

Política de Privacidad y Uso de Datos Personales

La empresa SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA EMPRESARIAL SERINSE S.A en adelante SERINSE respeta su privacidad y se encuentra comprometida con la transparencia en el tratamiento de sus datos personales conforme el artículo 12 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (en adelante, LOPDP). Por lo cual damos a conocer el aviso de política de privacidad que tiene la finalidad de informar a los StakeHolders (titulares de los datos) sobre el uso de datos o información personal que usted nos suministra a través de este sitio web, aplicaciones móviles y/o perfiles en plataformas sociales operadas por la compañía.

1. Responsable del tratamiento y base legal:

SERINSE S.A. con RUC 1793196082001 y domicilio social en AV. DE LOS SHYRIS N 39-48 Y EL TELEGRAFO teléfono: 02 5153190 es la responsable del tratamiento de datos personales, encargada de recolectar, almacenar y tratar sus datos personales de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador. Puede comunicarse a través del correo electrónico privacidaddatos@serinse.ec

2. Delegado de Protección de Datos Personales:

De acuerdo al volumen y tipo de datos tratados por la empresa, no se requiere nombrar a un Delegado de Protección de Datos.

3. Datos recolectados y tipos de tratamiento:

SERINSE recopila los siguientes datos personales de los usuarios externos para el uso de los medios de comunicación físicos o digitales que manejan.

3.1. Datos personales:

- Nombres y apellidos
- Número de cédula
- Ciudad y/o dirección
- Email o correo electrónico
- Número de teléfono y/o celular
- Imágenes

3.2. Datos Laborales

- Nombre de la empresa en la que labora
- Cargo que ocupa en la empresa
- Número de colaboradores

3.3. Datos de colaboradores

- Nombres y apellidos
- Información laboral y sobre estudios
- Información de salud

- Información biométrica
- Geolocalización
- Imágenes

El tipo de tratamiento incluye recolección, registro, organización, conservación, modificación o rectificación, consulta, uso, comunicación, difusión, evaluación y análisis.

4. Base legitimadora del tratamiento de datos personales:

Los datos personales se manejan de forma legítima en base al artículo 7 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Al ingresar los datos requeridos por el sistema, solicitamos el consentimiento para que SERINSE utilice los mismos para efectos de contacto, localización, notificaciones y respuestas solicitadas por el usuario. De igual manera, el tratamiento de datos personales se utiliza para la ejecución de medidas precontractuales a petición del titular y para cumplir con las obligaciones contractuales. La transferencia de datos personales se realiza cumpliendo con el capítulo V de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

5. Finalidades del tratamiento de datos personales y tratamientos ulteriores:

Creación de Perfiles de Clientes: Analizar y segmentar datos demográficos, de comportamiento y preferencias para personalizar campañas de marketing.

Envío de Comunicaciones Comerciales: Enviar correos electrónicos, mensajes SMS, notificaciones push o correos físicos con información sobre productos, servicios, ofertas especiales, y promociones.

Realización de Encuestas y Estudios de Mercado: Recopilar opiniones y comentarios de clientes para mejorar productos, servicios y estrategias de marketing.

Desarrollo de Campañas Publicitarias Personalizadas: Crear y administrar campañas publicitarias adaptadas a los intereses y comportamientos de los usuarios en diversas plataformas digitales (redes sociales, sitios web, etc.).

Gestión de Programas de Fidelización: Manejar la participación en programas de fidelización, recompensas y descuentos personalizados para clientes frecuentes.

Análisis de Tráfico y Comportamiento en Sitios Web: Monitorizar la navegación de los usuarios en sitios web y aplicaciones móviles para optimizar la experiencia del usuario y mejorar la efectividad de las estrategias digitales.

Optimización de la Relación con el Cliente (CRM): Mantener actualizada la base de datos de clientes para gestionar de manera eficiente las interacciones y comunicaciones, mejorando la atención al cliente.

Automatización de Procesos de Marketing: Implementar herramientas de automatización para gestionar campañas de marketing multicanal basadas en datos y comportamiento del usuario.

Cumplimiento de Obligaciones Legales: Utilizar datos personales para cumplir con obligaciones legales relacionadas con la protección del consumidor, la publicidad y la protección de datos.

Evaluación de la Eficiencia de Campañas Publicitarias: Medir el rendimiento y la efectividad de las campañas publicitarias mediante el análisis de datos de conversión y otros indicadores clave.

Generación de Informes y Análisis Estadísticos: Elaborar informes de rendimiento de campañas y análisis estadísticos para la toma de decisiones estratégicas en el ámbito del marketing.

Gestión de Solicitudes y Reclamaciones de Clientes: Administrar y responder a las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación u oposición presentadas por los titulares de los datos personales.

Capacitación Interna y Mejora Continua: Utilizar datos de interacciones y resultados de campañas para capacitar al personal en mejores prácticas de mercadotecnia y atención al cliente.

Inteligencia de Negocios (Business Intelligence): Recopilar y analizar datos personales para identificar tendencias del mercado, comportamiento del consumidor y oportunidades de negocio, facilitando la toma de decisiones estratégicas.

Analítica de Datos: Utilizar técnicas avanzadas de análisis de datos para estudiar patrones de consumo, predecir comportamientos futuros, y optimizar la asignación de recursos en campañas de marketing.

