



POLÍTICA INTEGRAL DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA MINAS

INTRODUCCIÓN Y MARCO NORMATIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Minas en adelante, la (*Cooperativa*) reconoce que la protección de los datos personales constituye un derecho fundamental de las personas, así como una obligación legal y ética para las entidades que realizan su tratamiento.

En tal sentido, la Cooperativa adopta la presente Política Integral de Protección y Tratamiento de Datos Personales, en cumplimiento de lo dispuesto en la:

- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP)
- Su Reglamento General
- Normativa emitida por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales

Esta política establece los principios, procedimientos, responsabilidades y medidas de seguridad que rigen el tratamiento de datos personales dentro de la Cooperativa.

Estándares Técnicos de Seguridad

Las especificaciones de infraestructura tecnológica, tales como los protocolos de cifrado de datos en tránsito y en reposo (criptografía), técnicas de seudonimización, enmascaramiento, robustez perimetral (firewalls) y seguridad lógica, no se desarrollan en este instrumento por ser de naturaleza estrictamente informática; por tanto, su ejecución, estándares y auditoría se regulan en el Manual de Seguridad de la Información.

RÉGIMEN DE APLICACIÓN Y ÁMBITO DE COBERTURA

La presente política es de aplicación obligatoria para todas las partes interesadas de la Cooperativa, incluyendo:

- Socios y clientes
- Órgano de gobierno
- Empleados, prestadores de servicios y postulantes
- Proveedores, contratistas y aliados estratégicos
- Usuarios del sitio web y canales digitales
- Cualquier tercero cuyos datos personales sean tratados por la Cooperativa

La política aplica a todos los procesos, productos, servicios, canales físicos y digitales, bases de datos y sistemas de información de la Cooperativa.



IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

La Cooperativa es responsable de la gestión y protección de los datos personales proporcionados por los titulares al acceder a los productos o servicios. En tal sentido, se compromete a garantizar la seguridad y confidencialidad de dicha información, en resguardo de los derechos de sus titulares.

A continuación, se proporciona la información de contacto.

Responsable del tratamiento de datos personales:

- Razón Social: Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Minas Ltda.
- RUC: 1790586863001
- Dirección: Av. De La Prensa N67-130 y Ramón Chiriboga
- Teléfono: 022596255
- Correo institucional: protecciondedatos@coopalianzaminas.com

Delegado de Protección de Datos

La Cooperativa, en cumplimiento con la normativa nacional vigente ha designado un Delegado de Protección de Datos Personales, encargado de supervisar el cumplimiento de la LOPDP y atender los requerimientos de los titulares.

DEFINICIONES TÉCNICAS

Para efectos de esta política, se adoptan las definiciones establecidas en la LOPDP, entre ellas:

- **Dato personal:** Información que identifica o hace identificable a una persona natural.
- **Dato sensible:** Información que afecta la esfera más íntima del titular, como datos biométricos, de salud, origen étnico, entre otros.
- **Tratamiento:** Cualquier operación realizada sobre datos personales, por medios manuales o automatizados.
- **Titular:** Persona natural a quien pertenecen los datos personales.
- **Responsable:** Quien decide sobre la finalidad y el tratamiento de los datos.
- **Encargado:** Quien trata datos por cuenta del responsable.
- **Anonimización:** Proceso mediante el cual los datos dejan de identificar a una persona.
- **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.



PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO

El tratamiento de datos personales se rige por los siguientes principios:

