TITULAR desea. Esto a su vez puede conllevar que la RESPONSABLE no pueda entregar el producto, o brindar el servicio, que el TITULAR haya informado que es de su interés; o, no pueda hacerle llegar documentos contractuales o de cualquier naturaleza en general, que el TITULAR deba autorizar o firmar, y que en caso de no firmar o autorizar produzcan como resultado que el TITULAR aparezca o sea calificado como deudor fallido y/o incurra en penalidades contractuales. En aquellos casos en que la falta de acceso a determinados datos del TITULAR vuelva imposible para la RESPONSABLE contactarlo, el TITULAR entiende que solo podrá ser contactado a través de medios que no dependan de los datos cuyo acceso no ha sido permitido o ha sido revocado por el TITULAR.

### 13. POLÍTICAS SOBRE TRANSFERENCIA Y DESTINATARIOS DE LOS DATOS:

#### 13.1. *Terceros a los que se podrán transferir los datos.*

La RESPONSABLE y sus Encargados de Tratamiento de Datos podrían transferir la información del TITULAR para el desarrollo y cumplimiento de la relación jurídica entre el RESPONSABLE y el TITULAR. Por consiguiente, el TITULAR entiende y acepta que la RESPONSABLE podrá compartir su información personal y/o aquella relacionada con -o derivada de- su calidad de co-contratante, con personas naturales o jurídicas en los siguientes ámbitos:

- a. Empresas y/o firmas que lleven a cabo procesos de cobranza en cualquiera de sus etapas;
- b. Servicios de *Datacenter* y/o de servidores físicos o virtuales para almacenamiento de datos en servidores remotos o en la nube, contratados con proveedores domiciliados en Ecuador.
- c. Servicios de mensajería, de ensobrado, correo certificado o servicios de *Courier*;
- d. Proveedores de productos o de servicios que la RESPONSABLE considere pertinentes para complementar o mejorar las condiciones del producto comercializado al TITULAR, tales como empresas de seguros, de prestación de servicios de vigilancia electrónica, de transporte de datos, u otros que puedan ser de interés para el TITULAR.
- e. Otros destinatarios en los que la RESPONSABLE considere que necesita transferir los datos del TITULAR, en cuyo caso se gestionará la aprobación de este último previamente a hacer esa transferencia de datos.

- f. Proveedores de servicios de soporte en línea o similares, que tengan acceso a las plataformas informáticas sobre las que se prestan los servicios de telecomunicaciones que oferta LINKOTEL.

La RESPONSABLE suscribirá los instrumentos contractuales con los terceros a los que se transfieran los datos del TITULAR, para constancia de los deberes y obligaciones que deben cumplir esos terceros en su condición de Encargados del Tratamiento de los Datos de cada TITULAR.

### **13.2. Políticas acerca de terceros a los que se revelen los datos:**

En todos los casos y en todo momento, el TITULAR podrá ejercer los derechos que le faculta el ordenamiento jurídico aplicable en el ámbito de la protección y el tratamiento de sus datos personales.

### **14. MEDIDAS DE SEGURIDAD:**

La RESPONSABLE adoptará las medidas de seguridad necesarias para garantizar la protección de la información del TITULAR a fin de evitar su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado, tomando en consideración la naturaleza de la información y los riesgos a los que se encuentran expuestos.

### **15. CASOS EN QUE NO SE NECESITARÁ EL CONSENTIMIENTO DEL TITULAR PARA REVELAR LOS DATOS:**

La RESPONSABLE se compromete a no divulgar o compartir los datos personales proporcionados por el TITULAR sin que éste haya prestado su consentimiento para ello.

Sin embargo, la RESPONSABLE podrá compartir los datos personales del TITULAR sin su autorización en los siguientes casos:

- Requerimientos de información por parte de autoridades administrativas o judiciales, en ejercicio de sus funciones.
- En general, solicitudes o deberes de entrega de información a entidades de regulación o de control, que se encuentren sustentados en disposiciones legales.

### **16. USO DE COOKIES:**

Los medios de contacto en línea con que cuenta la RESPONSABLE podrían conllevar el uso de “cookies” (esto es, paquetes de datos que se almacenan en la memoria del computador tablet, teléfono móvil o equipo terminal en general) u otras análogas, para mejorar la experiencia durante la navegación en la página web de LINKOTEL y/o en simuladores de precios o de productos; mejorar la experiencia del TITULAR mientras acceda a otros medios digitales o telemáticos de comunicación de la RESPONSABLE; realizar encuestas de calidad de servicio o de aspectos de interés del TITULAR. Cuando

esto ocurra, se mostrará el respectivo aviso para que el titular pueda aceptar o no el uso de las cookies.

## 17. EJERCICIO DE DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS:

El TITULAR puede ejercer los derechos de acceso, eliminación, rectificación y actualización, oposición, anulación, limitación del tratamiento y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas; y, demás derechos consagrados en la LEY. Para esto, deberá enviar una solicitud escrita al Delegado de Protección de Datos Personales de la RESPONSABLE.

