

1. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

En esta Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, utilizando un lenguaje claro y sencillo, donde deseamos identificar los datos personales para su debido tratamiento, entendiendo a éste, como el conjunto de operaciones realizadas en datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recolección de los mismos, su registro, organización, estructuración, seguridad, conservación, utilización, comunicación por transmisión, supresión, destrucción, etc. También, queremos informarle sobre los derechos que tienen en el manejo de sus datos personales, de acuerdo a lo que determina la LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES y su REGLAMENTO.

1.1. Responsable del tratamiento de la Protección de datos

DILIPA, DISTRIBUIDORA DE LIBROS Y PAPELERIA C.LTDA., ubicada en Quito, Av. 10 de agosto N52-15 y Capitán Ramon Borja, Teléfono (02) 2418640.

1.2. Delegado de protección de datos personales y su información de contacto

El delegado de Protección de Datos Personales, es la persona encargada por delegación o nombramiento por parte de Dilipa, de supervisar el cumplimiento de la Ley y su reglamento, a fin de garantizar la protección de los datos personales que el titular, clientes, proveedores, entre otros facilita a Dilipa

En caso de necesitar contactarse con el delegado, para solicitar cualquier derecho del titular (información, acceso, rectificación y actualización, eliminación, oposición o portabilidad) lo puede realizar mediante el siguiente link

<https://dilipa.com.ec/img/cms/pdf/politicas/anexo%20formulario%20de%20solicitud%20de%20datos%20personales.pdf> , o acercarse a la oficina principal de Dilipa ubicada en Quito, Av. 10 de agosto N52-15 y Capitán Ramon Borja.

1.3. Principios para el tratamiento de Datos personales

Para el correcto manejo de los datos personales, Dilipa se compromete a seguir los siguientes principios que se detallan a continuación, lo que nos permitirá la gestión, uso, tratamiento e intercambio de datos personales.

- **Legalidad:** el procesamiento de la información se le llevará de acuerdo a las leyes vigentes en el país y/o mediante convenios, tratados o acuerdos internacionales.
- **Finalidad:** la información recopilada será utilizada con un propósito determinado, específico y claro, la misma que será comunicada al titular, o por orden de autoridad competente.

- **Transparencia:** el titular tendrá el derecho a obtener toda la información necesaria, que se maneje en la base de datos en cualquier momento y sin restricciones.
- **Seguridad:** son las medidas de protección de la privacidad digital o convencional, que se aplican para evitar el acceso no autorizado a los datos de los titulares.
- **Confidencialidad:** la información de datos personales, que maneja Dilipa, debe mantener en sigilo y secreto, en tal sentido, queda prohibido divulgar información que se entiende como confidencial o que se tenga acceso, en el curso de su tratamiento.

1.4. Tratamiento y finalidades al cual serán sometidos los Datos personales por parte de DILIPA

Dilipa, como responsable del tratamiento de protección de datos personales, a través de su delegado, será quien deba recolectar, registrar, organizar, estructurar, asegurar, conservar, utilizar, comunicar por transmisión, supresión, destrucción de la información, que corresponden a personas sean naturales o jurídicas, que mantienen o hayan mantenido relación directa con la empresa, sea como colaboradores y sus familiares, accionistas, clientes, proveedores, entre otros. Este proceso permitirá facilitar el desarrollo adecuado de las actividades laborales, comerciales y favorecer relaciones con terceros. Se informará cual es el propósito o finalidad de mantener una protección de datos personales con nuestras partes interesadas.

1.4.1. Objetivos para el tratamiento de Datos personales

- Dar el tratamiento adecuado de protección de datos personales en cumplimiento de la LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES y su REGLAMENTO.
- Garantizar la participación activa de los titulares de los datos personales en aplicación de sus derechos y obligaciones que pueden solicitar las diferentes áreas que forman parte de Dilipa.
- Tratar los datos personales en los sistemas de información digital y convencional que maneja Dilipa.
- Cualesquiera otras actividades que no hayan sido descritas, pero sean necesarias para lograr los objetivos de Dilipa, serán utilizadas para un fin común.

