POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



COOPTENA
AHORRO Y CRÉDITO

BITÁCORA HISTÓRICA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Descripción
EQUIPO CONSULTOR RGC CONSULTING	· Oficial le Seguridad de La Información · · Comité de Administración de Riesgos	Consejo de Administración	ACTA CA-EX-2026-024. Fecha: 25/06/2026

CONTROL DE CAMBIOS

Número	Tipo de modificación	Fecha
01	Creación: Versión 1.0	25 de junio del 2026

NIVELES DE CONFIDENCIALIDAD

Etiquetado	Criterio de Clasificación	Interpretación
Uso Interno	El acceso no autorizado a la información podría ocasionar daños y/o inconvenientes menores a la Cooperativa.	La información descrita en el presente documento es de uso interno y exclusivo de la COOPTENA. Está prohibida su reproducción sin previa autorización o su utilización en otros fines distintos para la cual fue entregada.

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN 5

2 OBJETIVO 5

3 ALCANCE 6

4 MARCO REGULATORIO 6

5 DEFINICIONES 7

6 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 7

7 DATOS QUE RECOPILA COOPTENA 8

7.1 Datos de identificación y contacto: 8

7.2 Datos financieros, económicos y patrimoniales: 8

7.3 Datos laborales y profesionales: 8

7.4 Datos contractuales y transaccionales: 8

7.5 Datos sensibles: 8

7.6 Datos de colaboradores, proveedores y contratistas: 9

7.7 Datos personales de categoría especial: 9

7.8 Otros datos personales: 9

8 FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS QUE RECOPILA COOPTENA 9

8.1 ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES Y CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA: 9

8.2 SOCIOS: 10

8.3 POSTULACIÓN DE EMPLEADOS: 11

8.4 EMPLEADOS: 11

8.5 PROVEEDORES: 12

8.6 VIDEOVIGILANCIA: 13

9 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES 13

9.1 PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS 14

10 GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (EN ADELANTE “RPQR”) 15

10.1 CANALES DE ATENCIÓN 15

10.2 PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RPQR: 15

10.3 ESCALAMIENTO ANTE LA AUTORIDAD 16

11 TRANSFERENCIAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE DATOS 16

11.1 TRANSFERENCIAS NACIONALES 16
11.2 TRANSMISIONES INTERNACIONALES 16
11.3 TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES 16
11.4 TRANSMISIONES INTERNACIONALES 17
11.5 PROHIBICIONES Y SALVAGUARDAS 17
12 NOTIFICACIÓN DE BRECHAS DE SEGURIDAD 17
12.1 IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENTES 17
12.2 NOTIFICACIÓN A LA AUTORIDAD DE CONTROL 17
12.3 COMUNICACIÓN A LOS TITULARES 18
12.4 RESPONSABILIDADES 18
12.5 REGISTRO Y LECCIONES APRENDIDAS 18
13 TIEMPO DE CONSERVACIÓN DE DATOS PERSONALES 18
13.1 PRINCIPIOS DE CONSERVACIÓN 18
13.2 CRITERIOS DE CONSERVACIÓN 19
13.3 SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES 19
14 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA 19
15 APROBACIÓN 20

1 INTRODUCCIÓN

En COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. en adelante "COOPTENA", reconocemos la importancia de la privacidad y de garantizar la protección y el adecuado tratamiento de los datos personales de sus directivos, socios, empleados, proveedores y demás terceros con los cuales establece relaciones.

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de Protección de Datos Personales, y en coherencia con nuestro compromiso institucional de transparencia, responsabilidad y respeto por la privacidad, adoptamos la presente Política de Protección de Datos Personales, la cual establece los lineamientos para el tratamiento de la información recolectada, almacenada, usada, transmitida o sujeta a cualquier operación de procesamiento por parte de la COOPTENA.

Esta política representa el compromiso institucional de COOPTENA con la privacidad de la información, la confianza de sus asociados y el cumplimiento riguroso de los principios fundamentales relacionados con la protección de datos personales, permitiendo a los titulares el pleno ejercicio de sus derechos.

