

## ANEXO 1

### IDENTIFICACIÓN DE LA EXISTENCIA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN EL OBJETO CONTRACTUAL

**OBJETO DE CONTRATACIÓN:** “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)

**ÁREA REQUERENTE:** DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS / SUBGERENCIA DE CRÉDITO

#### 1. DEFINICIÓN DE DATOS PERSONALES:

Dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente (Art. 4 de la LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - LOPDP).

#### 2. IDENTIFICACIÓN DEL DATO PERSONAL A SER TRATADOS:

La identificación deberá enmarcarse específicamente en el proceso de contratación, a fin de determinar si, durante la ejecución contractual de la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER), se involucran datos personales de las siguientes personas:

- ¿JUBILADOS, AFILIADOS O PENSIONISTAS?
- ¿SERVIDORES O TRABAJADORES DEL BIESS?

#### 3. VERIFICACIÓN:

IDENTIFICACIÓN	RESPUESTA
A) El objeto contractual involucra datos personales de JUBILADOS, AFILIADOS O PENSIONISTAS?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
B) El objeto contractual, involucra datos personales de SERVIDORES O TRABAJADORES DEL BIESS?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
<b>LA CONTRATACIÓN CONTEMPLA EL TRAMIENTO DE DATOS PERSONALES?</b>	SI

El proceso de contratación del servicio de llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (call center) contempla la provisión de información por parte del BIESS al contratista. Dicha información incluye datos personales de los titulares identificados en la tabla anterior.

Toda la información que será objeto de consulta por parte del contratista en el marco del presente proceso proviene exclusivamente de las interacciones realizadas por jubilados, afiliados y pensionistas, quienes se comunicarán con el call center para efectuar sus consultas.

#### 4. IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE DATO PERSONAL:

Toda vez que el proceso de contratación contempla el uso de datos personales durante la ejecución del contrato, se identifica a continuación los datos a ser tratados:

IDENTIFICACIÓN	RESPUESTA	
A quien pertenece el dato personal a ser tratado en la ejecución contractual?	<b>JUBILADOS</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>AFILIADOS</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>PENSIONISTAS</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>SERVIDOR/ES DEL BIESS</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>TRABAJADORES DEL BIESS</b>	<input type="checkbox"/>
LOS DATOS PERSONALES IDENTIFICADOS SON GENERALES	<b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>NO</b> <input type="checkbox"/>	
LOS DATOS PERSONALES IDENTIFICADOS SON SENSIBLES	<b>SI</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b> <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>INFORMACION PERSONAL DE JUBILADOS</b>		
<p><b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b> (nombres y apellidos, fecha de nacimiento, estado civil, dirección de residencia, correo electrónico, teléfono convencional, teléfono celular, nacionalidad)</p> <p><b>DATOS LABORABLES</b> (empresa donde labora, Registro Único de Contribuyente de la empresa, sueldo, fecha de ingreso, fecha de salida)</p> <p><b>DATOS CREDITICIOS</b> (monto del crédito, estado, plazo, tasa de interés, valor de la cuota)</p> <p><b>DATOS BANCARIOS</b> (Nombre de la institución bancaria, número de cuenta, tipo de cuenta)</p>		
<b>INFORMACION PERSONAL DE AFILIADOS</b>		
<p><b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b> (nombres y apellidos, fecha de nacimiento, estado civil, dirección de residencia, correo electrónico, teléfono convencional, teléfono celular, nacionalidad)</p> <p><b>DATOS LABORABLES</b> (empresa donde labora, Registro Único de Contribuyente de la empresa, sueldo, fecha de ingreso, fecha de salida)</p> <p><b>DATOS CREDITICIOS</b> (monto del crédito, estado, plazo, tasa de interés, valor de la cuota)</p> <p><b>DATOS BANCARIOS</b> (Nombre de la institución bancaria, número de cuenta, tipo de cuenta)</p>		
<b>INFORMACION PERSONAL DE PENSIONISTAS</b>		
<p><b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b> (nombres y apellidos, fecha de nacimiento, estado civil, dirección de residencia, correo electrónico, teléfono convencional, teléfono celular, nacionalidad)</p> <p><b>DATOS LABORABLES</b> (empresa donde labora, Registro Único de Contribuyente de la empresa, sueldo, fecha de ingreso, fecha de salida)</p> <p><b>DATOS CREDITICIOS</b> (monto del crédito, estado, plazo, tasa de interés, valor de la cuota)</p> <p><b>DATOS BANCARIOS</b> (Nombre de la institución bancaria, número de cuenta, tipo de cuenta)</p>		