1.4.2. Información y medida de protección de los datos personales con respecto a Clientes de nuestros canales: retail, mayorista, Institucional, oficina y corporativo

Son los datos personales que el cliente nos facilita o que se recopila al solicitar un servicio o solicitud de compra, sea en los locales físicos, por medio de vendedores externos o a través de los sitios web de Dilipa.

Estos datos incluyen:

- Nombres completos
- Número de cédula / RUC / pasaporte
- Número de teléfono convencional y/o celular
- Correo electrónico
- Dirección domiciliaria / Ciudad / Provincia / Cantón / Parroquia
- Estado civil

Para clientes que solicitan un crédito (mayoristas) se recopilara la siguiente información:

- Referencias bancarias
- Referencias comerciales
- Bienes de propiedad del solicitante
- Referencias personales o familiares
- Información financiera

Notas:

- Excepcionalmente, en el canal corporativo a la suscripción del contrato de provisión de suministros de oficina, artículos de papelería, limpieza y cafetería, se deberá hacer constar los nombres y número de contacto de las personas que digitalizan el pedido y el aprobador del mismo, de igual manera cuando se realice el ingreso a la plataforma por personal de Dilipa, se deberá contar con la autorización del cliente a través de cualquier medio digital.
- Se comprobará la información financiera e historial crediticio para poder ser calificados como clientes en nuestra empresa (mayoristas, institucional, oficinas o canal corporativo)
- Fotografías o videos captadas por nuestro sistema de vigilancia y seguridad

En cuanto a la protección de datos personales que se mantendrá para nuestros clientes son:

- Seguimiento, actualización, control de equipos (Hardware), herramientas digitales y documentación física ya implementada, en temas de seguridad, para la protección de datos personales en

medios digitales y convencionales, que constan e ingresen, en la base de datos de Dilipa.

- Capacitación de los mecanismos de seguridad al personal sobre la protección de datos personales en medios digitales y convencionales

1.4.3. Información y medida de protección de los datos personales con respecto a nuestros Trabajadores, Aplicantes y sus familiares

Son los datos personales que los aspirantes facilitan en la aplicación a la vacante o en la vinculación laboral y la información que el trabajador entrega de sus familiares y que proporciona durante su relación laboral. Esto permite que Dilipa, cumpla con obligaciones legales, contractuales y también ofrezca beneficios sociales, adicionales a los legales.

Estos datos incluyen:

- Nombres completos
- Número de cédula, identificación, pasaporte
- Fecha de nacimiento
- Dirección de correo electrónico
- Número de teléfono y/o celular
- Estado civil
- Trayectoria académica
- Profesión
- Cargas familiares
- Tipo de sangre
- Datos de salud (SSO)
- Genero
- Lugar de nacimiento / nacionalidad
- Dirección de domicilio y país de residencia (croquis del domicilio física y digital)
- Copia de servicio básico
- Redes sociales
- Historial laboral
- Historial socioeconómico del colaborador y su entorno familiar
- Datos biométricos e imágenes
- Discapacidades
- Datos financieros: Banco, número y tipo de cuenta bancaria.
- Beneficio externo (seguros médicos, tarjetas de beneficios, bonos del estado, entre otros)

En cuanto a la protección de datos personales que se mantendrá para nuestros trabajadores, aplicantes y sus familiares son:

- Seguimiento, actualización, control de equipos (Hardware), herramientas digitales y documentación física ya implementada, en temas de seguridad, para la protección de datos personales en medios digitales y convencionales, que constan e ingresen, en la base de datos de Dilipa.
- Capacitación de los mecanismos de seguridad al personal del área correspondiente, sobre la protección de datos personales en medios digitales y convencionales
- Capacitar al personal de Dilipa, en caso de existir alguna divergencia, en la aplicación de protocolos de emergencia, para comunicar por cualquier medio, a los contactos proporcionados por el colaborador.

1.4.4. Información y medida de protección de los datos personales con respecto a nuestros Proveedores

Son los datos personales que los proveedores que facilitan o es recopilada de manera digital o convencional, en su vinculación a Dilipa.