Desarrollo de Modelos Predictivos: Emplear datos históricos para desarrollar modelos predictivos que permitan anticipar necesidades de los clientes y adaptar las estrategias de marketing de manera proactiva.

Segmentación Avanzada del Mercado: Aplicar técnicas de analítica de datos para segmentar audiencias de manera más precisa, permitiendo campañas de marketing más efectivas y dirigidas.

Mejora de Productos y Servicios: Utilizar insights obtenidos a través de la inteligencia de negocios y la analítica de datos para desarrollar y mejorar productos y servicios que respondan mejor a las necesidades del mercado.

6. Sobre la protección de su información

Protegemos la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información proporcionada por los titulares, con un enfoque de administración de riesgos basado en políticas, estándares, pautas y procedimientos.

7. Datos personales de niños / adolescentes:

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se maneja cumpliendo a cabalidad con el capítulo V de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

8. Sobre la conservación de la información:

La información se conservará durante el tiempo que establezca la autoridad de protección de datos personales, su información personal podrá ser mantenida por un periodo de tiempo razonable y según sea necesario para cumplir con nuestras obligaciones legales y regulatorias, resolver disputas, exigir el cumplimiento de nuestros acuerdos y para propósitos similares de administración de archivos.

9. Sobre sus derechos y como ejercerlos:

SERINSE reconoce a los titulares de datos personales el derecho al acceso, eliminación, rectificación, supresión, oposición, cancelación, actualización, portabilidad, retirar consentimiento, anulación, limitación del tratamiento, a no ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas, realizar quejas y reclamos sobre el tratamiento que se realice sobre sus datos, para lo cual debe seguir el respectivo proceso, contactándonos al correo electrónico privacidaddatos@serinse.ec Indicando en la referencia "Datos Personales", enviando sus nombre completos, dirección de contacto, número de cédula y el requerimiento de manera clara y precisa.

En respuesta a sus peticiones, en ocasiones podríamos pedirle que verifique su identidad si fuera necesario, así como que nos proporcione información que nos permita comprender mejor su petición. En los casos en que rechazamos su solicitud, ya sea total o parcialmente, le explicaremos el motivo y la justificación legal del caso.

También tiene derecho a retirar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales en cualquier momento y sin necesidad de dar explicación alguna. El retiro de su consentimiento no tiene efecto retroactivo (es decir, no convierte en ilegítimo el tratamiento de datos personales efectuado antes del retiro del consentimiento). Adicionalmente, en ningún caso, la retirada de este consentimiento condiciona la ejecución del contrato celebrado con nosotros o las relaciones generadas con anterioridad. Sus datos personales podrían continuar siendo tratados en caso de que la base legal para ello no sea el consentimiento.

En caso de divergencias con nosotros en relación con el tratamiento de sus datos o que no se haya atendido oportunamente a sus peticiones o reclamos, puede presentar una reclamación ante la Autoridad Ecuatoriana de Protección de Datos.

Si tiene alguna pregunta al respecto de cómo tratamos y protegemos sus datos personales, por favor diríjase al correo electrónico: privacidaddatos@serinse.ec

10. Bases de datos

Los Datos personales son almacenados y procesados en nuestros sistemas y bases de datos. Existe valoraciones y decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles para segmentar adecuadamente el mercado y las respectivas comunicaciones.

11. Origen de datos personales cuando no son obtenidos directamente del titular

Para fines comerciales, es posible que recolectemos datos personales de fuentes públicas, sean estas abiertas o privadas, si este es el caso, se notificará al titular en menos de 30 días o al primer contacto sobre el tratamiento de sus datos personales.

Serinse puede obtener datos personales para cumplir con el objeto de sus contratos, cuando reciba datos personales, se manejará cumpliendo como encargado todos los lineamientos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

12. Transferencias o comunicaciones, nacionales e internacionales

Para cumplimiento del objeto contractual, es posible que los datos personales sean transferidos previo el análisis del encargado de datos personales para garantizar que este cumple con las garantías necesarias para el correcto cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador. Toda comunicación de datos personales se realiza utilizando canales cifrados de comunicación con contraseñas robustas para la apertura de los archivos.

13. Consecuencias para el titular de los datos personales de su entrega o negativa a ello; El efecto de suministrar datos personales erróneos o inexactos

La entrega de datos personales es esencial para la entrega de servicios y cumplir con obligaciones legales, por lo que la negativa a proporcionar estos datos puede limitar el acceso a dichos servicios. Si el titular proporciona datos personales erróneos o inexactos, esto puede resultar en la imposibilidad de recibir comunicaciones importantes, acceder a servicios, o ejercer derechos, además de generar errores en la gestión de su información, lo que podría afectar negativamente la calidad del servicio recibido o causar problemas legales y administrativos.

14. Notificaciones cuando existan cambios en la política de privacidad:

SERINSE puede actualizar su Política de Privacidad cuando sea necesario o para poder brindarle un mejor servicio. Le recomendamos que revise periódicamente esta página para obtener la información más reciente sobre nuestras prácticas de privacidad.

15. Responsabilidad:

Solamente SERINSE será responsable del tratamiento y uso de los datos personales que recabe en forma directa a través de sus canales de comunicación.

La presente política está vigente desde el **18 de agosto del 2025**.