## 5. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

### a) IDENTIFICACIÓN DE LOS INTERVINIENTES

**Responsable del Tratamiento:** Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS).

**Encargado del Tratamiento:** Empresa de Call Center (contratista).

### b) FINALIDAD Y ALCANCE DEL TRATAMIENTO

La finalidad del tratamiento de los datos personales es validar la identidad de los afiliados, jubilados y pensionistas que acceden al canal de atención del call center y, posteriormente, gestionar y atender sus consultas relacionadas con el estado de solicitudes de préstamos y/u operaciones crediticias otorgadas por el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

El tratamiento comprenderá únicamente las acciones indispensables para cumplir con dicha finalidad, incluyendo el acceso, consulta y uso de la información necesaria para la correcta identificación y validación del titular y la adecuada gestión de sus requerimientos. En todo momento, se garantizará la confidencialidad, integridad y seguridad de los datos personales, conforme a la normativa vigente aplicable.

En consecuencia:

- El contratista solo podrá tratar los datos personales en la medida estrictamente necesaria para la ejecución del objeto contractual.
- Se prohíbe expresamente el uso de la información para fines distintos a los establecidos.
- El tratamiento deberá sujetarse a los principios de confidencialidad, seguridad, proporcionalidad y minimización de datos.
- Se deberán implementar medidas técnicas y organizativas que aseguren la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

### c) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA (ENCARGADO)

- Suscribir el Contrato de Encargo de Tratamiento de Datos Personales con el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS).
- Tratar los datos personales exclusivamente conforme a las instrucciones del BIESS y dentro de las finalidades establecidas en el contrato.
- Garantizar la confidencialidad de la información, asegurando que todo el personal con acceso a datos personales suscriba acuerdos de confidencialidad y mantenga el deber de sigilo incluso después de finalizada la relación contractual.
- Abstenerse de transferir, comunicar o poner a disposición de terceros los datos personales, salvo autorización expresa del BIESS o disposición legal.
- Implementar y mantener medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas, que incluyan mecanismos de verificación y evaluación continua de su eficacia, conforme al artículo 37 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

- Notificar al BIESS, de forma inmediata y en un plazo máximo de dos (02) días desde su conocimiento, cualquier incidente o vulneración a la seguridad que comprometa la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales.
- Notificar e infirmar al BIESS en el término de dos (02) días sobre la solicitud de atención de derechos de protección de datos personales, así como la información pertinente a fin de garantizar la respuesta dentro del término establecido en la Ley.
- Someterse a auditoría interna o externa en virtud de la naturaleza del tratamiento de datos personales a gran escala, al menos una vez cada doce (12) meses o cuando se produjeran cambios significativos en el tratamiento, a fin de evaluar de forma adecuada el cumplimiento de las obligaciones previstas en la LOPDP y el RGLOPDP, conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Resolución Nro. SPDP-SPD-2026-0005-R de 02 de febrero de 2026. Será exigible únicamente respecto de los procesos y actividades sobre los cuales tuvieren control o responsabilidad directa, de conformidad a la naturaleza del servicio prestado y las instrucciones impartidas por el responsable. El informe resultante de cada auditoría debe ser conservado por un periodo mínimo de cinco (5) años.

