

 Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	PRESIDENCIA EJECUTIVA	Versión: 1.0
		Código: PE-PG-P02-PC02
		Página 1 de 14

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

PRESIDENCIA EJECUTIVA

JULIO – 2026

 Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	PRESIDENCIA EJECUTIVA	Versión: 1.0
		Código: PE-PG-P02-PC02
		Página 2 de 14

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Responsable	Firma
Asesoría metodológica:	Ing. Augusto Duque Profesional 2 de Procesos y Gestión de la Calidad	
Validación metodológica:	Ing. Carlos Núñez Jefe de Procesos y Gestión de la Calidad	
Elaborado por:	Ing. Natasha Villacis Delegada de Protección de Datos Personales	
Revisado por:	Ing. Diego Cadme Director de Tecnologías de la Operación y de la Información	
Aprobado por:	Ing. Carmen Toapanta Presidente Ejecutivo	

 Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	PRESIDENCIA EJECUTIVA	Versión: 1.0
		Código: PE-PG-P02-PC02
		Página 3 de 14

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	Emisión inicial del documento.	08/07/2026

 Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	PRESIDENCIA EJECUTIVA	Versión: 1.0
		Código: PE-PG-P02-PC02
		Página 4 de 14

Contenido

1.	FICHA TÉCNICA DEL PROCESO	5
2.	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	7
3.	SIGLAS.....	8
4.	LINEAMIENTOS	8
5.	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.....	9
6.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	10
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	13
8.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	14
9.	FORMATOS Y REGISTROS	14

 Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	PRESIDENCIA EJECUTIVA	Versión: 1.0
		Código: PE-PG-P02-PC02
		Página 5 de 14

1. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

INFORMACIÓN DEL PROCESO	
Código del Documento:	PE-PG-P02-PC02
Tipo de Proceso:	Gobernante
Nombre del Macro proceso:	Gestión de la Alta Dirección
Nombre del Proceso:	Gestión de datos personales
Nombre del Sub proceso:	
Objetivo del proceso:	Establecer las actividades para atender las solicitudes relacionadas con los derechos de protección de datos personales de los usuarios, a través de los canales institucionales habilitados, para garantizar el cumplimiento de la Protección de Datos Personales.
Alcance:	INICIO El proceso inicia cuando el usuario de datos personales o su representante presenta una solicitud de acceso a sus datos personales, rectificación o actualización de información incorrecta, eliminación de datos cuando corresponda, oposición al tratamiento, portabilidad, suspensión del tratamiento o cualquier otro derecho reconocido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. FIN El proceso finaliza cuando la Delegada de Protección de Datos Personales, emite la respuesta a la solicitud realizada mediante el sistema de gestión documental al usuario de datos personales o a su representante.
Disparador del proceso:	Necesidad institucional de contar con el procedimiento para atender, gestionar y documentar las solicitudes relacionadas con los derechos de protección de datos personales presentadas por los usuarios o sus representantes.
Responsable del Proceso:	Delegada de Protección de Datos Personales.
Elementos del proceso:	PROVEEDORES - Áreas internas de ELEPCOSA - Superintendencia de Protección de Datos Personales ENTRADAS

- Solicitud de derechos ARCO de protección de datos personales
- Información y soportes de las áreas internas.

SALIDAS

- Respuesta al usuario, mediante correo electrónico o solicitud física en las instalaciones de la empresa.
- Registro de solicitudes tramitadas

USUARIOS

- Usuarios de datos personales
- Representantes legales del usuario de los datos.
- Áreas institucionales involucradas

CONTROLES

- Constitución de la República del Ecuador. Art. 66 numeral 19, y Art. 92.
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Art. 5, Art. 6, Art. 7, Art. 8, Art. 10, Art. 12, Art. 13, Art. 14, Art. 15, Art. 16, Art. 17, Art. 18, Art. 19, Art. 25, Art. 26, Art. 39, Art. 40, Art. 41 y Art. 47.
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Art. 57, Art. 58, Art. 59, Art. 60 y Art. 61.
- Política de Protección de Datos Personales vigente de ELEPCOSA Reglamento del Delegado de Protección de Datos Personales, Art., Art. 3, Art. 9, Art. 11, Art. 12, Art. 13, Art. 14 y Art. 15.
- Reglamento para la Seudonimización, Anonimización, Bloqueo, Suspensión y Eliminación de Datos Personales, Art. 10, Art. 12, Art. 13, Art. 14, Art. 15, Art. 16, Art. 17, Art. 18, Art. 19, Art. 20, Art. 21, Art. 22, Art. 23, Art. 24 y Art. 25.
- Reglamento para la Elaboración y Aprobación del Plan Anual de Auditorías de la Superintendencia de Protección de Datos Personales, Art. 6, Art. 10, Art. 11, Art. 12, Art. 13, Art. 14 y Art. 15.
- Reglamento que establece la obligación de incorporar cláusulas de protección de datos personales en los contratos celebrados dentro del territorio de la República del Ecuador, Art. 4.
- ISO/IEC 27701
- ISO/IEC 27001