2 OBJETIVO

La presente Política de protección de datos personales tiene como propósito establecer los lineamientos, principios y procedimientos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena LTDA. - COOPTENA, adopta para garantizar el derecho constitucional a la protección de datos personales, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) del Ecuador, su Reglamento General (Decreto Ejecutivo Nº 904, de 06 de noviembre de 2023), y las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Protección de Datos Personales (SPDP), manera particular, esta política busca:

- Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en Ecuador en materia de protección de datos personales, incluyendo la LOPDP, su Reglamento General, y las resoluciones dictadas por la SPDP.
- Proteger los derechos de los titulares de datos personales, tales como acceso, rectificación, eliminación, oposición, portabilidad, y otros que disponga la normativa.
- Definir claramente las responsabilidades de la COOPTENA como responsable del tratamiento, de sus encargados, y del Delegado de Protección de Datos Personales, en consonancia con lo que exige la ley, el reglamento y las resoluciones de la SPDP.
- Establecer mecanismos y procedimientos para el ejercicio efectivo de los derechos de los titulares, incluyendo canales de atención claros, plazos de respuesta, procedimientos para reclamaciones, consultas y denuncias.
- Asegurar la implementación de medidas técnicas, organizativas y administrativas para la seguridad, confidencialidad, minimización y adecuada gestión de riesgos en el tratamiento de datos personales.
- Garantizar que los datos personales sean tratados conforme al principio de responsabilidad proactiva, desde el diseño y por defecto (data protection by design/ by default), conforme preceptúa la normativa ecuatoriana vigente.

3 ALCANCE

La presente Política de Protección de Datos Personales es de aplicación obligatoria para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena LTDA, sus órganos de gobierno, directivos, empleados, socios, proveedores, aliados estratégicos y cualquier tercero que, en virtud de una relación contractual o comercial, tenga acceso a datos personales cuyo tratamiento se encuentre bajo responsabilidad de COOPTENA.

Este documento regula todas las actividades de recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, supresión y en general cualquier forma de tratamiento de datos personales, realizadas en el marco de:

- La prestación de servicios financieros, sociales y solidarios propios de la COOPTENA.
- La gestión de la relación con directivos, socios, exempleados, empleados y proveedores.
- El cumplimiento de obligaciones legales, contractuales y regulatorias ante organismos de control, tales como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), la Superintendencia de Protección de Datos Personales (SPDP) y demás autoridades competentes.
- Las operaciones internas de carácter administrativo, comercial, tecnológico y de seguridad de la información.

Asimismo, se aplica a todos los datos personales tratados en cualquier soporte (físico, digital, audiovisual o análogo), garantizando su protección conforme a la LOPDP, su Reglamento General y las resoluciones de la SPDP.

4 MARCO REGULATORIO

Este documento se basa en las siguientes normativas:

- **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP):** normativa ecuatoriana que regula la protección y tratamiento de los datos personales, estableciendo derechos para los titulares y obligaciones para los responsables y encargados del tratamiento de datos.
- **Reglamento General de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales:** complementa y detalla las disposiciones de la LOPDP, proporcionando directrices específicas sobre el manejo, comunicación y seguridad de los datos personales en Ecuador.
- **Resoluciones de la Superintendencia de Protección de Datos Personales (SPDP):** lineamientos técnicos y administrativos que desarrollan y regulan la aplicación práctica de la LOPDP y su Reglamento, incluyendo procedimientos para consultas, reclamos, medidas de seguridad y evaluaciones de impacto.
- **Normativa sectorial aplicable a cooperativas de ahorro y crédito:** disposiciones de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, de la Ley del Sector Financiero Popular y Solidario y las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), en lo relacionado con la gestión de la información de asociados, clientes y terceros.

- **Otras normativas en materia de seguridad de la información y protección de datos personales:** estándares internacionales y buenas prácticas que la Cooperativa adopta como referencia para fortalecer su sistema de gestión de protección de datos.

5 DEFINICIONES

Para efectos de la presente Política de Protección de Datos Personales, se adoptan las siguientes definiciones, en concordancia con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) y su Reglamento General:

- **Dato personal:** toda información que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente.
- **Dato sensible:** categoría especial de datos personales que revelan origen étnico o racial, convicciones religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical, opiniones políticas, datos relacionados con la salud, orientación sexual, biometría, datos genéticos, entre otros que puedan afectar la intimidad o generar discriminación.
- **Titular de datos personales:** persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, organización, estructuración, conservación, consulta, utilización, circulación, difusión, transferencia, transmisión, actualización, modificación, supresión o eliminación.
- **Responsable del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que decide sobre la finalidad y el tratamiento de datos personales.
- **Encargado del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable y conforme a sus instrucciones.
- **Delegado de Protección de Datos Personales (DPD):** persona designada por la Cooperativa para velar por el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y la presente política.
- **Consentimiento:** manifestación libre, específica, informada e inequívoca mediante la cual el titular acepta, ya sea por una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de sus datos personales.
- **Transferencia internacional de datos:** envío de datos personales a un responsable ubicado fuera del territorio ecuatoriano.
- **Transmisión internacional de datos:** envío de datos personales a un encargado ubicado fuera del territorio ecuatoriano, para que realice tratamiento por cuenta del responsable.
- **Violación de datos personales:** toda acción u omisión que afecte la seguridad, confidencialidad, disponibilidad o integridad de los datos personales, ocasionando su destrucción, pérdida, alteración, acceso o divulgación no autorizada.

