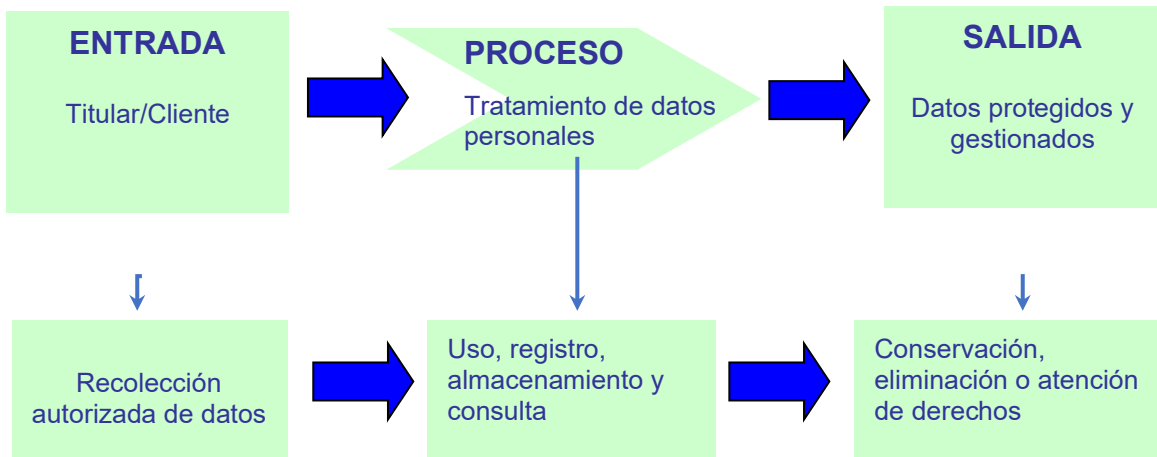


<b>1. OBJETIVO:</b>	<p>La presente Política tiene por objeto informar y regular los parámetros aplicables al tratamiento de datos personales realizado por GlobalCourier S.A., así como establecer las disposiciones internas para la protección de dichos datos durante su recolección, recepción, consulta, uso, registro, almacenamiento, conservación, comunicación, transferencia, eliminación o cualquier otra operación de tratamiento. Esta Política será aplicable a los datos personales tratados por GlobalCourier S.A. tanto en calidad de responsable del tratamiento, respecto de sus propios procesos internos, como en calidad de encargado del tratamiento, cuando trate datos personales por cuenta e instrucción de sus clientes.</p>	<b>3. RESPONSABLE:</b>	
		<p>ELABORADO POR: Asistente de desarrollo y soporte</p>	<p>REVISADO POR: Jefe</p>
<b>2. ALCANCE:</b>	<p>La presente política aplica al tratamiento de datos personales realizado por GlobalCourier S.A. en sus procesos internos y en los servicios prestados a sus clientes, ya sea como responsable o encargado del tratamiento. Incluye la recolección, uso, almacenamiento, conservación, comunicación y eliminación de datos personales de usuarios, clientes, colaboradores, proveedores y terceros relacionados, conforme a la LOPDP y sus normas aplicables.</p>	<p>APROBADO POR: Presidencia</p>	
<b>4. CONTROL DE REVISIONES</b>			
<b>Versión</b>	<b>Descripción</b>		
<b>00</b>	Creación del documento		

**5. DIAGRAMA DE PROCESO**



**6. RECURSOS**

FÍSICOS	TÉCNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Equipos de cómputo, servidores, red y custodia documental.	Controles de acceso, antivirus, respaldos, sistemas internos y contraseñas.	Delegado de Protección de Datos, colaboradores y proveedores autorizados.	Presupuesto para seguridad, capacitación, soporte y cumplimiento LOPDP.

**7. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

<b>Dato personal:</b>	Dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente.
<b>Dato sensible:</b>	Dato cuyo tratamiento indebido puede generar discriminación, afectar derechos fundamentales o comprometer aspectos íntimos del titular, conforme a la normativa aplicable.
<b>Titular:</b>	Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
<b>Responsable del tratamiento:</b>	Persona natural o jurídica que trata datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
<b>Tratamiento:</b>	Cualquier operación realizada sobre datos personales, tales como recolección, recepción, registro, organización, almacenamiento, conservación, consulta, uso, modificación, comunicación, transferencia, eliminación o destrucción.
<b>Transferencia o comunicación:</b>	Entrega, consulta, transmisión, interconexión, cesión, divulgación o cualquier forma de revelación de datos personales a una persona distinta del titular, responsable o encargado del tratamiento.