A la fecha, el cargo de Delegado de Protección de Datos Personales de la RESPONSABLE es ejercido por la abogada Pamela Páez Burgos.

La solicitud podrá ser remitida a la dirección de correo electrónico: [dpo@netvoice.ec](mailto:dpo@netvoice.ec), que corresponde a la Delegada de Protección de Datos Personales de la RESPONSABLE.

El TITULAR o solicitante deberá proporcionar al menos la siguiente información:

- El nombre, número de teléfono y dirección de correo electrónico del solicitante, o cualquier otro medio para recibir respuestas.
- Copia del documento de identificación (cédula, pasaporte, licencia de conducción) que acredite la identidad del solicitante y/o, de ser el caso, la identidad y legitimación de la comparecencia de su representante legal o apoderado, si fuere el caso.
- La descripción clara y precisa del dato o datos personales respecto de los cuales el solicitante busca ejercer alguno de sus derechos;
- Relación de lo que el solicitante pide, expuesto de manera clara y precisa.
- La identificación del derecho o derechos que se desea ejercer.

La RESPONSABLE informará al TITULAR, dentro del término de 5 (cinco) días, si la solicitud de ejercicio de derechos debe ser aclarada, ampliada o completada. El solicitante contará con un término de 10 (diez días) para realizar la aclaración, ampliación o completación. De no hacerse esto último dentro del término mencionado, la solicitud de ejercicio de derechos será archivada, sin perjuicio de que el interesado pueda presentar una nueva solicitud.

En caso de que la solicitud sea clara, precisa y cumpla con los requisitos establecidos en esta sección, o luego de que la solicitud haya sido aclarada, ampliada o completada en caso de así haber sido requerido, la RESPONSABLE contestará a la solicitud de ejercicio de derechos dentro del término de 10 (diez) días que establece el artículo 62 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Sin perjuicio de lo anterior, la RESPONSABLE podrá conservar determinada información del TITULAR que solicita la baja, a fin de que sirva de prueba ante eventuales reclamaciones contra la RESPONSABLE. La duración de dicha conservación no será superior al plazo de prescripción de las responsabilidades legales que puedan derivar o

estar vinculadas a esos datos y/o su tratamiento. En la eventualidad de que haya información del usuario que no pueda ser eliminada por motivos legales o técnicos, estos datos podrán ser anonimizados, para que no puedan servir para identificar o hacer identificable al TITULAR.

Si el TITULAR considera que no ha sido atendido en el ejercicio de sus derechos, puede acudir a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

#### **18. REVOCATORIA DEL CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS:**

El TITULAR podrá revocar la autorización y consentimiento otorgado a la RESPONSABLE para el tratamiento de uno o más de sus datos personales, mediante la presentación de una solicitud enviada al correo mencionado en el numeral que antecede.

No obstante, se deja constancia de que pueden existir casos en que datos personales del TITULAR deban continuar siendo tratados incluso con posterioridad a la terminación de la relación contractual. Esto ocurrirá, por ejemplo, en los casos y para los datos personales que exigen la normativa societaria, mercantil o tributaria y contable, sin perjuicio de otras que contemple el ordenamiento jurídico. Cuando esto ocurra, los datos que se continuarán tratando serán exclusivamente aquellos que explícitamente requiera cada normativa especial de que se trate.

#### **19. MODIFICACIONES O ACTUALIZACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE ESTE DOCUMENTO:**

La RESPONSABLE se reserva expresamente el derecho a modificar, actualizar o completar en cualquier momento, y a su sola discreción, esta Política de Tratamiento de Datos Personales. En caso de que esto ocurra, toda modificación, actualización o ampliación será inmediatamente comunicada mediante su publicación en el portal web de la RESPONSABLE, sin perjuicio de recurrir también a mecanismos basados en el uso de e-mails u otros mecanismos de que disponga la RESPONSABLE.

#### **20. LEGISLACIÓN APLICABLE:**

La validez, interpretación y aplicación de esta política de protección de datos se sujetará a la legislación del Ecuador.

#### **21. CONSENTIMIENTO DEL TITULAR:**

Cuando el TITULAR lo haya autorizado a través de formularios virtuales, autorizaciones por escrito, o por otros medios que cumplan la misma función, la RESPONSABLE podrá contactarlo en cualquier tiempo a través de SMS, llamadas telefónicas, aplicaciones para ordenadores y terminales móviles o, en general por cualquier medio o mecanismo de comunicación que la RESPONSABLE tenga disponible o habilite en el futuro, para cualquiera de los fines indicados en este documento. Esto incluye, el envío de promociones, ofertas u otro tipo de comunicaciones comerciales, o encuestas ordenadas por las regulaciones aplicables en materia de telecomunicaciones.

Asimismo, el TITULAR deja constancia de su consentimiento para aceptar las declaraciones y compromisos que aquí se contienen. En particular, acepta y aprueba de forma expresa, libre, específica, inequívoca e informada el manejo de sus datos por parte de la RESPONSABLE, en la forma y con los alcances que se detallan en este documento.

Fecha de última actualización: 13 de abril del 2026

LINKOTEL S.A. - NETVOICE

® *Todos los derechos reservados*