6 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Nombre del responsable del tratamiento: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.

RUC: 1590001585001
Dirección: Diaz de Pineda y Av. 15 de noviembre. Tena – Napo - Ecuador.
Correo: info@cooptena.fin.ec

7 DATOS QUE RECOPILA COOPTENA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda. COOPTENA, recopila y trata únicamente los datos personales necesarios, pertinentes y adecuados para el desarrollo de sus actividades financieras, comerciales, sociales y administrativas, de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) y su Reglamento. Las categorías de datos que pueden ser objeto de tratamiento incluyen, entre otras:

7.1 Datos de identificación y contacto:

Nombres y apellidos, cédula de identidad o pasaporte, dirección domiciliaria, número de teléfono de domicilio o celular, correo electrónico, nacionalidad, firma, estado civil.

7.2 Datos financieros, económicos y patrimoniales:

Ingresos, egresos, bienes, historial crediticio, referencias bancarias, productos financieros contratados, calificación de riesgos.

7.3 Datos laborales y profesionales:

Cargo, lugar de trabajo, empleador, remuneración, trayectoria laboral, títulos académicos, experiencia profesional.

7.4 Datos contractuales y transaccionales:

Información relacionada con contratos celebrados con COOPTENA, operaciones de ahorro, créditos, aprobaciones, inversiones, movimientos de cuentas, solicitudes de servicios, cualquier otra interacción financiera o administrativa.

7.5 Datos sensibles:

Datos biométricos (huella dactilar), datos de salud, únicamente cuando sean necesarios para el cumplimento de obligaciones legales o contractuales específicas, así como también datos relativos a etnia, identidad de género, identidad cultural, religión, ideología, afiliación política, pasado judicial, condición migratoria, orientación sexual, genéricos, y todos aquellos cuyo tratamiento indebido pueda dar origen a discriminación, atenten o puedan atentar contra los derechos humanos o la dignidad e integridad de las personas.

7.6 Datos de colaboradores, proveedores y contratistas:

Información requerida por el área de recursos humanos (hoja de vida, evaluaciones de desempeño, afiliación a la seguridad social, cargas familiares, datos de contacto de emergencia, nombres y apellidos de contacto, grupo sanguíneo) entre otros, información de proveedores, información de identificación, contacto, financiera, contractual y de cumplimiento de obligaciones legales y tributarias.

7.7 Datos personales de categoría especial:

Información relacionada con: niñas, niños y adolescentes; información sobre salud; datos de personas con discapacidad y de sus representantes, vinculados a la condición de discapacidad; así como cualquier otro tipo de datos que establezca la normativa vigente.

7.8 Otros datos personales:

Datos de seguridad (imágenes y grabaciones captadas por cámaras de videovigilancia en instalaciones de COOPTENA), datos personales relevantes según la necesidad de las actividades en COOPTENA.

8 FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS QUE RECOPILA COOPTENA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena LTDA., tratará los datos personales únicamente para los fines legítimos, específicos y explícitos, en el marco de sus actividades institucionales, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), su Reglamento General y las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Protección de Datos Personales (SPDP), los cuales se detallan a continuación:

8.1 ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES Y CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA:

- Administrar los registros de participación y asistencia a las asambleas o reuniones de los socios en COOPTENA.
- Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias de la Asamblea General de Socios y a otros órganos de gobierno y control de COOPTENA.
- Gestionar la asistencia, acreditación, participación y votación de los socios en la Asamblea y demás instancias de decisión.
- Elaborar, registrar y custodiar actas, resoluciones y decisiones adoptadas en la Asamblea General y en los órganos de gobierno y control.
- Emitir certificaciones de participación, aportaciones, derechos y obligaciones de los socios, cuando sea requerido.
- Mantener actualizada la información de los socios en los registros internos que sean manejados por la Asamblea de Representantes y demás órganos de gobierno y control,

así como también en los reportes exigidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

- Cumplir con las obligaciones legales, societarias y regulatorias aplicables a COOPTENA.
- Gestionar procesos de auditoría, control interno y fiscalización relacionados con el funcionamiento de la Asamblea de Representantes y demás órganos de gobierno y control.
- Comunicar información institucional, administrativa y financiera relevante a los socios que conforman la Asamblea.