#### **d) MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA (ENCARGADO)**

El contratista deberá implementar un proceso continuo de verificación, evaluación y mejora de la eficiencia, eficacia y efectividad de las medidas de seguridad adoptadas para el tratamiento de datos personales, con el fin de garantizar en todo momento su confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia. Asimismo, deberá adoptar las medidas necesarias para prevenir accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones o uso indebido de la información.

##### **Medidas físicas**

- Implementar controles de acceso físico a las instalaciones donde se procese o almacene información del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Garantizar el almacenamiento seguro de la información, restringiendo el acceso únicamente al personal autorizado.
- Asegurar condiciones adecuadas de resguardo para evitar pérdida, deterioro o acceso no autorizado a la información.

##### **Medidas técnicas**

- Plan para la gestión de la información personal, en el que se detallen las medidas de seguridad aplicadas, considerando las mejores prácticas.
- Implementar de herramientas de seguridad informática, tales como antivirus, antimalware, antispam y sistemas de detección, prevención de intrusiones, y cifrado en las comunicaciones (TLS/SRTP) para telefonía.
- Aplicar medidas de seguridad como firewalls, copias de seguridad periódicas (backups) y sistemas de control de acceso por usuario; en caso de tener una política de control de acceso a sus dispositivos, esta deberá ser anexada.
- Establecer controles de seguridad perimetral que permitan prevenir, detectar y mitigar accesos no autorizados o ataques informáticos.



- Restringir el uso de dispositivos personales no autorizados para el tratamiento de la información personal.

#### **Medidas jurídicas**

- Suscribir acuerdos de confidencialidad con todo el personal que tenga acceso a datos personales, los cuales deberán mantenerse vigentes incluso después de finalizada la relación laboral o contractual.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, seguridad de la información y demás disposiciones aplicables.
- Designar un responsable del tratamiento o punto de contacto para la gestión de la seguridad de la información.
- Limitar el acceso a los datos personales exclusivamente al personal estrictamente necesario para el cumplimiento del objeto contractual.
- Capacitar periódicamente al personal en protección de datos personales, seguridad de la información y manejo adecuado de información sensible.

#### **e) OBLIGACIONES DEL BIESS (RESPONSABLE)**

La información proporcionada por el BIESS al encargado del tratamiento comprenderá:

- La base de datos de solicitudes de préstamos quirografarios en estado **pendiente de aprobación**.
- El acceso a aplicativos de consulta necesarios para informar sobre el estado de solicitudes de préstamos y demás operaciones crediticias.

El BIESS, en su calidad de responsable del tratamiento, deberá garantizar el cumplimiento de los principios de protección de datos personales conforme a la normativa vigente, bajo los siguientes lineamientos:

- Asegurar que la entrega de información al contratista se realice conforme a los principios de legalidad, finalidad, proporcionalidad y minimización de datos.
- Proporcionar únicamente la información estrictamente necesaria para el cumplimiento del objeto contractual, evitando la transferencia excesiva o no pertinente, especialmente de datos sensibles.
- Informar al contratista sobre la naturaleza de los datos, su nivel de sensibilidad y las medidas de seguridad requeridas para su adecuada protección.
- Verificar que el contratista cuente con las condiciones técnicas, organizativas y legales necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Formalizar los instrumentos jurídicos que regulen el tratamiento de datos personales, incluyendo obligaciones de confidencialidad, uso adecuado de la información y limitación de finalidad.
- Exigir la implementación de medidas de seguridad adecuadas para la protección de los datos personales compartidos.
- Supervisar de manera continua el cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos personales durante la vigencia del contrato.

- Someterse a auditoría interna o externa en virtud de la naturaleza del tratamiento de datos personales a gran escala, al menos una vez cada doce (12) meses o cuando se produjeran cambios significativos en el tratamiento, a fin de evaluar de forma adecuada el cumplimiento de las obligaciones previstas en la LOPDP y el RGLOPDP, conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Resolución Nro. SPDP-SPD-2026-0005-R de 02 de febrero de 2026. El informe resultante de cada auditoría debe ser conservado por un periodo mínimo de cinco (5) años.

