

1. INTRODUCCIÓN

LIFE & HOPE SPECIALITY CARE S.A. CENTRO DE TRATAMIENTOS AMBULATORIOS, es una empresa que brinda servicios médicos especializados en el ámbito ambulatorio, ofrece tratamientos y atención sin necesidad de hospitalización. LIFE & HOPE SPECIALITY CARE S.A. CENTRO DE TRATAMIENTOS AMBULATORIOS, incluye en sus actividades, el tratamiento de datos personales en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, y sus normas complementarias y modificatorias que correspondan. Los datos personales que tratamos son almacenados en bases de datos personales de titularidad de LIFE & HOPE SPECIALITY CARE S.A. CENTRO DE TRATAMIENTOS AMBULATORIOS, (en adelante "LIFE & HOPE").

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos bajo los cuales se realiza la protección de datos personales en el ejercicio de las actividades comerciales, así como los procedimientos mediante los cuales los Titulares de los datos puedan ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

3. ALCANCE

La presente Política interna de Protección de Datos Personales es de aplicación para toda la información digital y física que impliquen el Uso y Tratamiento de Datos Personales por parte de LIFE & HOPE quien se considera como único responsable del Uso y Tratamiento de Datos Personales.

4. RESPONSABLE DEL USO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

LIFE & HOPE, con dirección domiciliaria de sus oficinas administrativas: Av. Eloy Alfaro N29-235 e Italia, Edif. Fortune Plaza; Correo electrónico: protecciondedatos@lifeandhope.ec; Área: IT.

5. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo que permite al responsable o encargado del manejo de la información hacer uso de sus datos personales.
- **Base de datos:** Herramienta para recopilar y almacenar un conjunto de datos personales que serán objeto de tratamiento.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación escrita otorgada por el responsable del tratamiento, con el fin de informar al Titular acerca de la Política de Protección de Datos.
- **Clientes:** Persona natural o jurídica, pública o privada con los cuales **LIFE & HOPE**, tiene una relación comercial.
- **Dato Personal:** Dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente. Por ejemplo: nombre, cédula de identidad, dirección, correo electrónico, número de teléfono, estado civil, datos de salud, huella dactilar, salario, bienes, estados financieros, entre otros.
- **Dato Sensible:** Datos relativos a: etnia, identidad de género, identidad cultural, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición migratoria, orientación sexual, salud, datos biométricos, datos genéticos y aquellos cuyo tratamiento indebido pueda dar origen a discriminación, atenten o puedan atentar contra los derechos y libertades fundamentales.

- **Encargado de Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento (LIFE & HOPE), como aliado o proveedor.
- **Responsable de Tratamiento:** LIFE & HOPE, decide sobre la finalidad y tratamiento de tus datos personales, por ello es responsable de tratamiento de tus datos personales.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos son tratados por LIFE & HOPE. En su relación con nosotros podrán ser tratados datos personales de clientes, posibles clientes, usuarios y/o proveedores.
- **Transferencia:** Cualquier operación donde el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro de Quito o en otras provincias del Ecuador.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, ya sea por procedimientos técnicos de carácter automatizado, parcialmente automatizado o no automatizado, tales como: la recogida, recopilación, obtención, registro, organización, estructuración, conservación, custodia, adaptación, modificación, eliminación, indexación, extracción, consulta, elaboración, utilización, posesión, aprovechamiento, distribución, cesión, comunicación o transferencia, o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo, interconexión, limitación, supresión, destrucción y, en general, cualquier uso de datos personales.

6. PRINCIPIO APLICABLES AL USO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

LIFE & HOPE se encuentra comprometido a respetar y cumplir con los principios rectores establecidos en la Ley Orgánica de Datos Personales. Estos son:

- **Juridicidad:** El tratamiento de los datos personales se debe realizar conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, en ese sentido se encuentra prohibida la recopilación de los datos personales por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.
- **Lealtad:** La obtención y tratamiento de datos personales no se debe realizar mediante medios engañosos o fraudulentos.
- **Confidencialidad:** LIFE & HOPE tomará medidas que garanticen la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos personales, limitando que terceras personas que no tengan autorización accedan a los datos personales.
- **Finalidad:** Los datos personales recolectados por LIFE & HOPE de colaboradores, clientes, potenciales clientes, proveedores y de todas aquellas personas que tienen alguna relación jurídica o comercial con nuestra empresa, y las que ingresan a nuestras instalaciones serán utilizados para un propósito específico y explícito el cual debe ser informado al Titular o permitido por la Ley. El Titular será informado de forma clara acerca de la finalidad que se le dará a la información otorgada.
- **Pertinencia y minimización de datos personales:** Los datos personales deben ser pertinentes y estar limitados a lo estrictamente necesario para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento.
- **Proporcionalidad del tratamiento:** Solo se debe tratar los datos personales que resulten adecuados, relevantes y estrictamente necesarios para la finalidad concreta, explícita, lícita y legítima que justifica su tratamiento y no excesivo a la finalidad para los que estos hubieran sido recopilados.