8.2 SOCIOS:

- Contratación de servicios y productos financieros a través de medios físicos y o digitales como: atención en ventanilla, oficinas, canales digitales y telefónicos para consultas, transacciones, pagos y transferencias.
- Procesar y administrar operaciones financieras tales como depósitos, retiros, giros, transferencias, recaudaciones y pagos de servicios básicos o programados, ya sea por medios físicos o virtuales.
- Gestionar y atender reclamos, requerimientos y solicitudes de información presentadas por los titulares de los datos.
- Realizar la identificación, autenticación y actualización de datos personales mediante medios físicos o digitales, con el fin de verificar la veracidad de la información proporcionada por los titulares. Para dicho efecto, podrá efectuar consultas en la Dirección Nacional de Registros Públicos (DINARDAP) y en otras fuentes de información legalmente autorizadas conforme a la normativa vigente
- Gestionar solicitudes de crédito, realizar estudios de riesgo, análisis financiero y verificación de referencias.
- Formalizar contratos de crédito y administrar su cumplimiento.
- Ejecutar procesos de cobranza, recaudación y normalización de cartera.
- Prevenir fraudes, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, cumpliendo con las obligaciones de la UAFE (Unidad de Análisis Financiero y Económico) y la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria).
- Gestionar productos de ahorro e inversión contratados por socios, incluyendo menores de edad inversionistas, con autorización de sus representantes legales.
- Administrar la rentabilidad, plazos, renovaciones y liquidaciones de inversiones.
- Emitir reportes financieros y estados de cuenta de las inversiones.
- Cumplir con órdenes judiciales, administrativas o regulatorias emitidas por autoridades competentes.
- Realizar gestiones de cobranza judicial y/o extrajudicial a través de medios físicos o digitales.
- Verificar la capacidad de endeudamiento, datos crediticios, datos patrimoniales y demás información que Cooptena requiera para otorgar sus servicios o productos;
- Realizar campañas de comunicación para la promoción, adquisición y fidelización de productos y servicios financieros.
- Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los productos y servicios ofrecidos.
- Captación de potenciales socios y difusión de los servicios institucionales a través de los canales de Cooptena determine para tal efecto

- Ejecutar programas de beneficios, concursos, promociones y descuentos.
- Enviar boletines, estados de cuenta, información de cambios en condiciones contractuales y comunicaciones institucionales.
- Contactar a los socios a través de medios electrónicos – SMS, correo, mensajería instantánea y otros que el titular posea; para el envío de información relacionada con campañas de fidelización, mejora de servicios, seguridades del uso de los canales electrónicos y físicos, campañas informativas con enfoque de responsabilidad social, educación financiera y de gobierno directivo, mantener relaciones comerciales e institucionales, entre otros;
- Realizar la grabación de llamadas que registren las interacciones entre la Cooperativa y sus socios y/o usuarios, ya sea a través de centros de atención propios o mediante proveedores debidamente contratados para dicho efecto.
- Crear y mantener archivos digitales y/o físicos con información de sus socios, exclusivamente para efectos de administración y gestión de las bases de datos institucionales.
- Monitorear la actividad de los usuarios en el marco de la gestión de la seguridad de la información, con el fin de detectar, prevenir y responder ante posibles amenazas a la seguridad.
- Compartir los datos recolectados con Universidades, Institutos, Compañías de Seguros, Entidades públicas y/o privadas con las que exista convenio o relación contractual, así como con entidades que realicen procesos de desmaterialización, Bolsas de Valores, Fondo Nacional de Garantías, Corresponsales financieros y, en general, aliados estratégicos.
- Recopilar y remitir a las compañías aseguradoras la información personal requerida para la gestión de los servicios de seguros de vida, desgravamen y desempleo vinculados a los productos financieros de la cooperativa.

8.3 POSTULACIÓN DE EMPLEADOS:

- Gestionar postulaciones en procesos de selección y reclutamiento vigentes o futuros, en función de las vacantes disponibles en la Cooperativa.
- Analizar la información contenida en la hoja de vida y evaluar la idoneidad del candidato frente al perfil solicitado.
- Verificar la autenticidad de la información proporcionada, incluyendo referencias laborales y consultas en fuentes públicas, antecedentes judiciales o penales, conforme a la normativa vigente.
- Contactar a los candidatos para informar sobre el estado de su postulación y coordinar las etapas del proceso de selección.
- Crear y mantener archivos digitales y/o físicos con información de candidatos para efectos de administración de bases de datos de recursos humanos.
- Conservar hojas de vida de candidatos no seleccionados a través de los aplicativos externos, que ayuden al área de recursos humanos con la gestión de preselección, con el fin de considerarlos en futuras vacantes, salvo que el titular solicite su supresión.