#### **f) MEDIOS EMPLEADOS PARA EL ENVÍO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL**

- El BIESS proporcionará al contratista acceso a aplicativos de consulta necesarios para la gestión y atención de requerimientos.
- La información correspondiente a solicitudes de préstamos en estado **pendiente de aprobación** será cargada por el BIESS en la herramienta provista por el contratista, la cual deberá cumplir con las condiciones de seguridad adecuadas para garantizar la protección de los datos personales.
- Dicha herramienta deberá, como mínimo, contar con mecanismos de autenticación segura, tales como usuario y contraseña, así como controles que prevengan accesos no autorizados y posibles vulneraciones de la información.

#### **g) MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTRATANTE (RESPONSABLE) BIESS**

##### **Medidas físicas**

- Implementar medidas de vigilancia y control, a cargo del personal de seguridad, orientadas a prevenir el acceso no autorizado y la sustracción de información o dispositivos que la contengan.

##### **Medidas técnicas**

- Implementación de controles de acceso lógico a la herramienta del Contratista, incluyendo autenticación segura de usuarios y perfiles diferenciados según funciones. Protección de las grabaciones de llamadas y de la información gestionada, mediante almacenamiento seguro y control de accesos.
- Aplicación de medidas de protección de datos personales a toda la información que el BIESS proporcione o que sea generada durante la prestación del servicio.
- Ejecución de evaluaciones de impacto y análisis de riesgos previos al tratamiento de datos personales, especialmente cuando se trate de datos crediticios.

##### **Medidas jurídicas**

- Formalización del tratamiento de datos mediante instrumentos legales (Contrato de Encargo y acuerdos de confidencialidad).
- Obtención del consentimiento del titular de los datos, especialmente en lo relativo a la grabación de llamadas telefónicas, informando previamente sobre su finalidad.



- Establecimiento de cláusulas contractuales que regulen las obligaciones del encargado respecto al uso, tratamiento, conservación y protección de los datos personales, conforme a la normativa vigente.

#### **h) SUBCONTRATACIÓN DEL TRATAMIENTO**

El contratista no podrá subcontratar el tratamiento de datos personales a menos que reciba autorización escrita del BIESS. En caso de autorización, el subcontratista asumirá las mismas obligaciones de protección que el encargado principal.

#### **i) CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El contratista debe garantizar que los datos personales no sean divulgados, accedidos o tratados por personas no autorizadas, protegiendo así la intimidad del titular y la integridad del responsable de la información bajo su custodia, y que se mantenga segura y secreta y que solo será útil para el objeto contractual definido, para lo cual se debe formalizar el acuerdo de confidencialidad.

#### **j) PLAZO DE CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La vigencia para la conservación de la información iniciará a partir de la suscripción del contrato del servicio de llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (Call Center) y se extenderá hasta doce (12) meses posteriores a su finalización. Durante este período, deberán conservarse las grabaciones de las llamadas telefónicas realizadas por los usuarios, garantizando la implementación de procedimientos que permitan validar de manera segura la identidad del cliente. En caso de presentarse reclamos, la información deberá mantenerse hasta que se hayan agotado todas las instancias legales correspondientes, de conformidad con la normativa aplicable

#### **k) DEVOLUCIÓN Y ELIMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Una vez cumplido los doce (12) meses posteriores a la finalización de la prestación contractual, el contratista debe proceder a la destrucción de la información entregada y generada debidamente documentada y evidenciable, bajo supervisión del BIESS.

Técnicas de borrado seguro: Para este proceso, el encargado debe utilizar técnicas de borrado seguro a fin de garantizar que la información y/o los medios que la contienen no se puedan recuperar mediante la implementación de procesos específicos según los medios tecnológicos vigentes.



**FIRMA DE RESPONSABILIDAD:**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por: Vanessa Salazar Bassante <b>Analista de Balcón de Servicios</b>	
Revisado por: Flor Illicachi Guamán <b>Directora de Balcón de Servicios (e)</b>	
Aprobado por: Alexis Córdova Araujo <b>Subgerente de Crédito</b>	