- ✓ **Legalidad (Juridicidad).**- La Cooperativa solo tratará datos personales cuando la ley lo permita, cumpliendo la Constitución, la Ley de Protección de Datos y demás normas vigentes, y respetando siempre los derechos de las personas.
- ✓ **Lealtad.**- El manejo de los datos será honesto y respetuoso. La Cooperativa actuará de buena fe y no usará la información de forma engañosa o indebida.
- ✓ **Transparencia.**- La Cooperativa informará de manera clara y sencilla qué datos recopila, para qué los usa y cuáles son los derechos de los socios y clientes.
- ✓ **Finalidad.**- Los datos se usarán únicamente para los fines específicos y legítimos que se informaron al titular, como servicios financieros o cumplimiento legal.
- ✓ **Pertinencia y minimización de datos.**- Solo se solicitarán y tratarán los datos estrictamente necesarios, evitando recopilar información innecesaria.
- ✓ **Proporcionalidad.**- El uso de los datos será adecuado y equilibrado, sin afectar más de lo necesario la privacidad de las personas.
- ✓ **Confidencialidad.**- Los datos personales serán manejados con absoluta reserva. El personal y terceros autorizados deberán mantener la confidencialidad de la información.
- ✓ **Calidad y exactitud.**- La Cooperativa procurará que los datos sean correctos, completos y actualizados, corrigiendo o eliminando información incorrecta cuando sea necesario.
- ✓ **Conservación.**- Los datos se guardarán solo durante el tiempo necesario para cumplir su finalidad o lo que exija la ley. Luego serán eliminados o anonimizados de forma segura.
- ✓ **Seguridad de la información.**- Se aplicarán medidas técnicas y organizativas para proteger los datos contra pérdidas, accesos no autorizados o uso indebido.
- ✓ **Responsabilidad proactiva.**- La Cooperativa implementará políticas, procedimientos y controles que demuestren el cumplimiento de la normativa y los mejorará de forma continua.
- ✓ **Interpretación a favor del titular.**- Ante cualquier duda, se aplicará la norma de la manera que mejor proteja los derechos de los socios, clientes y titulares de los datos.
- ✓ **Independencia del control.**- La Cooperativa respetará y colaborará con la autoridad de protección de datos, facilitando su labor de supervisión y control.

CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES TRATADOS

La Cooperativa podrá tratar las siguientes categorías de datos:

Datos de identificación

Nombres, apellidos, cédula, RUC, pasaporte, firma, imagen.



Datos de contacto

Dirección domiciliaria, correo electrónico, teléfonos.

Datos personales generales

Estado civil, nacionalidad, fecha de nacimiento.

Datos financieros y crediticios

Ingresos, egresos, cuentas, historial crediticio, operaciones financieras.

Datos laborales

Información contractual, nómina, evaluaciones, desempeño.

Datos sensibles

Biométricos y de salud, únicamente cuando sea necesario y cuente con el consentimiento por parte del colaborador.

Datos tecnológicos

Dirección IP, cookies, registros de acceso a plataformas.

OBTENCIÓN Y ORIGEN DE LOS DATOS

La Cooperativa podrá acceder a los datos personales del TITULAR para los fines previstos en este documento de las siguientes formas:

Por su entrega voluntaria por parte del TITULAR;

Por la recopilación de los datos derivados del historial de transacciones del TITULAR en los CANALES, del uso de medios de pago, o de cualquier otro producto o servicio de la COOPERATIVA;

Por la entrega por parte de terceros que cuenten con la autorización suficiente del TITULAR;

Por su recopilación de FUENTES DE INFORMACIÓN (como se define más adelante);

Por su acceso a través de cualquier otra forma prevista en la Ley.

Por fuente de información ("FUENTE DE INFORMACIÓN") se comprenderá de forma expresa tanto a los burós de información crediticia facultados para operar en el país y a la Dirección Nacional de Registros Públicos (incluyendo a las entidades que reemplacen o cumplieren similares funciones a estas últimas), como a toda entidad, pública, privada y/o de economía mixta, autorizada por la ley o por el TITULAR para recabar y manejar datos personales del TITULAR.



El TITULAR reconoce y acepta que la COOPERATIVA pueda obtener referencias personales y/o patrimoniales de cualquier FUENTE DE INFORMACIÓN accesible a las entidades del sistema financiero. Dichas referencias podrán abarcar tanto operaciones anteriores como posteriores al otorgamiento de la presente autorización, y podrán referirse a:

Cualquier caso en que el TITULAR aparezca como deudor principal, codeudor o garante.

El comportamiento crediticio del TITULAR.

El manejo de las cuentas bancarias, y en general, el cumplimiento de las obligaciones del TITULAR.

Los activos, pasivos, datos personales y patrimoniales del TITULAR, derivados de servicios y productos que haya contratado o contrate con entidades del sistema financiero nacional.

El tratamiento de datos personales del TITULAR por parte de la COOPERATIVA 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 COOPERATIVA acerca de esta temática. Adicionalmente, el TITULAR reconoce que la información entregada previamente bajo el marco de la relación comercial existente con la COOPERATIVA, será objeto de tratamiento según las condiciones de este documento y la Ley.

Tipos de tratamiento:

La COOPERATIVA podrá realizar distintos tipos de tratamiento de los datos personales del TITULAR, pudiendo incluir, sin limitarse a, recopilar, registrar, organizar, estructurar, almacenar, modificar, procesar, comunicar, consultar, usar, combinar, suprimir y destruir datos.

