

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

INTRODUCCIÓN

Mediante el presente documento, CruzMedic Servicios Médicos S.A., en adelante “CruzMedic”, la “Empresa” o “Compañía”, dando cumplimiento la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales LOPDP, su reglamento y las demás normas concordantes sobre la materia, ha desarrollado su Política para el Tratamiento y Protección de Datos Personales (en adelante, la “Política”).

Para estos efectos, es importante tener en cuenta que la Empresa es una sociedad de carácter comercial, domiciliada en la República del Ecuador, dedicada principalmente a la prestación de servicios médicos.

En razón de lo anterior, atendiendo a lo determinado por el objeto social de la Empresa y en desarrollo de sus facultades, es posible determinar que existen datos personales que componen Bases de Datos de propiedad de CruzMedic, los cuales son tratados según los lineamientos consagrados en el marco legal vigente aplicable en Ecuador.

Por todo lo anterior, la Política será aplicada tanto para proteger los datos personales que actualmente trata la Empresa, como para proteger los que en un futuro se puedan llegar a tratar por parte de ésta, en medio del desarrollo de su actividad económica.

Política actualizada a 24 de octubre de 2025.

DISPOSICIONES GENERALES

1. Identificación del Responsable.

CRUZMEDIC SERVICIOS MÉDICOS S.A., sociedad constituida bajo las leyes de la República del Ecuador, con RUC: 1792805856001, ubicada en la Av. 6 de diciembre, número 2836, y calle Alpallana, barrio Ñaquito, Quito - Ecuador, (en adelante, la “Empresa”, “Compañía” o “CruzMedic”)

2. Objetivo

Para efectos de la Política, la Empresa actúa como Responsable del Tratamiento de datos personales en virtud de que decide sobre la finalidad del tratamiento de datos personales; por tal motivo, la Política tiene como objetivo principal la definición y posterior determinación de todos los temas relativos a los procedimientos, los principios y las políticas de seguridad según los cuales, la Empresa garantizará el adecuado tratamiento de los datos personales en desarrollo de su objeto social.

3. Marco Legal

La Política fue elaborada dando estricto cumplimiento a todo lo dispuesto por la normativa vigente sobre la materia, de esta manera, el presente documento cumple lo dispuesto por la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (también, “LOPDP”), su Reglamento, y las demás normas que componen el sistema actual de protección de datos en el país, no obstante lo cual, en un futuro puedan llegar a modificar, regular o adicionar la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

4. Definiciones

Para efectos de esta Política, se tendrán en cuenta las definiciones previstas en el artículo 4 de la LOPDP.

5. Deberes de la Empresa como responsable del Tratamiento

CruzMedic tendrá los siguientes deberes en su calidad de responsable del Tratamiento, los cuales se desprenden de la legislación aplicable en la materia, sin perjuicio de todos los otros deberes previstos en las disposiciones especiales o secundarias que lleguen a regularla.

- 5.1.** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos en relación con sus datos personales.
- 5.2.** Permitir el acceso a la información de los Titulares únicamente a las personas habilitadas para tener acceso a ella y para cumplir la finalidad propuesta.
- 5.3.** Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.