- **Calidad y exactitud:** Los datos personales deben mantenerse exactos, completos y actualizados hasta donde sea necesario para las finalidades de su tratamiento, de tal manera que no se altere su veracidad y según se requiera para el cumplimiento de las finalidades concretas, explícitas, lícitas y legítimas que motivaron su tratamiento.
- **Conservación:** Los datos personales deben ser tratados y conservados solamente de manera legítima no incompatible con las finalidades para las cuales se recopilaban. Su conservación no debe exceder del tiempo necesario para cumplir dichas finalidades y de conformidad con la legislación nacional vigente.
- **Seguridad:** LIFE & HOPE adoptará medidas de seguridad necesarias para garantizar seguridad y protección de los datos personales, evitando su pérdida, modificación, uso y acceso no autorizado.
- **Responsabilidad proactiva y demostrada:** Se debe disponer de la documentación necesaria para demostrar que se cumple con los requisitos de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, cuando lo soliciten las autoridades públicas o instituciones privadas.
- **Aplicación favorable al Titular:** En caso de dudas sobre el alcance de las disposiciones establecidas por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, LIFE & HOPE debe aceptar las interpretaciones en el sentido más favorable al Titular de datos.
- **Independencia del control:** LIFE & HOPE acepta la independencia de control de la Autoridad de Protección de Datos Personales en cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- **Transparencia:** En el Tratamiento de datos personales se garantiza el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones toda la información que ha sido objeto de tratamiento.

7. CONSENTIMIENTO

LIFE & HOPE requiere del consentimiento libre, previo, expreso, inequívoco e informado del Titular de los datos personales para el tratamiento de los mismos, salvo en los casos de excepción expresamente establecidos por Ley.

8. NORMATIVA O EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

8.1. Uso y Tratamiento de Datos Personales

LIFE & HOPE en calidad de Responsable del Uso y Tratamiento de Datos personales, tiene el propósito de desarrollar sus actividades comerciales y fortalecer su relación con aliados estratégicos, por lo tanto, recolecta, almacena, transfiere, usa y elimina información de Datos Personales que pertenecen a personas naturales y jurídicas (Clientes, Pacientes, Proveedores y Colaboradores) con quienes ha ejercido un vínculo comercial o estratégico.

8.2. Uso y Tratamiento de Datos Personales de Clientes y Pacientes

- a) Aprobación y creación del cliente/paciente en la Base de Datos de LIFE & HOPE.
- b) Registrar Datos Personales del cliente/paciente en la Base de Datos de LIFE & HOPE.
- c) Elaborar cotizaciones, detallar de manera precisa los precios, condiciones y términos ofrecidos.
- d) Captar información de Datos Personales del cliente/paciente.
- e) Enviar mailing informativo interno para brindar información relevante de LIFE & HOPE.
- f) Aceptación y admisión de pacientes para efectuar la consulta médica.

- g) Generar ordenes de atención y de entrega para el paciente en la Base de Datos de LIFE & HOPE.
- h) Desempeñar actividades operativas para la entrega y aplicación de medicación.
- i) Desempeñar obligaciones de facturación contraídas con sus clientes y pacientes al momento en el que se genera una transacción de venta de productos y servicios.

8.3. Uso y Tratamiento de Datos Personales de Proveedores

- a) Revisar el cumplimiento de parámetros y requisitos solicitados por LIFE & HOPE para la calificación y selección de proveedores.
- b) Captar información y documentación de Datos Personales de proveedores recurrentes de LIFE & HOPE.
- c) Elaborar contratos y/o convenios que definan derechos, obligaciones, condiciones de prestación y/o provisión y garantías alineadas a la estrategia comercial de LIFE & HOPE.
- d) Registro y creación de proveedores en la Base de Datos de LIFE & HOPE.
- e) Uso de la información para generar requisiciones de compras administrativas y emitir órdenes de compra de medicamentos.
- f) Gestionar las cuentas por pagar correspondientes al pago de bienes y servicios adquiridos por LIFE & HOPE.