8.4 EMPLEADOS:

- Administrar el vínculo laboral con el colaborador, incluyendo procesos de contratación, gestión contractual y cumplimiento de obligaciones derivadas de la relación laboral.
- Gestionar la nómina, aportes al IESS, retenciones tributarias, beneficios sociales, seguros y demás obligaciones legales, contractuales y administrativas.
- Gestionar los beneficios sociales ofrecidos por la Cooperativa al colaborador y, cuando corresponda, a sus dependientes (cónyuge, hijos y personas con discapacidad), incluyendo seguros médicos, acceso a servicios de salud y programas de bienestar.
- Implementar procesos de inducción, capacitación, entrenamiento, desarrollo profesional, planes de carrera y programas de promoción.
- Evaluar el desempeño laboral y gestionar actividades de medición de clima organizacional.
- Cumplir con las obligaciones en materia de seguridad y salud ocupacional, conforme a la normativa emitida por el Ministerio de Trabajo, el IESS y demás autoridades competentes.
- Controlar la asistencia y cumplimiento de horarios, utilizando sistemas biométricos de identificación como huella dactilar y/o reconocimiento facial, con fines de gestión interna y de auditoría.
- Coordinar actividades institucionales para informar al colaborador de capacitaciones internas y externas, programas de reconocimiento, beneficios sociales, actividades corporativas y comunicaciones organizacionales.
- Almacenar y conservar los datos personales durante la vigencia de la relación laboral y por el tiempo necesario posterior a su terminación, con el fin de cumplir con obligaciones legales, contractuales o de archivo histórico.
- Transferir datos personales a terceros, dentro o fuera del país, cuando sea necesario para la ejecución de la relación laboral o el cumplimiento de obligaciones legales, garantizando siempre la protección adecuada de la información.
- Prevenir fraudes, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, cumpliendo con las obligaciones de la UAFE (Unidad de Análisis Financiero y Económico) y la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria).
- Atender requerimientos administrativos, regulatorios y judiciales relacionados con la relación laboral, tanto durante la vigencia como después de su finalización.

8.5 PROVEEDORES:

- Conservar actualizada e íntegra la información de las personas naturales que tengan o deseen tener la calidad de proveedores, con el propósito de facilitar la gestión de los procesos de contratación y asegurar la continuidad de la relación comercial con la institución.
- Gestionar la pre-selección, selección, calificación y formalización de relaciones contractuales con proveedores y contratistas.
- Utilizar los datos de contacto de los proveedores para comunicaciones relacionadas con pedidos, entregas, cambios contractuales, requerimientos de información adicional y demás actividades vinculadas al cumplimiento de la relación contractual.
- Instrumentar contratos y acuerdos comerciales, incluyendo el soporte a incidencias y continuidad del negocio.
- Evaluar la idoneidad y desempeño de los proveedores a través de análisis de antecedentes, verificación del cumplimiento de requisitos legales, contractuales y

regulatorios, incluyendo la normativa de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

- Ejecutar procesos administrativos, contables, tributarios y financieros, incluyendo pagos, facturación, auditorías, control interno y seguimiento de planes de acción.
- Cumplir con obligaciones legales, contractuales, regulatorias y tributarias aplicables a la Cooperativa.
- Monitorear y asegurar la adecuada prestación del servicio y/o entrega de productos contratados, conforme a los términos y condiciones acordados.
- Compartir y/o transferir datos personales de proveedores, a nivel nacional e internacional, con terceros que tengan vínculos contractuales con la Cooperativa, únicamente cuando sea necesario para el cumplimiento de la relación comercial y de acuerdo con la normativa vigente.
- Contactar a proveedores y contratistas para la gestión de incidencias, coordinación operativa, soporte técnico, capacitaciones y programas institucionales.

8.6 VIDEOVIGILANCIA:

- Proteger la seguridad de las personas (socios, colaboradores, proveedores, visitantes) y de los bienes muebles e inmuebles de la Cooperativa.
- Prevenir, disuadir, detectar y registrar incidentes que puedan constituir infracciones, actividades ilícitas o situaciones de riesgo en las instalaciones físicas.
- Monitorear y controlar el acceso a las instalaciones de COOPTENA, garantizando un entorno seguro para el desarrollo de las actividades.
- Respaldar investigaciones internas, procesos disciplinarios, reclamos de seguridad o procedimientos judiciales, administrativos y policiales derivados de incidentes captados por los sistemas de videovigilancia.
- Conservar los registros audiovisuales durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir con las finalidades de seguridad y conforme a los plazos establecidos en la normativa vigente o en los protocolos internos de COOPTENA.
- Proporcionar evidencia a las autoridades competentes (judiciales, administrativas o de control) en cumplimiento de obligaciones legales o requerimientos formales.