RECURSOS

Humanos

 Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	PRESIDENCIA EJECUTIVA	Versión: 1.0
		Código: PE-PG-P02-PC02
		Página 7 de 14

	- Delegada de Protección de Datos Personales - Gestores internos: - o Dirección Comercial. - o Dirección de Relaciones Industriales / Talento Humano. - o Dispensario Médico / Salud Ocupacional. - o Dirección de Tecnologías de la Operación y de la Información. - o Dirección de Asesoría Jurídica. - o Secretaría General / Archivo Institucional. - o Dirección Financiera, cuando corresponda. - o Jefatura de Contratación, cuando corresponda. <u>Tecnológicos</u> - Correo institucional - Sitio web institucional - Intranet Institucional - Sistema de gestión documental - Microsoft Office. - Firma Ec. - Hardware. - Repositorio Digital Institucional <u>Infraestructura</u> - Oficinas y mobiliarios - Espacios de archivo físico o digital <u>Financieros</u> - Gasto corriente
Tipo de usuario:	- Externo - Interno

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Canales institucionales. - Medios habilitados por ELEPCOSA para receptor solicitudes, consultas o requerimientos, entre ellos correo electrónico institucional, sitio web y demás canales que se habiliten formalmente.

Datos personales. - Toda información concerniente a una persona natural identificada o identificable.

Delegada de Protección de Datos Personales. - Persona designada para asesorar, supervisar y coordinar el cumplimiento institucional en materia de protección de datos personales.

 Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	PRESIDENCIA EJECUTIVA	Versión: 1.0
		Código: PE-PG-P02-PC02
		Página 8 de 14

Encargado del tratamiento. - Área, servidor, trabajador, proveedor o tercero que trata datos personales por cuenta de ELEPCOSA.

Solicitud de derechos de protección de datos personales. - Requerimiento presentado por el usuario o su representante para ejercer cualquiera de los derechos reconocidos por la normativa de protección de datos personales.

Usuario. - Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

3. SIGLAS

ARCO.- Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.

DPDP.- Delegada de Protección de Datos Personales.

GI.- Gestores internos o áreas institucionales que intervienen en la atención de solicitudes.

SGPDP.- Sistema de Gestión de Protección de Datos Personales.

4. LINEAMIENTOS

- La atención de solicitudes relacionadas con derechos de protección de datos personales deberá realizarse únicamente por los canales institucionales habilitados por ELEPCOSA.
- La solicitud deberá contener, al menos, la identificación del usuario o de su representante, el derecho que desea ejercer, el detalle del requerimiento y un medio para recibir respuesta.
- La Delegada de Protección de Datos Personales revisará preliminarmente cada solicitud para verificar que cuente con la información mínima necesaria y que el solicitante esté debidamente acreditado.
- Las áreas internas deberán colaborar de forma oportuna con la Delegada de Protección de Datos Personales en la búsqueda, validación, actualización o análisis de la información solicitada.
- En caso de procedencia, la respuesta deberá emitirse dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde la recepción de la solicitud completa.
- Toda solicitud tramitada deberá quedar registrada para fines de trazabilidad, control y seguimiento.

 Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	PRESIDENCIA EJECUTIVA	Versión: 1.0
		Código: PE-PG-P02-PC02
		Página 9 de 14

5. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

Nro.	Nombre del Indicador	Línea Base	Meta	Fórmula de Cálculo	Fuente de la Medición	Frecuencia de la Medición	Responsable de la Medición
1	Porcentaje de solicitudes atendidas dentro del plazo	0%	100%	$(\text{Número de solicitudes atendidas dentro del plazo} / \text{Número total de solicitudes recibidas}) \times 100$	Registro de solicitudes	Trimestral	Delegada de Protección de Datos Personales

 Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	PRESIDENCIA EJECUTIVA		Versión: 1.0
			Código: PE-PG-P02-PC02
			Página 10 de 14