<b>Vulneración de seguridad:</b>	Incidente que ocasiona o puede ocasionar destrucción, pérdida, alteración, divulgación, acceso no autorizado o afectación a la confidencialidad, integridad o disponibilidad de datos personales.
<b>Cliente responsable:</b>	Cliente de GlobalCourier S.A. que determina la finalidad y condiciones del tratamiento de datos personales entregados o puestos a disposición para la ejecución del servicio contratado.

## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 8.1. Responsable del Tratamiento de Datos Personales

Para los tratamientos de datos personales realizados para sus propios fines, el responsable del tratamiento es:

- **Razón social:** GlobalCourier S.A.
- **RUC:** 0926409520001
- **Domicilio:** Cdla. Río Guayas, calles España N300, Durán, Guayas.
- **Correo electrónico:** datospersonales@grupoglobal.ec

Cuando GlobalCourier S.A. trate datos personales por cuenta de un cliente, actuará como encargado del tratamiento y se sujetará a las instrucciones documentadas del cliente responsable, al contrato correspondiente y a la normativa aplicable.

---

### 8.2. Delegado de Protección de Datos Personales

GlobalCourier S.A. ha designado como delegado de Protección de Datos Personales a:

- **Nombre:** Luis Bolívar Abdo Andrade
- **Domicilio:** Ciudadela La Romadera, etapa 5, mz. 76, villa 1.
- **Correo electrónico:** abdob\_ab@hotmail.com

El delegado de Protección de Datos Personales será el punto de contacto para consultas relacionadas con el tratamiento de datos personales, el ejercicio de derechos de los titulares y la coordinación de asuntos vinculados con protección de datos personales.

---

### 8.3. Leyes aplicables

La presente Política se fundamenta en:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, cuando corresponda.

	<b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS</b>	Código: P-SIS-004 Versión 00	
		01/05/26	Página 4/ 9

- Demás normativa, resoluciones y disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales.
- Contratos, acuerdos de confidencialidad e instrucciones documentadas de clientes, cuando GlobalCourier S.A. actúe como encargado del tratamiento.

---

#### **8.4. Obtención de datos personales**

GlobalCourier S.A. obtiene datos personales a través de medios lícitos y relacionados con sus actividades operativas, administrativas, contractuales y de prestación de servicios.

Los datos personales pueden ser obtenidos de las siguientes fuentes:

- Titulares de los datos personales.
- Clientes responsables que contratan servicios con GlobalCourier S.A.
- Usuarios o clientes finales contactados dentro de campañas, gestiones o servicios contratados.
- Colaboradores, postulantes y personal vinculado a GlobalCourier S.A.
- Proveedores, contratistas y terceros relacionados con la operación.
- Formularios, grabaciones, registros de llamadas, sistemas internos, aplicativos, bases de datos, documentos físicos o digitales y canales autorizados para la gestión del servicio.

Cuando GlobalCourier S.A. reciba datos personales por parte de un cliente, dichos datos serán tratados exclusivamente para ejecutar las instrucciones y finalidades autorizadas por el cliente responsable.

---

#### **8.5. Tipos de titulares y categorías de datos personales**

GlobalCourier S.A. podrá tratar datos personales de los siguientes titulares, de acuerdo con la relación que mantengan con la empresa o con los servicios contratados por sus clientes.

##### **8.1 Usuarios, clientes finales o personas contactadas dentro de campañas o servicios contratados**

Respecto de usuarios, clientes finales, prospectos, destinatarios o personas contactadas en el marco de servicios contratados, GlobalCourier S.A. podrá tratar las siguientes categorías de datos:

- Datos de identificación: nombres, apellidos, número de cédula, pasaporte u otro documento de identificación.
- Datos de contacto: número telefónico, correo electrónico, dirección domiciliaria, provincia, ciudad, referencia de ubicación u otros datos necesarios para la gestión del contacto o servicio.
- Datos de gestión del servicio: estado de contacto, resultado de llamada, novedades reportadas, observaciones operativas, confirmaciones, agendamientos, solicitudes, reclamos, validaciones y registros asociados al servicio contratado.
- Datos documentales: formularios, respaldos de gestión, constancias, acuses, comprobantes, firmas, documentos entregados por el cliente responsable o generados durante la prestación del servicio.
- Datos de voz o registros de llamada, cuando el servicio contratado implique atención telefónica, gestión de llamadas, control de calidad, auditoría o trazabilidad de la atención.