Parámetros aplicables a CANALES:

La COOPERATIVA recopilará datos de carácter personal, tales como nombres, apellidos, números de documentos de identificación, teléfonos o correos electrónicos de contacto, a través de formularios virtuales y/o cookies que estuvieren alojados en los CANALES. Adicionalmente, los CANALES podrán también recopilar información relativa a dirección IP, sistema operativo, navegadores, motores de búsqueda, entre otros.

El TITULAR acepta y autoriza a la COOPERATIVA al envío de notificaciones al TITULAR a través de canales virtuales, SMS, mensajes por servicios de mensajería como WhatsApp® u otros que fueran de la COOPERATIVA o de terceros a los que se conectaren los canales electrónicos o virtuales de la COOPERATIVA, y en general por cualquier canal o mecanismo que la COOPERATIVA habilite para esos fines. El tratamiento de datos realizado por parte de la COOPERATIVA solo será llevado a cabo en caso de que el TITULAR utilice los CANALES para efectos de solicitudes o contrataciones de productos o servicios de la Cooperativa.



BASES LEGALES DEL TRATAMIENTO

Este documento se encuentra regulado por la legislación ecuatoriana y, en particular, por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento y demás normativa secundaria aplicable, a través de este instrumento se da cumplimiento a las disposiciones de la Normativa para el tratamiento legítimo e informado de los datos personales del TITULAR.

El tratamiento se sustenta en:

- Consentimiento libre, previo, específico e informado
- Ejecución de contratos financieros o laborales
- Cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias
- Interés legítimo de la Cooperativa

FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales serán destinados a cualquiera de los siguientes usos o fines:

- a) Registrar su información para acceder a los financiamientos o créditos ofrecidos por la COOPERATIVA o que haya sido requerido a través de los CANALES.
- b) Contactar al TITULAR a través de SMS, llamadas telefónicas por parte de operadores humanos o virtuales, aplicaciones para teléfonos móviles, notificaciones Push, o en general por cualquier medio o mecanismo de comunicación que la COOPERATIVA tenga disponible, con la finalidad de verificar información, ofrecer financiamientos o productos de crédito, proveer más información sobre los productos o servicios requeridos, informarle acerca de campañas promocionales, concursos y también sobre productos o servicios que la COOPERATIVA considere que pueden ser de interés del TITULAR.
- c) Levantar expedientes, realizar análisis, reportes y/o validaciones que fueren requeridos por la COOPERATIVA, a fin de cumplir con el ordenamiento jurídico o con políticas internas.
- d) Preparar propuestas de productos o servicios financieros (entre los que pueden constar los de tipo crediticio) prestados por la COOPERATIVA o comercializados a través de éste, o por terceros asociados o aliados comerciales, que estuvieran, a criterio de la COOPERATIVA, ajustadas a los intereses, preferencias o necesidades del TITULAR.
- e) Contactar al TITULAR para informarle sobre productos, servicios, ofertas, promociones, concursos o sorteos; verificar información o proveer más información sobre los CANALES actuales o futuros; o, en general, cualquier tipo de información que, por mandato de regulaciones vigentes, o a criterio de la COOPERATIVA, deben ser conocidas por el TITULAR.
- f) Registrar y verificar la información relacionada con la identidad y documentos de identificación del TITULAR, ya sea mediante procesos de validación en línea con las instituciones competentes en materia de gestión de identidad y datos civiles.



- g) Instrumentar cualquier actuación en general, ya sea de alcance colectivo o individual, que fuese conducente o necesaria para la consecución de las finalidades de los convenios y autorizaciones firmados por el TITULAR a favor de la COOPERATIVA.
- h) Realizar análisis de crédito, generación de modelos de información y perfiles de comportamiento actual y predictivo.
- i) Otros fines previstos en otras autorizaciones o instrumentos que el TITULAR otorgue a favor de la COOPERATIVA.
- j) La COOPERATIVA podrá realizar evaluaciones sistemáticas de aspectos personales y de comportamientos de sus socios y clientes dentro de los CANALES, como la elaboración de perfiles, tendencias y hábitos de consumo, procurando un tratamiento debidamente dissociado, o a lo menos anonimizado, de estos datos, con base en las medidas de seguridad implementadas, y atendiendo siempre a los principios y limitaciones dispuestas para tal efecto en la Normativa.

EFFECTOS DE LA NEGATIVA A PROPORCIONAR DATOS

El TITULAR declara entender que los datos recopilados por la COOPERATIVA son necesarios para la entrega de información o la concesión de los productos o servicios ofrecidos por éste, que pueden incluir a productos de tipo crediticio, y sobre los que el TITULAR ha expresado su interés de obtener, participar o contratar. Por lo tanto, el efecto de la entrega de los datos a la COOPERATIVA es viabilizar que se cumplan estas finalidades y las demás que se detallan en este documento. En este sentido, el TITULAR garantiza y se responsabiliza que los datos sean exactos, íntegros, precisos, completos, comprobables, claros y actualizados.

