

PROCEDIMIENTO FORMAL PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS ARCO

FUSIONSOLUTIONS CIA. LTDA.

1. PROPÓSITO Y MARCO LEGAL

El presente documento establece el procedimiento oficial, los requisitos y los plazos institucionales que **FUSIONSOLUTIONS CIA. LTDA.** aplica para la atención, gestión y respuesta a las solicitudes de ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Actualización, Eliminación, Oposición, Portabilidad y Suspensión (en adelante, "Derechos ARCO"), de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) de la República del Ecuador y su Reglamento General.

2. CANALES OFICIALES DE RECEPCIÓN

Cualquier titular de datos personales, o su representante legal debidamente acreditado, podrá iniciar este procedimiento de forma gratuita a través de los siguientes canales institucionales controlados por el Responsable:

- **Canal Digital (Preferente):** Mediante el envío de la solicitud formal al correo electrónico del Delegado de Protección de Datos (DPO): luis.villarroel@abogadoslatam.com.
- **Canal Físico:** Mediante la entrega de la solicitud escrita en la dirección domiciliaria del Responsable: Barrio Rumipamba, calle Rumipamba e intersección Av. República, Edificio Borja Páez, piso E2-20, Quito, Ecuador.

3. REQUISITOS OBLIGATORIOS DE LA SOLICITUD

Para garantizar la seguridad de la información y evitar fraudes o entregas no autorizadas a terceros (suplantación de identidad), toda solicitud deberá contener obligatoriamente los siguientes requisitos:

1. **Identificación del Titular:** Nombre completo, apellidos y número de Cédula de Identidad, Pasaporte o documento oficial equivalente.
2. **Acreditación de Identidad:** Copia legible del documento de identidad del titular. Si la solicitud es presentada por un tercero, se deberá adjuntar el poder legal o procuración que acredite de forma inequívoca la representación.
3. **Petición Clara y Concreta:** Especificación del derecho que desea ejercer (ej. Acceso a sus datos, Rectificación de un dato inexacto, Eliminación de la base de datos, etc.).
4. **Fundamentos de la Solicitud:** Descripción de los hechos que motivan el pedido y, de ser el caso, los documentos de respaldo que lo sustenten (indispensable para Rectificación o Actualización).

5. **Dirección de Notificación:** Correo electrónico o dirección física para recibir la respuesta oficial.
6. **Firma:** Firma física o electrónica del solicitante.

4. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN Y PLAZOS DE RESPUESTA

Una vez recibida la solicitud, FUSIONSOLUTIONS CIA. LTDA., bajo la supervisión de su Delegado de Protección de Datos, procederá de la siguiente manera:

- **Fase 1: Análisis de Admisibilidad y Validación de Identidad (Plazo: 3 días hábiles).** Se verificará que el solicitante sea efectivamente el titular o su representante calificado, y que la solicitud cumpla con los requisitos del punto 3. En caso de que la información sea incompleta o poco clara, se requerirá al titular por una sola vez para que subsane las omisiones dentro del término de cinco (5) días; transcurrido este plazo sin respuesta, la solicitud se archivará.
- **Fase 2: Análisis de Fondo y Factibilidad Técnica.** El DPO, en coordinación con las áreas técnicas y operativas de la empresa, analizará si el pedido procede legalmente. *(Ejemplo: Una solicitud de Eliminación de datos puede ser legítimamente denegada si existe una obligación contractual o legal vigente que obligue a la empresa a conservar los datos del cliente o empleado).*
- **Fase 3: Emisión de Respuesta Oficial.** FUSIONSOLUTIONS CIA. LTDA. notificará la resolución motivada al titular en la dirección señalada, cumpliendo estrictamente con los plazos máximos contemplados en la LOPDP:
 - **Derecho de Acceso:** Respuesta en un plazo máximo de **quince (15) días** contados a partir de la recepción de la solicitud.
 - **Derechos de Rectificación, Actualización, Eliminación y Suspensión:** Respuesta en un plazo máximo de **quince (15) días** contados a partir de la recepción de la solicitud.
 - **Derecho de Portabilidad:** Respuesta en los plazos y bajo las complejidades técnicas normadas por la Autoridad de Protección de Datos.

5. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

- **Si la solicitud es procedente:** FUSIONSOLUTIONS CIA. LTDA. ejecutará los cambios técnicos, correcciones o eliminaciones correspondientes en sus sistemas y bases de datos dentro de los plazos de respuesta señalados, confirmando dicha acción al titular sin costo alguno.

- **Si la solicitud es negativa:** La respuesta contendrá de manera clara y fundamentada los motivos jurídicos o contractuales por los cuales no se puede acceder a la petición (con base en las excepciones establecidas en la LOPDP).

6. RECURSOS Y RECLAMACIONES ANTE LA AUTORIDAD

De conformidad con la ley, si el titular considera que FUSIONSOLUTIONS CIA. LTDA. no ha dado contestación a su solicitud dentro de los plazos legales, o si se encuentra inconforme con la resolución emitida, le asiste el derecho de interponer la correspondiente reclamación administrativa ante la **Superintendencia de Protección de Datos Personales del Ecuador**.

Aprobado y puesto en vigencia por la Gerencia General de FUSIONSOLUTIONS CIA. LTDA. en mayo de 2026.