	<b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS</b>	Código: P-SIS-004 Versión 00	
		01/05/26	Página 5/ 9

## 8.2 Representantes, funcionarios o contactos de clientes corporativos

Respecto de representantes, funcionarios, delegados o contactos de clientes corporativos, GlobalCourier S.A. podrá tratar:

- Nombres y apellidos.
- Cargo o función.
- Empresa a la que pertenece.
- Correo electrónico institucional.
- Número telefónico.
- Comunicaciones, requerimientos, instrucciones y registros vinculados con la prestación del servicio.

## 8.3 Colaboradores, postulantes y personal vinculado

Respecto de colaboradores, postulantes y personal vinculado a GlobalCourier S.A., se podrán tratar:

- Datos de identificación y contacto.
- Datos laborales, contractuales y administrativos.
- Datos necesarios para gestión de usuarios, accesos, equipos, turnos, asistencia, desempeño, soporte interno y cumplimiento de obligaciones laborales.
- Datos contenidos en documentos internos, formularios, actas, registros de asignación de equipos, credenciales, capacitaciones y comunicaciones laborales.

## 8.4 Proveedores, contratistas y terceros relacionados

Respecto de proveedores, contratistas y terceros, GlobalCourier S.A. podrá tratar:

- Datos de identificación y contacto.
- Datos relacionados con la empresa, cargo o representación.
- Información contractual, administrativa, contable y de cumplimiento.
- Datos requeridos para gestionar accesos, soporte, prestación de servicios, facturación, pagos y comunicaciones operativas.

El tratamiento de datos sensibles se realizará únicamente cuando sea necesario para la finalidad correspondiente y exista una base de legitimación aplicable, instrucción documentada del cliente responsable o exigencia legal.

## 8.6. Base legal para el tratamiento de datos personales

GlobalCourier S.A. tratará datos personales cuando exista una base de legitimación aplicable conforme a la normativa vigente.

El tratamiento podrá sustentarse, según corresponda, en:

- Ejecución de medidas precontractuales o contractuales.
- Cumplimiento de obligaciones legales.
- Consentimiento del titular, cuando este sea requerido.
- Interés legítimo, en los casos permitidos por la normativa aplicable.
- Cumplimiento de instrucciones documentadas del cliente responsable, cuando GlobalCourier S.A. actúe como encargado del tratamiento.

	<b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS</b>	Código: P-SIS-004 Versión 00	
		01/05/26	Página 6/ 9

- Protección de derechos, seguridad de la información, prevención de fraude, atención de incidentes o defensa de intereses legítimos conforme a la ley.

Cuando el tratamiento requiera consentimiento del titular, este deberá obtenerse de manera libre, específica, informada e inequívoca, mediante una acción afirmativa válida conforme a la normativa aplicable.

### **8.7. Fines del tratamiento**

GlobalCourier S.A. tratará datos personales exclusivamente para finalidades determinadas, legítimas y relacionadas con sus actividades o con los servicios contratados por sus clientes.

Las finalidades principales son:

- Ejecutar servicios contratados por clientes, incluyendo campañas, atención telefónica, gestión de contactos, validación de información, actualización de datos, confirmación de solicitudes, seguimiento de trámites, atención de requerimientos y soporte operativo.
- Gestionar llamadas entrantes y salientes, registrar resultados de contacto, novedades, solicitudes, reclamos, confirmaciones, agendamientos y demás gestiones vinculadas al servicio contratado.
- Realizar control de calidad, auditoría interna, trazabilidad de atención, seguimiento de productividad y verificación del cumplimiento de instrucciones operativas del cliente.
- Gestionar la recepción, revisión, validación, digitalización, custodia, entrega o devolución de documentos físicos o digitales vinculados con el servicio contratado, cuando aplique.
- Administrar usuarios, accesos, perfiles, permisos, equipos, aplicativos, sistemas internos y recursos tecnológicos necesarios para la operación.
- Atender solicitudes, consultas, quejas, reclamos, incidencias o requerimientos relacionados con los servicios prestados.
- Gestionar relaciones laborales, administrativas, contables, contractuales y de cumplimiento con colaboradores, proveedores y terceros.
- Cumplir obligaciones legales, contractuales, regulatorias, administrativas o requerimientos de autoridad competente.
- Proteger la seguridad de la información, prevenir accesos no autorizados, detectar incidentes, prevenir fraudes, conservar evidencias y aplicar controles internos.

Los datos personales recibidos de clientes responsables no serán utilizados para fines propios de GlobalCourier S.A. ni para fines distintos a los expresamente relacionados con el servicio contratado, salvo autorización documentada o base legal aplicable.

### **8.8. Tiempo de conservación de datos personales**

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron tratados, atender obligaciones legales o contractuales, conservar evidencias de la prestación del servicio y determinar posibles responsabilidades derivadas del tratamiento.

Cuando GlobalCourier S.A. actúe como encargado del tratamiento, conservará, devolverá, eliminará o bloqueará los datos personales conforme a las instrucciones documentadas del cliente responsable y a las condiciones contractuales aplicables.

Cuando GlobalCourier S.A. actúe como responsable del tratamiento, conservará los datos personales durante el tiempo necesario para la gestión interna correspondiente y para el

	<b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS</b>	Código: P-SIS-004 Versión 00	
		01/05/26	Página 7/ 9

cumplimiento de obligaciones legales, laborales, administrativas, contables, contractuales o de defensa de derechos.

Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y cuando no exista obligación de conservación, los datos personales serán eliminados, anonimizados, bloqueados o destruidos conforme a los mecanismos internos aplicables y al tipo de soporte físico o digital utilizado.

### **8.9. Transferencias y comunicaciones de datos personales**

GlobalCourier S.A. podrá comunicar o transferir datos personales únicamente cuando exista una base legal, contractual o instrucción documentada que lo permita.

Las comunicaciones o transferencias podrán realizarse, según corresponda, a:

- Clientes responsables que contrataron el servicio.
- Proveedores o terceros autorizados que participen en la prestación, soporte o continuidad del servicio.
- Autoridades competentes, cuando exista obligación legal o requerimiento válido.
- Áreas internas de GlobalCourier S.A. que requieran la información para el cumplimiento de sus funciones.

La información comunicada deberá limitarse a los datos necesarios para cumplir la finalidad correspondiente. GlobalCourier S.A. no comunicará datos personales a terceros para fines ajenos al servicio contratado o a sus obligaciones legales, administrativas o contractuales.

En caso de que una transferencia o comunicación implique tratamiento fuera del Ecuador, GlobalCourier S.A. aplicará las condiciones exigidas por la normativa ecuatoriana vigente y las instrucciones del cliente responsable, cuando actúe como encargado del tratamiento.

### **8.10. Derechos de los titulares de datos personales**

Los titulares de datos personales podrán ejercer los derechos reconocidos en la normativa aplicable, según corresponda al caso concreto y a la calidad en la que actúe GlobalCourier S.A.

Estos derechos comprenden:

**Acceso:** conocer y obtener información sobre los datos personales tratados por GlobalCourier S.A.

**Rectificación y actualización:** solicitar la corrección o actualización de datos personales inexactos, incompletos o desactualizados.

**Eliminación:** solicitar la eliminación de datos personales cuando estos ya no sean necesarios para las finalidades que justificaron su tratamiento, conforme a la normativa aplicable.

**Suspensión del tratamiento:** solicitar el cese temporal del tratamiento en los casos previstos por la normativa aplicable.

**Oposición:** oponerse al tratamiento de datos personales cuando proceda conforme a la ley.

**Portabilidad:** solicitar la entrega o transmisión de datos personales en los casos en que este derecho resulte aplicable.

**No ser objeto de decisiones basadas únicamente en valoraciones automatizadas:** solicitar intervención humana, explicación u oposición frente a decisiones automatizadas, cuando corresponda conforme a la normativa aplicable.