Por otro lado, el efecto de que el TITULAR (i) no sea quien proporcione los datos; (ii) de que no proporcione los datos requeridos; o, (iii) de que los datos entregados fueran incompletos, erróneos o inexactos, la COOPERATIVA podrá rechazar la solicitud de contratación de productos o servicios.... Así también, los productos o servicios ofrecidos al TITULAR podrían no ser los que tiene interés en recibir, o no tener todas las características que necesita.

CONSERVACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS

La Cooperativa ha previsto que los datos personales serán conservados por el tiempo necesario para cumplir con los fines específicos para los cuales fueron recopilados.

Por un lado, esta conservación se extenderá por un periodo razonable para permitir la defensa de futuras reclamaciones y auditorías, tanto internas como externas, administrativas o judiciales, por y en su contra con relación a la prestación de los servicios que ofrece.

La información del Titular será conservada:

- Durante la relación contractual
- Conforme a plazos regulatorios financieros
- Para defensa ante reclamos



Transcurridos estos plazos establecidos y siempre que los datos ya no sean necesarios para las finalidades autorizadas, la Cooperativa se compromete a proceder a la eliminación de los datos personales.

Excepción Absoluta de Almacenamiento y Cláusula de Cero Persistencia para Datos de Interoperabilidad DIGERCIC

En armonía con los principios de Finalidad, Proporcionalidad y Minimización de Datos consagrados en el artículo 10 de la LOPDP, y en estricta observancia a las condiciones del servicio de la DIGERCIC, la Cooperativa adopta una política estricta de CERO PERSISTENCIA Y NO ALMACENAMIENTO sobre la información consumida a través del Web Service.

- **Prohibición de Custodia:** Los datos de identidad y cedula devueltos por el Web Service de la DIGERCIC sirven única y exclusivamente para la validación en tiempo real de la identidad de los socios y clientes en los counters o canales digitales habilitados. Queda expresamente prohibido almacenar, archivar, duplicar, indexar, respaldar o alojar dichos campos en bases de datos locales, servidores de la Cooperativa, discos duros, archivos de caché o sistemas de logs de eventos informáticos.
- **Tránsito de la Información:** El flujo informático está diseñado para que los datos personales consultados permanezcan únicamente en memoria volátil de la aplicación (en tránsito) durante el tiempo estrictamente necesario para que el operador verifique la identidad visual o sistémica del titular. Una vez cerrada o finalizada la transacción o consulta en pantalla, la información se disipa por completo, impidiendo cualquier tratamiento o uso posterior no autorizado.

TRANSFERENCIA, COMUNICACIÓN DE DATOS Y ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La COOPERATIVA podrá compartir datos personales del TITULAR únicamente para finalidades determinadas y compatibles con este documento y con la base de legitimación aplicable, observando el derecho a la información del TITULAR (art. 12 LOPDP) y las reglas sobre acceso por ENCARGADOS y transferencias nacionales e internacionales (arts. 34, 35 y 55 a 60 LOPDP). Para estos efectos, la COOPERATIVA distinguirá entre: (i) el encargo de tratamiento por cuenta de la COOPERATIVA, que no constituye transferencia o comunicación cuando el tercero accede a datos para prestar un servicio a la COOPERATIVA (art. 34 LOPDP), y (ii) la transferencia o comunicación de datos a terceros que actúen como responsables independientes para sus propias finalidades, cuando la normativa lo permita y corresponda.

De acuerdo a los arts. 34 y 35 LOPDP. El tratamiento por ENCARGADOS estará regulado mediante contrato u otro instrumento jurídico vinculante, que incluirá, al menos:

Obligaciones de confidencialidad;



Medidas técnicas, organizativas y físicas de seguridad;

Prohibición de transferencia a un tercero sin autorización previa y escrita de la COOPERATIVA;

Cooperación para atender solicitudes de derechos de los TITULARES;

Notificar a la COOPERATIVA los incidentes o vulneraciones de seguridad de datos personales dentro del término contractual pactado y con la información necesaria para la gestión del evento; y,

Al término de la prestación de servicios, la devolución o destrucción/bloqueo de los datos personales al Responsable del tratamiento, bajo la supervisión de la autoridad de Protección de Datos.