- 5.4. Actualizar la información cuando se detecte que la misma perdió vigencia y/o por solicitud del titular, debidamente justificada.
- 5.5. Solicitar y conservar el correspondiente respaldo de la autorización o consentimiento otorgado por el Titular para el Tratamiento de sus datos personales, cuando el tratamiento no esté sustentado en otra base legitimadora.
- 5.6. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los distintos tratamientos de sus datos personales.
- 5.7. Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Además, acreditar en todo momento que la información debe corresponder a los datos personales inicialmente otorgados para el tratamiento.
- 5.8. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad físicas y digitales que impidan adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, además de cualquier conducta regulada y sancionada en la ley que determina delitos informáticos.
- 5.9. Implementar un procedimiento en cuanto al ejercicio de derechos, así como a consultas y reclamos que los titulares puedan hacer de los tratamientos de datos personales.
- 5.10. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- 5.11. Tramitar las consultas, solicitudes y reclamos formulados en los términos señalados por la ley; esto incluye el ejercicio de derechos del Titular.
- 5.12. Informar, a solicitud del Titular, sobre los tratamientos de sus datos personales, así como sus finalidades.
- 5.13. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Autoridad de Protección de Datos Personales sobre el tema en particular.
- 5.14. Notificar a la Autoridad de Protección de Datos Personales y al titular de los datos acerca de violaciones a las seguridades implementadas para el tratamiento de datos personales conforme a lo establecido en el procedimiento previsto para el efecto.
- 5.15. Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que se obtenga con autorización expresa de su representante legal, para el tratamiento de sus datos personales.
- 5.16. Tratar datos personales de terceros únicamente en caso de que esté sustentado en una base legitimadora prevista en la LOPDP.
- 5.17. Abstenerse de tratar datos personales que estén siendo controvertidos por el Titular, en los términos y con el alcance previsto en la ley.
- 5.18. Usar los datos personales del Titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normativa vigente sobre protección de datos personales.

6. Relación de la Compañía con Encargados del tratamiento

Para el cumplimiento de su objeto social, CruzMedic podrá verse en la necesidad de contratar con terceras personas o empresas, denominadas Encargados de Tratamiento, con el fin de que éstas últimas, traten datos personales por cuenta y bajo instrucciones del responsable, para la ejecución de actividades como: auditoría, gestiones de

comunicación y promoción, seguridad y salud ocupacional, exámenes médicos, seguros, prestación de servicios especializados, entre otros, para el cumplimiento de las siguientes finalidades tanto por medios físicos como digitales:

- Celebración, suscripción o mantenimiento de relaciones contractuales con los Titulares.
- Tratamiento de información requerida en materia laboral, seguridad y salud ocupacional, contable - financiera y societaria de la Compañía.
- Contratación de servicios externos para beneficio de personal
- Envío de boletines informativos y publicidad de los servicios de la Compañía.

El Encargado de Tratamiento deberá respetar las instrucciones que imparta la Compañía como responsable, a fin de que las actividades que realice el primero se enmarquen en las presentes políticas y en la normativa vigente sobre protección de datos personales.

7. Derechos de los Titulares de los datos personales

El tratamiento de los datos personales que realiza La Compañía lo hace respetando la confidencialidad y garantizando el ejercicio de los derechos por parte del Titular. En tal sentido, el Titular, sin costo alguno, podrá ejercitarlos escribiendo un correo electrónico a la siguiente dirección: dpd@cruzmedic.com.ec para lo cual, podrá emplear los formularios puestos a su disposición, en los cuales deberá indicar el motivo de su solicitud y el derecho que pretende ejercitar, acompañando el documento que acredite su identidad.

El Titular tendrá derecho a:

- Acceder a los datos personales de los que CruzMedic dispone.
- Rectificar o actualizar la información que presente errores y/o no corresponda a la que actualmente tiene el Titular. En tal sentido, cualquier pérdida o daño causado a La Empresa o a terceros por motivo de una comunicación de información errónea, inexacta o incompleta en los formularios de registro por parte del Titular, será responsabilidad exclusiva de este último.
- Eliminar los datos personales en la medida en que ya no sean necesarios para la finalidad que La Compañía ha establecido para tratarlos o cuando ya no se cuente con legitimación para hacerlo.
- Limitar el tratamiento de los datos personales a fin de suspender temporalmente el tratamiento de datos o conservarlos más allá del tiempo necesario por necesidad del Titular.
- Retirar el consentimiento en cualquier momento.
- Solicitar la portabilidad de los datos personales.
- Oponerse al tratamiento de los datos personales.