8.4. Uso y Tratamiento de Datos Personales de Colaboradores

- a) Publicar vacantes laborales en plataformas web.
- b) Gestionar el proceso de preselección y selección de los candidatos, mediante la solicitud, revisión de información y la realización de entrevistas laborales.
- c) Gestionar el proceso de nómina, elaboración de contratos laborales y el programa de seguridad y salud ocupacional de LIFE & HOPE.
- d) Registrar información en la Base de Datos de LIFE & HOPE.
- e) Almacenar información y documentación de candidatos y colaboradores de LIFE & HOPE en forma física y digital.

8.5. Uso y Tratamiento de Datos Personales Sensibles

LIFE & HOPE, realizará el tratamiento de datos personales sensibles; de clientes, pacientes, proveedores y colaboradores; únicamente cuando el Titular tenga conocimiento de la finalidad y otorgue su autorización. Es deber obligatorio de LIFE & HOPE, informar al Titular:

- a) No puede realizar el tratamiento de datos personales sensibles sin un previo consentimiento por parte del Titular.
- b) Comunicar al Titular la finalidad y los datos que serán objeto de tratamiento.

LIFE & HOPE, se preocupa por garantizar seguridad, secreto y confidencialidad de los datos brindados por el Titular. Por lo cual los datos personales sensibles son almacenados bajo medidas que garantizan su protección.

8.6. Uso y Tratamiento de Datos Personales de niñas, niños y adolescentes

LIFE & HOPE, únicamente realizará el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes cuando los representantes legales den su autorización. Se respetará el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegurará sus derechos fundamentales.

9. AUTORIZACIÓN

LIFE & HOPE, solicitará autorización previa a sus clientes, pacientes, proveedores y colaboradores para el uso, tratamiento y protección de datos personales, sean estos públicos o privados, que se encuentren en posesión o sean entregados posteriormente a LIFE & HOPE.

El tratamiento de los datos personales de clientes y pacientes históricos se basa en el interés legítimo de LIFE & HOPE, al ser necesarios para cumplir con el requerimiento de los titulares. LIFE & HOPE informará directamente a los titulares las finalidades y medidas de control implementadas para garantizar el tratamiento adecuado de sus datos personales.

El consentimiento de proveedores se obtendrá mediante la aceptación de contratos o acuerdos, en las que se detallará una cláusula de Uso y Tratamiento de Datos Personales de proveedores de LIFE & HOPE.

El consentimiento de colaboradores se obtendrá mediante la aceptación del contrato laboral, en las que se detallará una cláusula de Uso y Tratamiento de Datos Personales de colaboradores de LIFE & HOPE.

10. DERECHOS

De acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, LIFE & HOPE reconoce los siguientes derechos a los Titulares de los datos personales:

- a) **Derecho de Información:** El Titular de los datos personales tiene derecho a ser informado en forma detallada, sencilla, expresa, inequívoca y de manera previa a su recopilación, sobre la finalidad para la que sus datos personales serán tratados; quienes son o pueden ser los destinatarios y de todo lo referido en el artículo 12° de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- b) **Derecho de Acceso del Titular de datos personales:** El Titular de los datos personales tiene derecho a obtener la información que sobre sí mismo sea objeto de tratamiento en bases de datos de titularidad de LIFE & HOPE.
- c) **Derecho de Rectificación y Actualización:** El Titular puede solicitar la actualización o rectificación de sus datos personales en caso de que sean inexactos, erróneos, incompletos, fraccionados o parciales.
- d) **Derecho de Cancelación o Eliminación:** El Titular puede solicitar la eliminación de sus Datos Personales a los que LIFE & HOPE tenga acceso. Sin embargo, en determinadas ocasiones en las que se deba realizar un cumplimiento legal, la solicitud no será procesada de las bases de datos donde se registran transacciones de compra - venta, ni mientras se encuentre en vigencia una relación comercial.
- e) **Derecho de Oposición:** El Titular puede oponerse al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento. La oposición procederá en la medida que el tratamiento no tenga justificación contractual o legal.

Importante: El Titular puede solicitar una prueba de la aceptación del consentimiento otorgado a LIFE & HOPE para el uso y tratamiento de Datos Personales. Los derechos del Titular podrán ejercerse por el Titular del Dato Personal, causahabiente, representante o apoderado debidamente acreditados de la representación.