A título enunciativo, podrán actuar como ENCARGADOS:

- a) entidades, corporaciones o empresas call center o de atención y contacto con TITULARES;
- b) proveedores de envío de notificaciones por SMS, correos electrónicos, llamadas telefónicas por operadores humanos o virtuales, aplicaciones de mensajería y notificaciones *push*;
- c) servicios de impresión, rotulado, ensobrado, distribución y mensajería de documentos, tarjetas u otros productos;
- d) servicios de desarrollo, soporte y operación de software, infraestructura tecnológica, alojamiento, continuidad y ciberseguridad, cuando corresponda;
- e) servicios de analítica de datos, modelamiento, perfilamiento, prevención de fraude, antisoborno, anticorrupción, PLA/FT o afines, cuando sean prestados por cuenta de la COOPERATIVA;
- f) firmas o proveedores que presten servicios legales o de cobranza por cuenta de la COOPERATIVA en cualquiera de sus etapas; y
- g) compañías de servicios auxiliares o terceros que presten servicios necesarios para el giro del negocio de la COOPERATIVA, en la medida en que actúen por cuenta de esta y bajo sus instrucciones.

En la transferencia o comunicación de datos a terceros responsables independientes, la COOPERATIVA podrá comunicar o transferir datos personales del TITULAR cuando sea necesario para:

- a) el cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias, requerimientos y órdenes emitidas por autoridades administrativas o judiciales competentes;
- b) la gestión, evaluación, concesión, instrumentación, administración, control y ejecución de productos y servicios contratados o solicitados por el TITULAR, incluyendo servicios complementarios asociados, cuando el tercero intervenga como responsable independiente;



- c) la contratación o gestión de seguros u otros servicios ofrecidos o vinculados a productos de la COOPERATIVA, cuando el tercero requiera datos como responsable independiente para ejecutar la relación correspondiente;
- d) el análisis de riesgo, verificación y consulta de información crediticia, en los términos de la normativa especializada aplicable; y
- e) la ejecución de convenios o alianzas comerciales en los que el TITULAR, según el caso, haya solicitado o autorizado expresamente la comunicación de sus datos para una finalidad determinada. En particular, cuando se trate de campañas promocionales, concursos, ofertas o comercialización de productos o servicios de terceros o aliados, la comunicación de datos del TITULAR a dichos terceros y/o el contacto directo por parte de estos se realizará únicamente cuando exista consentimiento específico y separado del TITULAR para esa finalidad, sin perjuicio de los tratamientos necesarios para la ejecución contractual o el cumplimiento de obligaciones legales.

Si la comunicación, acceso o tratamiento implica una transferencia o comunicación internacional (por ejemplo, porque el destinatario o ENCARGADO se encuentre domiciliado fuera del Ecuador, o porque exista acceso desde el exterior), la COOPERATIVA aplicará las condiciones del Capítulo IX de la LOPDP (arts. 55 a 60) y la normativa reglamentaria, incluyendo, según corresponda, la verificación de nivel adecuado de protección, la adopción de garantías adecuadas, el uso de normas corporativas vinculantes, la obtención de autorizaciones cuando proceda, y el cumplimiento de los deberes de registro o documentación exigibles para este tipo de transferencias.

Los datos de identificación de las entidades con las que se comunique o transfiera información del TITULAR, o que actúen como ENCARGADOS, podrán ser informados al TITULAR a través de los canales de atención de la COOPERATIVA, en aplicación del derecho a la información. En todo momento, el TITULAR podrá ejercer los derechos que le reconoce la normativa de protección de datos personales. En cuanto a los datos personales crediticios del TITULAR, se sujetarán a las regulaciones especiales que establezca la Ley, la legislación especializada en la materia y la normativa reglamentaria expedida por las autoridades competentes.

MEDIDAS DE SEGURIDAD

La COOPERATIVA 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.

La Cooperativa aplicará medidas:

- Técnicas (cifrado, controles de acceso)
- Organizativas (políticas internas)
- Administrativas (capacitación)
- Jurídicas (cláusulas contractuales)



DERECHOS DE LOS TITULARES

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 previstos en la Ley. Para esto, deberá enviar una solicitud escrita que puede ser remitida a: protecciondedatos@coopalianzaminas.com e incluir, como mínimo, la siguiente información:

- a. El nombre y dirección de correo electrónico del TITULAR o cualquier otro medio para recibir respuestas.
- b. Un documento que acredite la identidad del solicitante y, de ser el caso, la de su representante con la respectiva autorización.
- c. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el TITULAR busca ejercer alguno de los derechos.