Estos datos incluyen:

- Razón social
- Copia del RUC
- Copia Servicio básico
- Copia del nombramiento (Gerente)
- Copia de cédula y papeleta de votación (Gerente)
- Nombre comercial
- Ciudad / País
- Teléfonos
- Nombre del Gerente Comercial
- Dirección
- Dirección de correo electrónico
- Datos financieros: banco, número y tipo de cuenta bancaria

En cuanto a la protección de datos personales que se mantendrá para nuestros proveedores son:

- Seguimiento, actualización, control de equipos (Hardware), herramientas digitales y documentación física ya implementada, en temas de seguridad, para la protección de datos personales de personas naturales o jurídicas, por medios digitales y convencionales, que constan e ingresen, en la base de datos de Dilipa, en especial brindar seguridad en los registros contables.
- Capacitación de los mecanismos de seguridad al personal del área correspondiente, sobre la protección de datos personales en medios digitales y convencionales

1.4.5. Información y medida de protección de los datos personales con respecto a nuestros Accionistas

Son los datos personales que los accionistas nos facilita para cumplir derechos y obligaciones legales.

Estos datos incluyen:

- Nombres completos
- Fecha de nacimiento
- Número de identificación
- Número de acciones o participaciones societarias
- Correo electrónico
- Número de teléfono convencional y/o celular
- Género
- Estado civil
- Dirección de domicilio y país de residencia
- Banco, número y tipo de cuenta bancaria
- Información si compadecen por sus propios derechos o mediante delegación o poder

En cuanto a la protección de datos personales que se mantendrá para nuestros accionistas son:

- Seguimiento, actualización, control de equipos (Hardware), herramientas digitales y documentación física ya implementada, en temas de seguridad, para la protección de datos personales de los accionistas, por medios digitales y convencionales, que constan e ingresen, en la base de datos de Dilipa.
- Capacitación de los mecanismos de seguridad a los accionistas, delegados y/o apoderados, así como al personal, sobre la protección de datos personales en medios digitales y convencionales
- Bajo los mecanismos de seguridad se informará mediante medios digitales y convencionales para fines concretos (asambleas, reuniones, envío de información como balances, convocatorias, entre otros)

1.5. Para que utilizamos sus datos personales

A continuación, le explicamos las finalidades para las que tratamos sus datos personales, así como la base jurídica aplicable y, en su caso, identificamos el tratamiento que requiere su consentimiento:

1. Mantener los datos del titular por si existiera actos fortuitos dentro o fuera de las instalaciones de Dilipa para lo que se utilizará los diferentes medios de comunicación para informar a los contactos entregados por el titular; o de existir reclamos, solicitudes, sugerencias, encuestas, devoluciones, entre otros.

2. De acuerdo a las compras realizadas por nuestros clientes se realiza una segmentación de preferencia de consumo por género, para poder enviar por medios digitales y mantener a nuestro cliente informado de nuevos productos, promociones, descuentos, entre otros. Cabe recalcar que, ninguna de estas acciones por parte de Dilipa, excede las expectativas del titular, y se realiza a través de herramientas de big data, inteligencia artificial, aprendizaje automático, chatbots y otras herramientas.
3. Cumplir con las obligaciones legales y requisitos de las autoridades competentes.
4. Transferencia, de datos personales a compañías que requieran ofertar su servicio, por medio de Dilipa, más no entregando una información directa sin ser difundida o aceptada por el titular de los datos. Estos servicios pueden ser telefonía móvil, seguros, programas de beneficios institucionales, programas comerciales y de marketing, programas de incentivos / beneficios / asistencias sociales u otro tipo de esfuerzos comerciales, servicios complementarios.
5. Para iniciar o ejercitar pretensiones jurídicas u oponerse a ellas.
6. Para planificar, informar y evaluar las diferentes negociaciones que tienen con Dilipa.
7. Para procesar todo lo relacionado con su pago y transacciones realizadas en punto de venta como; facturación, emisiones de comprobantes, retenciones, notas de venta, compras, devoluciones, reembolsos, solicitudes, garantías, reclamos, servicios adicionales, acompañamiento post venta, entre otros.
8. Para realizar investigaciones sobre fraudes detectados, pagos fraudulentos o usos fraudulentos en la página de web de Dilipa (Ecommers)
9. Para realizar encuestas (satisfacción, seguimiento u otra información para conocer la experiencia con el cliente), sorteos y promociones. Cabe mencionar que por parte de Dilipa, no excede las expectativas del titular, ni involucra prácticas invasivas, agresivas y de hostigamiento respecto de su privacidad. Siempre se realizan estas acciones a través de medios digitales.
10. Para que, Dilipa, consulte el buró de crédito del titular. Asimismo, el Titular acepta que, en caso de endoso, transferencia o venta de la Cartera, el próximo beneficiario con condición de acreedor será la nueva persona que se encargue de dicho procesamiento y estará autorizado para realizar dichas solicitudes a la Cartera.