11. DEBERES

LIFE & HOPE es consciente de que los Datos Personales son propiedad de los Titulares y estos son los únicos que pueden decidir su uso y tratamiento. En virtud de lo mencionado, LIFE & HOPE respetará las decisiones de los Titulares y ejecutará sus operaciones únicamente para las

finalidades a las cuales está autorizado bajo el esquema de la vigente Ley de Protección de Datos Personales.

12. RESPONSABLE

LIFE & HOPE ha designado como responsables al área de IT para la implementación, capacitación, seguimiento y actualización de la presente política.

El responsable designado también son las responsables de reportar de manera oportuna las solicitudes, reclamos y/o quejas emitidas por los Titulares de los Datos Personales.

13. OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Se recolectará información a través de la recepción de hojas de vida mediante plataformas Web y referidos. LIFE & HOPE también obtendrá información a través de sus empleados y al momento de adquisición de productos o servicios como reclamos, consultas, solicitudes de cotización, propuestas.

Importante: Para que estos datos puedan ser objeto de tratamiento se necesitará una autorización previa escrita emitida por el Titular.

14. PROCEDIMIENTOS DE LOS TITULARES PARA EJERCER SUS DERECHOS

El Titular podrá solicitar en cualquier momento o cuando considere necesario el acceso, actualización y rectificación, cancelación o eliminación y/o oposición de sus datos personales que son tratados por LIFE & HOPE.

14.1. ACCESO

- a) El Titular o interesado debe realizar una solicitud formal al correo **protecciondedatos@lifeandhope.ec**, detallando la información a la que desea acceder.
- b) El Titular deberá validar su identidad. Si la solicitud es generada por un tercero y no acredita la identidad del Titular esta será cancelada.

Importante: LIFE & HOPE validará o acreditará la identidad del Titular mediante la aplicación de pruebas de seguridad que sean necesarias.

- c) La solicitud será válida con la confirmación del nombre y cédula de identidad del Titular, además se deberá realizar una descripción clara y precisa de los datos personales a los que desea acceder.
- d) Si el Titular o interesado presenta una solicitud incompleta o errónea LIFE & HOPE requerirá en un lapso de quince (15) días que el Titular o interesado complete o corrija la información. Si no completa o subsana esta información en quince (15) días se entenderá que ha desistido a su solicitud.
- e) Cuando la solicitud sea recibida por LIFE & HOPE se procederá a registrar en la Base de Datos especificando el motivo.
- f) El lapso de tiempo máximo para la atención de solicitudes será de quince (15) días laborables. Si la consulta no es atendida dentro de este lapso de tiempo, LIFE & HOPE informará al Titular o interesado los motivos de la demora, especificando la fecha exacta en la que se solucionará su solicitud, en donde no podrá superar los quince (15) días laborables posteriores al vencimiento del primer trámite.

14.2. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

- a) El Titular o interesado debe realizar una solicitud formal al correo **protecciondedatos@lifeandhope.ec**, detallando la información que desea actualizar o rectificar.
- b) El Titular deberá validar su identidad. Si la solicitud es generada por un tercero y no acredita la identidad del Titular esta será cancelada.

Importante: LIFE & HOPE validará o acreditará la identidad del Titular mediante la aplicación de pruebas de seguridad que sean necesarias.

- c) La solicitud será válida con la confirmación del nombre y cédula de identidad del Titular, además se deberá realizar una descripción clara y precisa de los datos personales que se desea actualizar o rectificar.
- d) Si el Titular o interesado presenta una solicitud incompleta o errónea LIFE & HOPE requerirá en un lapso de quince (15) días que el Titular o interesado complete o corrija la información. Si no completa o subsana esta información en quince (15) días se entenderá que ha desistido a su solicitud.
- e) Cuando la solicitud sea recibida por LIFE & HOPE se procederá a registrar en la Base de Datos especificando el motivo.
- f) El lapso de tiempo máximo para la atención de solicitudes será de quince (15) días laborables. Si la consulta no es atendida dentro de este lapso de tiempo, LIFE & HOPE informará al Titular o interesado los motivos de la demora, especificando la fecha exacta en la que se solucionará su solicitud, en donde no podrá superar los quince (15) días laborables posteriores al vencimiento del primer trámite.

14.3. CANCELACIÓN O ELIMINACIÓN

- a) El Titular o interesado debe realizar una solicitud formal al correo **protecciondedatos@lifeandhope.ec**, detallando la información que desea cancelar o eliminar.
- b) El Titular deberá validar su identidad. Si la solicitud es generada por un tercero y no acredita la identidad del Titular esta será cancelada.