Sin perjuicio de lo anterior, la COOPERATIVA podrá conservar determinada información del TITULAR, a fin de que sirva de prueba ante una eventual reclamación contra la COOPERATIVA. La duración de dicha conservación no será superior al plazo de prescripción legal que establezca la Ley. En caso de que la información sobre interacciones lógicas del usuario con los CANALES no pueda ser eliminada por limitaciones técnicas, estos datos serán anonimizados para que no puedan servir para identificar o hacer identificable al TITULAR.

De considerar que no ha sido atendido en el ejercicio de sus derechos, el TITULAR puede presentar una reclamación ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales por medio de los canales y/u oficinas que esa institución tenga habilitados. En caso de que el TITULAR desee interponer un reclamo, puede presentarlo por escrito en cualquier oficina de la COOPERATIVA; remitirlo a la dirección de correo electrónico protecciondedatos@coopalianzaminas.com.

INCIDENTES DE SEGURIDAD

La Cooperativa cuenta con un Procedimiento de Manejo de Incidentes y Vulnerabilidades de Seguridad de la Información, el cual establece los lineamientos, responsabilidades y procedimientos para la identificación, análisis, contención, notificación, recuperación y cierre de incidentes que puedan afectar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información, incluidos los datos personales. En el marco de la presente Política Integral de Protección y Tratamiento de Datos Personales, se adoptan las siguientes disposiciones específicas:



1. Actuación ante incidentes

Ante la ocurrencia o sospecha de un incidente de seguridad que comprometa datos personales, la Cooperativa activará el procedimiento definido en el Manual de Procedimiento Manejo de Incidentes y Vulnerabilidades de Seguridad de la Información, garantizando una respuesta oportuna, coordinada y documentada para minimizar los impactos sobre los titulares y la organización.

2. Detección y notificación interna de incidentes

Los incidentes podrán ser detectados a través de:

- Monitoreo de sistemas de información.
- Alertas de seguridad.
- Reportes de colaboradores, proveedores o terceros.
- Auditorías internas o externas.

Todo colaborador que tenga conocimiento de un posible incidente deberá reportarlo de manera inmediata al área de Seguridad de la Información o al canal establecido por la Cooperativa para la gestión de incidentes.

3. Medidas de contención

Una vez identificado el incidente, se implementarán medidas de contención para evitar su propagación o agravamiento, tales como:

- Aislamiento de sistemas comprometidos.
- Bloqueo de accesos no autorizados.
- Suspensión temporal de servicios afectados.
- Cambio de credenciales o controles de acceso.

Estas acciones se recuerdan bajo la coordinación del área de Seguridad de la Información.

4. Medidas de recuperación

La Cooperativa ejecutará acciones orientadas a restablecer la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos personales, incluyendo:

- Restauración de respaldos.
- Validación de la información recuperada.
- Reforzamiento de controles de seguridad.
- Verificación de la normal operación de los sistemas afectados.

5. Notificación a autoridades y titulares

Cuando el incidente implique un riesgo para los derechos y libertades de los titulares de los datos personales, la Cooperativa:

- Notificará a la autoridad competente, dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.



- Informará a los titulares afectados de manera clara, oportuna y transparente, indicando la naturaleza del incidente, los datos comprometidos y las medidas adoptadas.

6. Registro del incidente

Todo incidente de seguridad que involucre datos personales será debidamente documentado en una Bitácora de Incidentes, el cual contendrá como mínimo:

- Fecha y hora del incidente.
- Descripción del evento.
- Sistemas y datos afectados.
- Causas identificadas.
- Acciones de contención y recuperación.
- Notificaciones realizadas.
- Impacto y lecciones aprendidas.

7. Acciones correctivas y mejora continua

Con posterioridad al cierre del incidente, la Cooperativa definirá e implementará acciones correctivas y preventivas para evitar la recurrencia del evento, las cuales podrán incluir:

- Actualización de políticas y procedimientos.
- Capacitación al personal.
- Mejoras en controles técnicos y organizacionales.
- Revisión de acuerdos con proveedores o terceros.

CASOS EN QUE NO SE NECESITARÁ EL CONSENTIMIENTO PARA REVELAR LOS DATOS:

La COOPERATIVA se compromete a no divulgar o compartir los datos personales del TITULAR sin que éste haya prestado su consentimiento para ello, con excepción de los siguientes casos:

- a. Requerimientos de información de autoridades administrativas o judiciales, en ejercicio de sus funciones.
- b. Requerimientos de autoridades administrativas que tengan por objeto el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando dichos datos se encuentren debidamente disociados o a lo menos anonimizados.
- c. En general, solicitudes o deberes de entrega de información, fundamentados en disposiciones legales u órdenes de autoridad competente.