A continuación, se describe a que base de legalidad y categoría de datos se relacional los puntos antes mencionados:

- Base de legalidad

Cumplimiento de un contrato y consentimiento, cumplimiento de obligaciones legales, interés legítimo, cumplimiento de obligaciones contractuales y/o precontractuales.

- Categorías de datos

Datos de clientes; Datos de trabajadores, aplicantes, proveedores, accionistas, Datos de pagos y compras

1.6. Derecho de los titulares de los Datos personales

La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, otorga derechos a los titulares de los datos personales para lo cual, garantizamos canales para ejercer tales derechos. Sin perjuicio de lo dispuesto, los derechos son:

- Derecho a la información: ser informado sobre los datos personales suyos de los que disponemos, cómo y para qué los tratamos, el tiempo que los conservaremos, entre otros asuntos regulados por la ley.
- Derecho de acceso: conocer y obtener, gratuitamente, de Dilipa, acceso a todos sus datos personales, sin necesidad de presentar justificación alguna.
- Derecho de rectificación y actualización: tiene el derecho de rectificar o actualizar los datos personales inexactos que se conciernan
- Derecho de eliminación: supresión de sus datos personales en las situaciones previstas por la ley.
- Derecho a la oposición: oponerse o negarse en cualquier momento el tratamiento de sus datos personales
- Derecho a la portabilidad: solicitar sus datos personales por medio del link que se encuentra en la página de Dilipa, para después poder transmitir a otro responsable del tratamiento de datos personales (terceros)
- Derecho a la suspensión del tratamiento: solicitar la suspensión de forma temporal o definitiva del tratamiento de la totalidad o parte de sus datos personales cuando se cumplan las condiciones detalladas en la ley.
- Derecho a no ser objeto de decisiones basadas en valoraciones automatizadas: sin perjuicio de lo dispuesto en la ley, tiene derecho a no ser objeto de decisiones basadas en valoraciones automatizadas que atenten contra sus derechos.

1.7. Obligaciones de Dilipa como representante del tratamiento de los datos personales

Dilipa está en pleno conocimiento que los Datos personales pertenecen a los titulares que se refieren y que solo tienen derecho de tomar decisiones sobre

dichos datos. Dilipa solo utilizará esos datos para fines aceptados por el titular, siempre respetando la norma vigente en materia de protección de datos personales.

1.8. Responsable de la implementación

Dilipa será la encargada de implementar, verificar y ejecutar lo determinado en la LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES y su REGLAMENTO, con el fin de mantener un respaldo seguro de la información digital y convencional, que se tiene o llegase a tener en las diferentes áreas de la compañía y verificando la utilización de manera correcta y cumpliendo con la normativa vigente.

Dilipa, designará a la persona responsable que asumirá el cargo de “DELEGADO DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES”, designación que se realizará conforme lo determina el REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

1.9. Autorización

Dilipa solicitará, el consentimiento del titular para tratar sus datos personales, para lo cual se extenderá el o los formularios físicos (Anexo 1 de manera convencional), para actualizar los datos personales de manera digital de clientes, proveedores, aplicantes y colaboradores que mantengan una relación directa con la compañía se adjuntara un link de actualización; y, de los clientes que estén registrándose por primera vez en las página web de Dilipa deberán aceptar la utilización de los mismos, para poder continuar con la compra de los diferentes bienes que proporciona la compañía, teniendo en cuenta que la política de protección de datos se puede visualizar en la página de Dilipa.

Nota: Dilipa no interpretara el silencio del titular como una acción de aceptar el uso de sus datos personales.