9 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena LTDA. (COOPTENA) garantiza a los titulares de datos personales el ejercicio pleno de los derechos reconocidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) y su Reglamento General. Los titulares podrán ejercer, de manera gratuita y en cualquier momento, los siguientes derechos:

1. **Acceso**: obtener confirmación sobre si sus datos personales son tratados por COOPTENA, así como acceder a la información relativa al origen, finalidad, período de conservación, cesiones o transferencias realizadas.
2. **Rectificación y Actualización:** solicitar la corrección o actualización de sus datos personales inexactos, incompletos o desactualizados.
3. **Eliminación:** requerir la supresión de sus datos personales cuando ya no sean necesarios para las finalidades (productos y servicios de la Cooperativa) para las cuales fueron

recolectados, haya vencido el plazo de conservación, se haya retirado el consentimiento o el tratamiento resulte ilegítimo.

4. **Oposición:** oponerse, por motivos fundados y legítimos, al tratamiento de sus datos personales.
5. **Portabilidad:** recibir sus datos personales en un formato estructurado, genérico, de uso común y lectura mecánica, y transmitirlos a otro responsable de tratamiento, cuando sea técnicamente posible.
6. **Suspensión del tratamiento:** solicitar la suspensión temporal de sus datos cuando se haya impugnado la exactitud de estos o mientras se determina la legitimidad del tratamiento.
7. **No ser objeto de decisiones automatizadas:** solicitar que no se adopten decisiones que le afecten de manera significativa, basadas únicamente en tratamientos automatizados, incluida la elaboración de perfiles.
8. **Revocatoria del consentimiento:** retirar en cualquier momento el consentimiento previamente otorgado, sin que ello afecte la legalidad del tratamiento realizado con anterioridad a la revocatoria.
9. **Derecho a la información**: ser informado de manera clara, veraz, suficiente y oportuna sobre el tratamiento de sus datos personales.
10. **Derechos de niñas, niños y adolescentes:** los datos personales de menores de edad cuentan con protección reforzada:

    - El tratamiento de sus datos se realizará únicamente cuando sea estrictamente necesario, adecuado y proporcional, garantizando siempre su interés superior.
    - El consentimiento deberá ser otorgado por sus representantes legales (padres o tutores), sin perjuicio de que el menor pueda ser escuchado en función de su madurez y desarrollo progresivo.
    - Los derechos de acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición, portabilidad y demás reconocidos por la LOPDP podrán ser ejercidos por los representantes legales del menor en su nombre.
    - COOPTENA se abstendrá de tratar datos sensibles de menores de edad, salvo que sea indispensable para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales expresamente permitidas por la normativa.

9.1 PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS

El titular podrá presentar solicitudes de ejercicio de derechos mediante comunicación escrita o electrónica dirigida al Delegado de Protección de Datos Personales (DPD) de COOPTENA. La solicitud deberá contener, al menos:

- Nombres y apellidos del titular.
- Número de documento de identidad.
- Descripción clara del derecho que desea ejercer.
- Documentos de soporte, en caso de ser necesarios.
- Medio para recibir notificaciones.

COOPTENA dará respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud completa, conforme a lo establecido en la LOPDP.

En caso de que la solicitud esté incompleta, se requerirá al titular completar la información dentro de los 10 días hábiles siguientes; de no hacerlo, se entenderá como no presentada.

10 GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (EN ADELANTE "RPQR")

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena LTDA. (COOPTENA) pone a disposición de los titulares de datos personales canales de atención para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con el tratamiento de sus datos personales.

10.1 CANALES DE ATENCIÓN

Los titulares podrán ejercer sus derechos y presentar solicitudes a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico del Delegado de Protección de Datos Personales (DPD): **protecciondatos@cooptena.fin.ec**
- Dirección física: Díaz de Pineda y Av. 15 de Noviembre, Tena – Napo – Ecuador.
- Oficina de atención al socio/cliente: ventanillas de servicio de COOPTENA.
- Página web institucional: **https://cooptena.fin.ec/**

10.2 PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RPQR:

10.2.1 Recepción:

- La solicitud debe ser presentada por el titular o su representante legal, en caso de menores o personas con discapacidad.
- La petición deberá incluir la identificación del titular, descripción clara del hecho o derecho que se reclama, y documentos de soporte cuando corresponda.

10.2.2 Notificación de recibo:

- Una vez recibida la solicitud, COOPTENA emitirá una notificación de recibo al titular dentro de los 3 días hábiles siguientes, confirmando la recepción de esta.

10.2.3 Análisis y respuesta:

- El DPD, con apoyo de las áreas correspondientes, verificará la procedencia de la solicitud y coordinará la respuesta.
- El plazo máximo de respuesta será de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud completa.
- En casos excepcionales que requieran mayor análisis, el plazo podrá prorrogarse por 10 días hábiles adicionales, informando al titular antes del vencimiento del plazo inicial.

10.2.4 Comunicación al titular:

- La respuesta será notificada al titular por el mismo medio en que presentó la solicitud o por el canal que haya indicado expresamente.
- Si la solicitud es improcedente, se informará al titular de manera motivada.