USO DE COOKIES:

En los canales digitales de la COOPERATIVA (sitio web, aplicativos, microsítios o portales), la COOPERATIVA podrá utilizar cookies, *tags*, píxeles y tecnologías similares para asegurar el funcionamiento del canal, proteger la seguridad, mejorar la experiencia del usuario, realizar analítica de uso, y, cuando corresponda, habilitar funcionalidades de personalización y publicidad. El uso de estas tecnologías y su gestión se regirá por la Política de Cookies de la COOPERATIVA, la cual se encontrará disponible en los canales digitales y contendrá, al menos, la identificación de categorías de cookies y tecnologías similares; sus finalidades; su vigencia; los terceros que, en su caso, las instalen o accedan a la información; y las instrucciones para su administración.

Para fines de control y transparencia, la COOPERATIVA implementará en sus canales digitales un mecanismo de gestión de preferencias que permita al usuario aceptar, rechazar o configurar el uso de cookies por categorías. Como regla, las cookies estrictamente necesarias para la provisión del canal, su seguridad y la prestación del servicio podrán utilizarse por ser indispensables para el funcionamiento del entorno digital; las cookies que no sean estrictamente necesarias (por ejemplo, de analítica, rendimiento, personalización o marketing/publicidad) se utilizarán conforme la base de legitimación aplicable y, cuando corresponda, con la autorización expresa del usuario a través del gestor de preferencias.

El usuario podrá modificar o revocar su configuración en cualquier momento desde el botón Preferencias de consentimiento disponible en el canal digital y/o mediante la configuración de su navegador o dispositivo, sin perjuicio de que determinadas restricciones puedan afectar el funcionamiento del canal o la disponibilidad de ciertas funcionalidades. La COOPERATIVA conservará un registro de la preferencia manifestada por el usuario (por ejemplo, fecha/hora, categoría aceptada o rechazada, y canal), con la finalidad de acreditar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia y responsabilidad proactiva y facilitar el ejercicio de derechos del TITULAR.

En caso de que el uso de cookies o tecnologías similares implique acceso o tratamiento por parte de terceros que actúen como ENCARGADOS o destinatarios independientes, la COOPERATIVA aplicará lo previsto en la presente Política respecto de encargo de tratamiento y transferencias, y, cuando exista transferencia internacional o acceso desde el exterior, observará las condiciones aplicables conforme a la normativa ecuatoriana de protección de datos personales.

REVOCATORIA DEL CONSENTIMIENTO:

El TITULAR podrá revocar la autorización y consentimiento otorgado a la COOPERATIVA para una o varias finalidades del tratamiento de sus datos personales, mediante la presentación de una solicitud escrita remitida al correo mencionado en el numeral que antecede, sujeto a las mismas provisiones contenidas en el presente documento, que regula la falta de acceso a los datos personales del TITULAR.



REQUERIMIENTO DE ACLARACIÓN Y ARCHIVO

Recibida una solicitud de derechos ARCO+, si el área de Cumplimiento/DPD determina que los datos o el motivo de la solicitud son imprecisos, confusos o incompletos, se notificará al socio por una sola vez, dentro del término de cinco (5) días, para que aclare o complete su requerimiento. El socio dispondrá del término de diez (10) días para subsanar la petición. Si transcurrido este término el socio no presenta la aclaración, la solicitud se entenderá por abandonada y se procederá al archivo definitivo de la misma, sin perjuicio de que pueda presentar una nueva.

PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN DE VULNERABILIDADES

Ante la ocurrencia de un incidente que comprometa la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales de los socios, la notificación que se remita a la Superintendencia de Protección de Datos Personales dentro de las 72 horas, deberá contener de forma estricta e inexcusable:

- a) La naturaleza de la vulneración;
- b) Categorías y número aproximado de titulares afectados;
- c) Categorías y número aproximado de registros de datos expuestos;
- d) Medidas correctivas adoptadas de forma inmediata; y,
- e) Recomendaciones al titular para mitigar los efectos (aplicable si existe alto riesgo para sus derechos).