Importante: LIFE & HOPE validará o acreditará la identidad del Titular mediante la aplicación de pruebas de seguridad que sean necesarias.

- c) La petición o consulta será válida con la confirmación del nombre y cédula de identidad del Titular, además se deberá realizar una descripción clara y precisa de los datos personales que se desea cancelar o eliminar.
- d) Si el Titular realiza una consulta o petición incompleta LIFE & HOPE requerirá en un lapso de quince (15) días que el Titular o interesado complete la información. Si no se completa la información en quince (15) días se entenderá que ha renunciado a su consulta.
- e) Las peticiones o consultas que haga el Titular o interesado serán atendidas por LIFE & HOPE en un lapso de tiempo máximo de quince (15) días laborables a partir de la fecha de solicitud.

Importante: Si la petición no es atendida dentro del lapso de tiempo establecido, LIFE & HOPE informará al Titular o interesado los motivos de la demora, especificando la fecha exacta en la que se solucionará su consulta, en donde no podrá superar los quince (15) días laborables posteriores al vencimiento del primer trámite.

14.4. OPOSICIÓN

- a) El Titular o interesado debe realizar una solicitud formal al correo **protecciondedatos@lifeandhope.ec**, detallando la información a la que se desea oponer.
- b) El Titular deberá validar su identidad. Si la solicitud es generada por un tercero y no acredita la identidad del Titular esta será cancelada.

Importante: LIFE & HOPE validará o acreditará la identidad del Titular mediante la aplicación de pruebas de seguridad que sean necesarias.

- c) La solicitud será válida con la confirmación del nombre y cédula de identidad del Titular, además se deberá realizar una descripción clara y precisa de los datos personales que se desea oponer su uso y tratamiento.
- d) Si el Titular o interesado presenta una solicitud incompleta o errónea LIFE & HOPE requerirá en un lapso de quince (15) días que el Titular o interesado complete o corrija la información. Si no se completa o subsana la información en quince (15) días se entenderá que ha desistido a su solicitud.
- e) Cuando la solicitud de oposición sea recibida por LIFE & HOPE, se procederá a registrar en la Base de Datos especificando el motivo.
- f) El lapso de tiempo máximo para la atención de solicitudes será de quince (15) días laborables. Si la consulta no es atendida dentro de este lapso de tiempo, LIFE & HOPE informará al Titular o interesado los motivos de la demora, especificando la fecha exacta en la que se solucionará su solicitud, en donde no podrá superar los quince (15) días laborables posteriores al vencimiento del primer trámite.

15. PLAZO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales tratados por LIFE & HOPE serán almacenados durante el tiempo que sea necesario para cumplir la finalidad prevista en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

16. SEGURIDAD DE DATOS PERSONALES

Se adoptará medidas de seguridad que garanticen la integridad, secreto y confidencialidad de los datos personales brindados por el Titular. Se exigirá a los colaboradores de LIFE & HOPE que tratan datos personales, lo hagan de forma confidencial e íntegra y siempre con el absoluto respeto hacia la intimidad del Titular.

Se evitará adulteración, pérdida, consulta, uso y acceso no autorizados por terceras personas. A su vez se exigirá a los proveedores que contrata LIFE & HOPE, el cumplimiento de adoptar medidas de Protección de Datos Personales que garanticen la seguridad de los mismos.

17. TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES

LIFE & HOPE, está autorizado a enviar o transmitir datos personales para su utilización y tratamiento a uno o varios Encargados dentro o fuera del Distrito Metropolitano de Quito, siempre y cuando se pacte los siguientes puntos: alcance, actividades, obligaciones, finalidades autorizadas y medidas de seguridad que se adoptarán para la protección de datos en su lugar de destino.

LIFE & HOPE podrá transferir los datos personales a las autoridades policiales, fiscales, tributarias, aduaneras, judiciales, congresales, comisiones investigadoras y demás entidades

públicas legalmente facultadas conforme a ley, sea en cumplimiento de la normatividad vigente y/o por requerimiento de éstas.

18. LEGISLACIÓN APLICABLE

La Política de Protección de Datos Personales se rige por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador y demás normas correspondientes.

19. DOCUMENTOS DE SOPORTE

- **Anexo 1.** Derechos ARCO
- **Anexo 2.** Solicitud de Derechos ARCO