1.10. Tratamientos especiales para los datos personales

1.10.1. Datos personales de niños, niñas y adolescentes

Los servicios que Dilipa ofrece, principalmente, están dirigidos a personas mayores de edad. En virtud de esto, Dilipa, no trata datos personales de menores de edad, a menos de que exista una base de legalidad que así lo permita, siempre y cuando la autorización venga por parte del representante legal. Si el representante legal de un menor se percata de que su representado ha proporcionado datos personales a Dilipa, por favor, llenar el formulario que se encuentra en el link de la página de Dilipa.

En el Anexo 2 se puede observar el formulario “SOLICITUD DE EJECICIO DE DERECHOS PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES”

1.11. Seguridad de los datos personales

Dilipa realiza el seguimiento, actualización, control de equipos (Hardware), herramientas digitales y documentación física ya implementada, en temas de seguridad, para la protección de datos personales en medios digitales y convencionales, que constan e ingresen, en la base de datos de Dilipa.

Capacitación de los mecanismos de seguridad al personal de la compañía, sobre la protección de datos personales en medios digitales y convencionales.

Dilipa no garantiza una seguridad al 100% y no asume responsabilidades por posibles consecuencias como fallas técnicas, accesos no autorizados por terceros o archivos que almacenan los datos personales tratados entre Dilipa y el titular, así como una errónea información facilitada por el titular.

1.12. Acceso de terceros a la base de datos Dilipa

Dilipa, al contratar un proveedor externo para cualquier servicio que maneje Dilipa; se asegurará de que el tercero cumpla con la normativa legal y sus regulaciones de protección de datos aplicables, conforme lo determina la LEY y su REGLAMENTO.

1.13. Atención y respuesta a petición, consulta, quejas y reclamos de los titulares de datos personales

Los titulares de los datos personales tratados por Dilipa tienen derecho a acceder a los mismos; y, a conocer los detalles del tratamiento, corregirlos y actualizarlos de ser necesario, también pueden solicitar la eliminación de los datos si los consideran excesivos o innecesarios para los fines indicados o específicos.

Para garantizar sus derechos, el titular puede presentar su solicitud mediante el siguiente link:

<https://dilipa.com.ec/img/cms/pdf/politicas/anexo%20formulario%20de%20solicitud%20de%20datos%20personales.pdf>

En el Anexo 2 se puede observar el formulario “SOLICITUD DE EJECICIO DE DERECHOS PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES” que puede ser llenado para poder solventar cualquier inconformidad por el titular de los datos personales.

El canal oficial de comunicación descrito anteriormente es el que podrá utilizar el titular de datos personales o terceros autorizados legalmente, para ejercer los siguientes derechos:

1.13.1. Realización de peticiones y consultas

- El titular tiene la potestad en cualquier momento, de revisar sus datos personales, realizando una solicitud por el canal oficial descrito anteriormente
- Si un tercero solicita información del titular, deberá presentar un poder debidamente notariado para poder presentar la solicitud.
- Dilipa, a través de los mecanismos de seguridad, verificará que la información este completa, caso contrario solicitará al titular o a su apoderado que la complete, si la información solicitada no es presentada después de cinco días hábiles, se considerará que ha desistido de la consulta y el formulario de su petición se archivará en los canales pertinentes.
- Dilipa se compromete a entregar la información solicitada en un periodo de diez días hábiles, una vez, que la solicitud este correcta. En el caso de no poder atender el requerimiento en el periodo indicado se le dará a conocer al titular el motivo de la demora y especificando la fecha que se entregará lo requerido en un lapso no mayor a cinco días hábiles, posteriores.

1.13.2. Realización de modificaciones, quejas o reclamos

- Si el titular identifica que se debe rectificar, actualizar, suprimir, etc., algún dato personal, deberá solicitar por medio del link oficial pertinente, que se encuentra en el canal oficial de Dilipa.
- De presentar quejas o reclamos por el mal uso o la falta de colaboración en la solicitud de los datos personales, el titular deberá realizar su petición por medio del link oficial pertinente, que se encuentra en la página web de Dilipa, en un lapso de 5 días después del desconcierto mantenido.

1.14. Modificaciones de esta política

Cuando se realice modificaciones a esta Política, la misma se hará conocer a través de la página web de Dilipa. Por lo que es su obligación revisar constantemente la página.