10.3 ESCALAMIENTO ANTE LA AUTORIDAD

En caso de que COOPTENA no atienda la solicitud en los plazos previstos o el titular considere insatisfactoria la respuesta, podrá acudir a la Superintendencia de Protección de Datos Personales (SPDP) para presentar su reclamo conforme al procedimiento legal vigente.

11 TRANSFERENCIAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE DATOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena LTDA. (COOPTENA) podrá realizar transferencias o transmisiones de datos personales a terceros, dentro o fuera del territorio ecuatoriano, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), su Reglamento General y las resoluciones de la Superintendencia de Protección de Datos Personales (SPDP).

11.1 TRANSFERENCIAS NACIONALES

- COOPTENA podrá transferir datos personales a entidades públicas y privadas en el territorio ecuatoriano, siempre que exista una base de legitimación válida para el tratamiento (ejemplo: cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o con consentimiento del titular).
- Los terceros receptores deberán asumir la calidad de responsables del tratamiento, obligándose a cumplir con la normativa vigente y con esta Política de Protección de Datos Personales.

11.2 TRANSMISIONES INTERNACIONALES

- Cuando COOPTENA contrate servicios de terceros que actúen como encargados del tratamiento, estos estarán sujetos a contratos de encargo que incluyan las obligaciones de confidencialidad, seguridad y cumplimiento de la LOPDP.
- El encargado tratará los datos únicamente conforme a las instrucciones dadas por COOPTENA, sin que pueda utilizarlos para fines propios o distintos a los autorizados.

11.3 TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

- COOPTENA podrá transferir datos personales a responsables ubicados en otros países únicamente cuando:
    - El país receptor cuente con un nivel adecuado de protección de datos reconocido por la SPDP.
    - Exista una garantía adecuada (cláusulas contractuales, normas corporativas vinculantes u otros mecanismos autorizados).
    - El titular haya otorgado su consentimiento expreso e informado para la transferencia.
    - Sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal, contractual, judicial o administrativa.

11.4 TRANSMISIONES INTERNACIONALES

- Cuando COOPTENA contrate a proveedores internacionales (ejemplo: servicios de nube, plataformas tecnológicas o consultores), estos actuarán como encargados del tratamiento.
- En estos casos se garantizará que:

  - El contrato incluya cláusulas específicas de protección de datos.
  - El encargado no utilice los datos para fines distintos a los encomendados.
  - Se implementen medidas técnicas y organizativas de seguridad adecuadas.

11.5 PROHIBICIONES Y SALVAGUARDAS

- En ningún caso COOPTENA transferirá datos personales a países que no cuenten con un nivel adecuado de protección, salvo que: Exista consentimiento expreso del titular, o
- La transferencia sea necesaria para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.
- Se prohíbe expresamente la transferencia internacional de datos sensibles de asociados, clientes, empleados o proveedores, salvo que medie obligación legal expresa o consentimiento expreso del titular.

12 NOTIFICACIÓN DE BRECHAS DE SEGURIDAD

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena LTDA. (COOPTENA) reconoce que una brecha de seguridad es todo evento que afecte la confidencialidad, integridad, disponibilidad o resiliencia de los datos personales bajo su responsabilidad, y que derive en la destrucción, pérdida, alteración, divulgación no autorizada o acceso indebido a dicha información.

12.1 IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENTES

- COOPTENA cuenta con un procedimiento de gestión de incidentes de seguridad de la información y de protección de datos personales, que incluye la identificación, registro, análisis, contención, mitigación y documentación de cualquier brecha de seguridad.
- Todo colaborador, proveedor o encargado que detecte una posible brecha de seguridad deberá reportarla de inmediato al Delegado de Protección de Datos Personales (DPD) y al Oficial de Seguridad de la Información.

12.2 NOTIFICACIÓN A LA AUTORIDAD DE CONTROL

- Una vez confirmada la existencia de una brecha de seguridad que comprometa datos personales, COOPTENA notificará a la Superintendencia de Protección de Datos Personales (SPDP) en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, conforme lo exige la LOPDP y su Reglamento.
- La notificación incluirá, al menos:

- Naturaleza de la brecha.
- Categorías y volumen de datos afectados.
- Posibles consecuencias para los titulares.
- Medidas adoptadas o propuestas para mitigar el impacto.
- Datos de contacto del DPD para seguimiento.

12.3 COMUNICACIÓN A LOS TITULARES

- Cuando la brecha de seguridad pueda afectar de forma significativa los derechos de los titulares, COOPTENA comunicará el hecho de manera directa, clara y oportuna, indicando:
- La naturaleza del incidente.
  - Los posibles efectos o riesgos.
  - Las medidas adoptadas para mitigar el impacto.
  - Las recomendaciones que los titulares deben seguir para proteger sus derechos.