Cuando GlobalCourier S.A. actúe como encargado del tratamiento por cuenta de un cliente, las solicitudes de derechos relacionadas con datos tratados bajo instrucciones de dicho cliente

	<b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS</b>	Código: P-SIS-004 Versión 00	
		01/05/26	Página 8/ 9

serán remitidas al cliente responsable, salvo instrucción distinta o autorización expresa para atenderlas directamente.

---

### **8.11. Procedimiento para el ejercicio de derechos del titular**

Los titulares podrán ejercer sus derechos o solicitar información sobre el tratamiento de sus datos personales a través del correo electrónico:

**datospersonales@grupoglobal.ec**

La solicitud deberá contener, al menos, la identificación del titular, el derecho que desea ejercer, una descripción clara de la solicitud, el medio de contacto para recibir respuesta y los documentos que permitan verificar su identidad o representación, cuando corresponda.

GlobalCourier S.A. verificará la identidad del solicitante antes de entregar información, modificar datos, eliminar registros o ejecutar cualquier acción relacionada con datos personales.

Cuando la solicitud corresponda a datos tratados por cuenta de un cliente responsable, GlobalCourier S.A. canalizará la solicitud al cliente correspondiente o actuará conforme a sus instrucciones documentadas.

Si el titular requiere comunicarse con el Delegado de Protección de Datos Personales, podrá hacerlo al correo:

**abdob\_ab@hotmail.com**

---

### **8.12. Seguridad de los datos personales**

GlobalCourier S.A. aplica medidas de seguridad administrativas, técnicas, físicas y organizativas orientadas a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales.

Estas medidas comprenden, según corresponda:

- Control de accesos mediante usuarios individuales y permisos autorizados.
- Asignación de accesos bajo necesidad funcional y mínimo privilegio.
- Uso de contraseñas personales e intransferibles.
- Registro y control de usuarios, perfiles y permisos.
- Restricción de software no autorizado.
- Protección de equipos tecnológicos mediante antivirus o herramientas equivalentes.
- Inventario y control de equipos utilizados para la operación.
- Restricción de medios extraíbles cuando corresponda.
- Custodia de documentos físicos que contengan datos personales.
- Prohibición de envío de información por canales no autorizados.
- RespalDOS de información crítica y mecanismos de recuperación.
- Registro, análisis y atención de incidentes de seguridad.
- Confidencialidad del personal, proveedores y terceros autorizados.
- Controles para evitar pérdida, divulgación, alteración, acceso no autorizado o uso indebido de datos personales.

Todo colaborador, proveedor o tercero que tenga acceso a datos personales tratados por GlobalCourier S.A. está obligado a cumplir las medidas de seguridad definidas por la empresa

y a reportar de forma inmediata cualquier incidente, sospecha de exposición, pérdida, acceso no autorizado o uso indebido de información.

### 8.13. Contacto

Para consultas, solicitudes o requerimientos relacionados con la presente Política o con el tratamiento de datos personales, los titulares podrán comunicarse con GlobalCourier S.A. a través de:

**Correo electrónico:** [datospersonales@grupoglobal.ec](mailto:datospersonales@grupoglobal.ec)

Para consultas relacionadas con el Delegado de Protección de Datos Personales, podrán comunicarse a:

**Correo electrónico:** [abdob\\_ab@hotmail.com](mailto:abdob_ab@hotmail.com)

### 8.14. Actualizaciones y modificaciones de la Política

GlobalCourier S.A. podrá actualizar o modificar la presente Política cuando existan cambios legales, regulatorios, contractuales, tecnológicos, operativos o de servicio que afecten el tratamiento de datos personales.

La versión vigente de la Política será la aprobada formalmente por GlobalCourier S.A. y estará disponible para los titulares por los medios que la empresa determine.

Cuando una modificación implique cambios relevantes en las condiciones del tratamiento de datos personales, GlobalCourier S.A. informará a los titulares por los medios que correspondan, conforme a la normativa aplicable.

## 9. MATRIZ DE INDICADOR

OBJETIVO	INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
NA	NA	NA	NA	NA

## 10. REGISTROS

- NA

## 11. POLÍTICAS DEL PROCESO

- NA

## 12. ANEXOS

- NA