PORTABILIDAD DE DATOS PERSONALES:

La COOPERATIVA atenderá las solicitudes de portabilidad del TITULAR en los términos previstos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su normativa reglamentaria, cuando este derecho resulte aplicable según la base de legitimación del tratamiento y la forma en que dicho tratamiento se realice. La solicitud podrá presentarse por los canales habilitados para el ejercicio de derechos, incluido el correo electrónico protecciondedatos@coopalianzaminas.com, y deberá permitir la verificación de identidad del solicitante y, de ser el caso, de su representante. Cuando corresponda, la COOPERATIVA proporcionará los datos personales del TITULAR en un formato compatible, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características, o los transmitirá a otro responsable definido por el TITULAR, siempre que la transmisión directa sea técnicamente viable, exista interoperabilidad razonable y no se afecten derechos y libertades de terceros; de no ser posible la transmisión directa, la COOPERATIVA entregará la información al TITULAR en el formato indicado para que este la transmita. La COOPERATIVA ejecutará la portabilidad de forma expedita y sin trabas, aplicando medidas de minimización y, de ser necesario, separación o supresión de información de terceros incluida en los soportes de datos.



No tendrá lugar la portabilidad de los datos del TITULAR para el caso de la información inferida, derivada, creada, generada u obtenida a partir del análisis o tratamientos efectuados por la COOPERATIVA ni en los demás supuestos de improcedencia o excepciones previstos en la normativa aplicable.

PROCEDIMIENTO DE DESTRUCCIÓN, BORRADO SEGURO Y PURGA DE EVIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE INTEROPERABILIDAD

Para garantizar la efectividad del principio de no almacenamiento y el derecho a la eliminación de rastros innecesarios, conforme a los artículos 10, 39 y 47 de la LOPDP, la Cooperativa norma la destrucción y purga automatizada de cualquier remanente lógico derivado de procesos de interconexión.

- **Purga de Logs de Auditoría:** Los logs o registros de auditoría de los sistemas de la Cooperativa únicamente registrarán los datos de control del proceso (ID del operador, fecha, hora, número de cédula consultado como índice de control, y el código de respuesta del sistema). Bajo ninguna circunstancia el log guardará los datos personales devueltos por la consulta (ej. nombres completos, estado civil, huellas dactilares lógicas, fotografía, etc.)
- **Borrado Seguro Automatizado:** Los sistemas informáticos que sirven de puente para el consumo del Web Service ejecutarán un proceso automático de sobrescritura y liberación de memoria RAM una vez concluida cada sesión de consulta, aplicando estándares internacionales de borrado seguro (como las directrices del estándar NIST SP 800-88 para el saneamiento de medios y datos lógicos). Esto garantiza que ningún rastro del dato consultado pueda ser recuperado mediante técnicas de forense informática o análisis de memoria residual.
- **Monitoreo y Auditoría:** El delegado de protección de datos, realizará auditorías semestrales aleatorias en los entornos de desarrollo, pruebas y producción de la Cooperativa para validar técnicamente la ausencia de almacenamiento residual y certificar el cumplimiento continuo de este protocolo de destrucción.

LEGISLACIÓN APLICABLE:

Los términos contenidos en este documento se rigen y se interpretan de acuerdo con las leyes vigentes en la República del Ecuador.

CONSENTIMIENTO:

El TITULAR consiente, en forma voluntaria e informada, que la COOPERATIVA pueda contactarlo en cualquier tiempo a través de SMS, correo electrónico, llamadas telefónicas por parte de operadores humanos o virtuales, aplicaciones para teléfonos móviles, sistemas de mensajería, notificaciones Push, o en general por cualquier medio o mecanismo de comunicación que la COOPERATIVA tenga disponible o habilitare en el futuro, para cualquiera de los fines indicados en este documento, lo que incluye el



envío de promociones, ofertas u otro tipo de comunicaciones comerciales. Asimismo, el TITULAR deja constancia de su aceptación, sin reserva ni condicionamiento alguno, de las declaraciones y consentimientos.

Sin embargo, el Titular podrá autorizar de forma independiente el envío de comunicaciones comerciales. La autorización para comunicaciones comerciales es opcional y su negativa o revocatoria no afecta la contratación ni la ejecución de productos o servicios.

El Titular puede revocar en cualquier momento su autorización por los mismos canales habilitados para la recepción de comunicaciones o mediante protecciondedatos@coopalianzaminas.com sin perjuicio de los tratamientos necesarios para la ejecución contractual o el cumplimiento de obligaciones legales.

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de secretaria del Consejo de Administración, certifico que: la Política Integral de Protección y Tratamiento de Datos Personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alianza Minas” Ltda., fue aprobada en sesión ordinaria celebrada el día 28 de julio de 2026 conforme consta en el Acta. N° 2026-023, al que me remito en caso de ser necesario.

Atentamente,

Srta. Catalina Encalada
SECRETARIA