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Rol / Responsable	Descripción	Documento / Registro
1	Ingresar solicitud de derechos ARCO	Usuario	De acuerdo con la necesidad de ejercer sus derechos de protección de datos personales, el usuario, titular de los datos personales o su representante presenta la solicitud de manera física ante ELEPCOSA o mediante correo electrónico dirigido a la Delegada de Protección de Datos Personales, a través del canal institucional habilitado para el efecto. La solicitud debe contener la identificación del solicitante, el derecho que desea ejercer y la documentación de respaldo que permita verificar su identidad o representación, según corresponda.	Solicitud de derechos ARCO
2	Verificar documentación de derechos ARCO	Delegada de Protección de Datos Personales	Recibida la solicitud, verifica que la documentación presentada se encuentre completa, que el solicitante sea el usuario o representante autorizado, y que el requerimiento indique claramente el derecho que desea ejercer.	Verificación de requisitos
¿Existe observaciones? SI: Regresa a la actividad Nro. 1 NO: Continúa con la actividad Nro. 3.				
3	Solicitar ejecución de trámite	Delegada de Protección de Datos Personales	Verificado que la solicitud cumple con los requisitos establecidos, solicita al área responsable la ejecución del trámite correspondiente, a fin de que se revise la información relacionada con el usuario y se remitan los insumos necesarios para atender el derecho solicitado.	Memorando de solicitud.
4	Disponer ejecución de trámite	Responsable del área	Recibida la solicitud de ejecución, dispone al profesional responsable mediante sumilla inserta en la solicitud recibida, que realice la revisión, búsqueda, validación o gestión correspondiente dentro del ámbito de competencia del área.	Sumilla inserta en la solicitud.

 Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	PRESIDENCIA EJECUTIVA		Versión: 1.0
			Código: PE-PG-P02-PC02
			Página 11 de 14

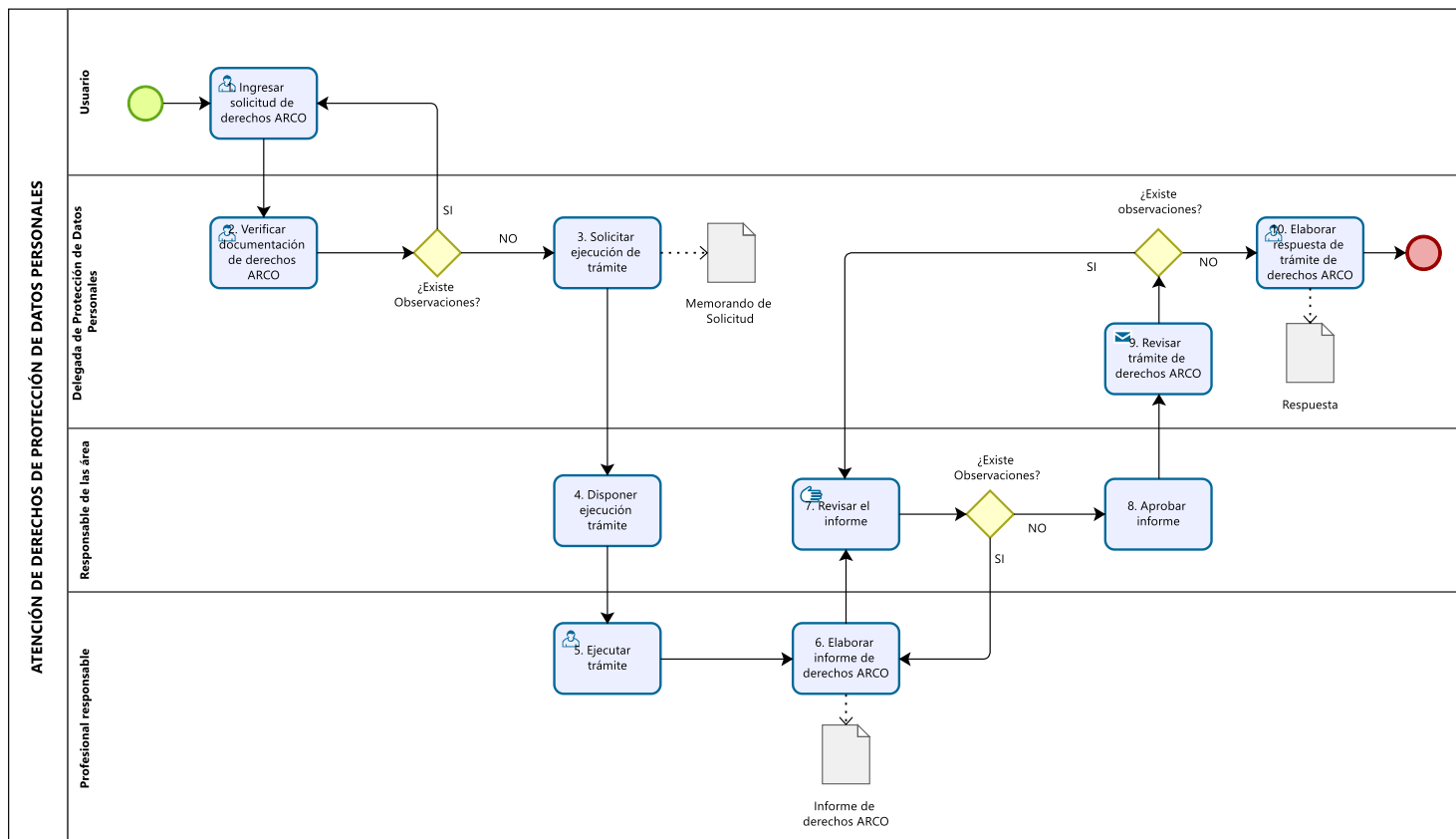
No	Actividad	Rol / Responsable	Descripción	Documento / Registro
5	Ejecutar trámite	Profesional responsable	Una vez recibida la disposición del responsable del área, realiza la gestión solicitada, revisando archivos, sistemas, bases de datos, expedientes o registros institucionales relacionados con el requerimiento del usuario.	Trámite ejecutado.
6	Elaborar informe de derechos ARCO	Profesional responsable	Con base en la revisión efectuada, elabora el informe correspondiente, indicando la información encontrada, las acciones realizadas y la procedencia o limitaciones identificadas dentro del trámite. El mencionado informe lo remite por correo electrónico al responsable de área.	Informe de derechos ARCO. Correo electrónico
7	Revisar el informe	Responsable del área	Recibe mediante correo electrónico el informe enviado por el profesional responsable y, verifica que la información remitida sea clara, suficiente y relacionada con la solicitud presentada.	Informe revisado. Registro de revisión.
¿Existe observaciones? SI: Regresa a la actividad Nro. 6 NO: Continúa con la actividad Nro. 8.				
8	Aprobar informe	Responsable del área	Revisado el informe y al no existir observaciones, aprueba el contenido para que sea remitido mediante memorando a la Delegada de Protección de Datos Personales.	Informe aprobado. Memorando
9	Revisar trámite de derechos ARCO	Delegada de Protección de Datos Personales	Una vez recibido el memorando con el informe emitido por el responsable del área, revisa el expediente del trámite, el informe aprobado por el área responsable y la documentación de respaldo, a fin de verificar que la información sea suficiente para elaborar la respuesta al usuario.	Expediente del trámite. Informe aprobado. Registro de revisión.
¿Existe observaciones? SI: Regresa a la actividad Nro. 7 NO: Continúa con la actividad Nro. 10.				
10	Elaborar respuesta de trámite de derechos ARCO	Delegada de Protección de Datos Personales	Con base en la información validada, elabora el oficio / correo electrónico la respuesta formal dirigida al usuario	Respuesta al usuario. Oficio físico / correo

 Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	PRESIDENCIA EJECUTIVA	Versión: 1.0
		Código: PE-PG-P02-PC02
		Página 12 de 14

No	Actividad	Rol / Responsable	Descripción	Documento / Registro
			o representante, comunicando la atención brindada, la procedencia, improcedencia o acciones realizadas respecto de la solicitud presentada.	institucional.
FIN DEL PROCESO				

 Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	PRESIDENCIA EJECUTIVA	Versión: 1.0
		Código: PE-PG-P02-PC02
		Página 13 de 14

7. DIAGRAMA DE FLUJO



 Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	PRESIDENCIA EJECUTIVA	Versión: 1.0
		Código: PE-PG-P02-PC02
		Página 14 de 14

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nro.	Formato	Repositorio
1	Política de Protección de Datos Personales de La ELEPCOSA.	Repositorio Digital Institucional.
2	Procedimiento de Atención de Derechos de Protección de Datos Personales.	
3	Metodología para la Implementación del Sistema de Gestión de Protección de Datos Personales.	
4	Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su Reglamento General.	

9. FORMATOS Y REGISTROS

Código	Formato	Repositorio
PE-PG-P02-PC02-FO01	Formulario de solicitud de ejercicio de derechos de protección de datos personales	Repositorio Digital Institucional.
PE-PG-P02-PC02-FO02	Registro de Recepción de Solicitudes de Derechos de Protección de Datos Personales.	
PE-PG-P02-PC02-FO03	Formato de revisión de requisitos / validación inicial	
PE-PG-P02-PC02-FO04	Formato de solicitud de subsanación al titular	
PE-PG-P02-PC02-FO05	Formato de informe del área responsable	
PE-PG-P02-PC02-FO06	Formato de respuesta al titular	
PE-PG-P02-PC02-FO07	Matriz de Seguimiento de Solicitudes de Derechos de Protección de Datos Personales	