12.4 RESPONSABILIDADES

- El Delegado de Protección de Datos Personales (DPD) será responsable de coordinar la notificación a la SPDP y a los titulares.
- El área de TI, Seguridad de la Información y Riesgos, será responsable de la contención técnica, investigación y mitigación de la brecha.
- Los encargados del tratamiento deberán notificar de inmediato a COOPTENA sobre cualquier brecha de seguridad que se produzca en sus sistemas o procesos, sin dilación indebida.

12.5 REGISTRO Y LECCIONES APRENDIDAS

- Todas las brechas de seguridad deberán documentarse en un registro interno de incidentes, indicando causas, efectos, acciones correctivas y medidas de mejora.
- COOPTENA realizará al menos una revisión anual de estos incidentes para fortalecer sus medidas preventivas y garantizar la mejora continua en la gestión de la seguridad de los datos personales.

13 TIEMPO DE CONSERVACIÓN DE DATOS PERSONALES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena LTDA. (COOPTENA) conservará los datos personales únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recolectados, o por el período exigido por las leyes y regulaciones aplicables en el Ecuador.

13.1 PRINCIPIOS DE CONSERVACIÓN

- **Limitación temporal:** los datos personales no se conservarán más allá del plazo necesario para cumplir la finalidad legítima del tratamiento.
- **Bloqueo de datos:** cuando un dato ya no sea necesario para la finalidad original, pero deba conservarse por mandato legal o por posibles responsabilidades

contractuales o regulatorias, será bloqueado y se restringirá su acceso únicamente para dichos fines.

- **Eliminación segura:** cumplido el plazo de conservación, los datos serán eliminados o anonimizados de manera segura, evitando su recuperación no autorizada.

13.2 CRITERIOS DE CONSERVACIÓN

- **Datos de asociados, clientes y operaciones financieras:**
  Se conservarán mientras dure la relación contractual y hasta por un plazo adicional de 10 años, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y normativa de la SEPS, para efectos de auditoría, control y defensa ante posibles reclamaciones.
- **Datos laborales de empleados y exempleados:**
  Se conservarán mientras dure la relación laboral y, posteriormente, durante un plazo de 15 años para efectos de seguridad social, tributarios, laborales y de responsabilidad patronal.
- **Datos de proveedores y contratistas:**
  Se conservarán mientras dure la relación contractual y durante un plazo adicional de 7 años, de acuerdo con la normativa tributaria ecuatoriana, para efectos de auditoría fiscal y obligaciones legales.
- **Videovigilancia y registros de seguridad:**
  Se conservarán por un plazo máximo de 90 días, salvo que por una investigación administrativa, disciplinaria o judicial se requiera una conservación mayor.
- **Datos tratados por consentimiento expreso del titular:**
  Se conservarán únicamente mientras esté vigente el consentimiento otorgado, pudiendo ser eliminados en cualquier momento a solicitud del titular, salvo que exista obligación legal de conservarlos.

13.3 SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES

- El titular podrá solicitar la eliminación de sus datos personales cuando se cumpla cualquiera de las siguientes condiciones:
  - Hayan dejado de ser necesarios para la finalidad para la cual fueron recolectados.
  - Haya vencido el plazo de conservación establecido legal o contractualmente.
  - El consentimiento haya sido revocado.
  - El tratamiento no cumpla con lo dispuesto en la LOPDP o carezca de base legal.
- COOPTENA implementará procesos de eliminación segura en soportes físicos y digitales, asegurando que los datos no puedan ser recuperados ni utilizados posteriormente.

14 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

Esta política será revisada y actualizada por necesidad institucional o cuando se presenten cambios regulatorios o tecnológicos relevantes.

15 APROBACIÓN

La POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, fue aprobado en Sesión Extraordinaria del Consejo de Administración el 25 de junio de 2026, según Acta No. CA-EX-2026-024; y entrará en vigencia a partir de la presente fecha.

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
JUAN LENIN GREFA AGUINDA

Dr. Juan Lenin Grefa Aguinda
PRESIDENTE
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
COOPERATIVA TENA LTDA.

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
MARIA SARA VEGA TIGASI

Lcda. María Sara Vega
SECRETARÍA
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
COOPERATIVA TENA LTDA.

En calidad de secretaria del Consejo de Administración, certifico que en Sesión Extraordinaria del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda. realizada el 25 de junio del 2026, se aprueba la POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, según Acta No. CA-EX-2026-024.

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
MARIA SARA VEGA TIGASI

Lcda. María Sara Vega
SECRETARÍA
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
COOPERATIVA TENA LTDA.