8. Canales de Captación

CruzMedic podrá recabar datos personales a través de diferentes medios, entre ellos se encuentran los siguientes:

- Documentos físicos;
- Formularios Electrónicos;
- Mensaje de datos;
- Internet, Sitios Web;
- Fuentes accesibles al público
- Llamadas telefónicas grabadas
- Cualquier otro formato presente o futuro.

Previo a recolectar los datos personales, La Compañía deberá contar con una base de legitimación.

La Empresa podrá acceder a datos personales recolectados directamente o a través de terceros.

9. Mecanismos de captación de datos personales

CruzMedic realiza la recolección de Datos Personales por los mecanismos que se enuncian y definen a continuación:

- 9.1. Digital:** Mecanismo a través del cual la Compañía, utilizando medios tecnológicos no presenciales habilitados previamente (Pagina Web, cuentas oficiales en redes sociales, entre otros), recolecta datos personales, de acuerdo con los formatos establecidos.
- 9.2. Escrito:** Es el medio a través del cual, de manera física y/o presencial, CruzMedic en el desarrollo de su objeto social, realizará la recolección de datos personales, mediante formularios físicos de clientes, mediante la información suministrada en documentos de constitución o modificación de la composición accionaria de la sociedad, en contratos con proveedores, en contratos con empleados, en hojas de vida de candidatos y en formularios de captación en establecimientos propios u operados por terceros.

10. Limitación en la captación

La recolección de datos personales se realizará limitándose a aquellos que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recabados por CruzMedic.

11. Bases legitimadoras para el tratamiento de datos personales

La Compañía, actuando como responsable, realizará el tratamiento de datos personales, amparada en alguna base legitimadora prevista en la LOPDP, en función de la finalidad que persiga cada tratamiento. Así, la legitimación del tratamiento podrá venir de:

- Consentimiento o autorización expresa del titular
- Cumplimiento de una obligación legal u orden judicial
- Ejecución de una obligación contractual y aplicación de medidas precontractuales
- Cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos
- Proteger intereses vitales del Titular u otra persona natural
- Satisfacer un interés legítimo del responsable de tratamiento o de tercero.
- Las demás establecidas en la normativa.

Así, a manera de ejemplo, la Empresa tratará los datos personales sobre las siguientes bases legales y con las siguientes finalidades – ejemplificativas -:

Finalidad	Legitimación
Buscar perfiles idóneos de posibles colaboradores a través del reclutamiento de personal. Buscar nuevas oportunidades de negocio con proveedores de productos y servicios. Buscar nuevos clientes para la oferta de servicios.	Aplicación de medidas precontractuales
Contratar a personas idóneas para el cargo. Establecer relaciones comerciales con nuevos proveedores y clientes.	Cumplimiento de obligación contractual
Soporte y control de calidad.	Cumplimiento de ejecución de contrato
Realizar los procesos de facturación, retenciones y dar cumplimiento a demás obligaciones tributarias.	Cumplimiento de obligación legal
Dar cumplimiento a las obligaciones de orden laboral y seguridad social.	Cumplimiento de obligación legal
Dar cumplimiento a obligaciones de orden societario – mercantil.	Cumplimiento de obligación legal
Informar a los clientes sobre servicios.	Consentimiento
Brindar servicio de atención al cliente.	Cumplimiento de ejecución de contrato
Actividades de marketing y promoción de servicios.	Consentimiento

12. Revocatoria de la Autorización o Consentimiento

Todos los Titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar su consentimiento otorgado a CruzMedic para el tratamiento de sus datos personales, cuando esté sustentado en esta base legitimadora, e incluso solicitar a la Compañía la supresión o eliminación de sus datos personales contenidos en sus Bases de Datos. Lo anterior, siempre y cuando dicha conducta no contravenga una disposición legal o contractual vigente.

La Empresa garantizará al Titular el fácil acceso a estas solicitudes, estableciendo mecanismos sencillos e intuitivos que permitan al Titular revocar su consentimiento o solicitar la supresión de sus datos personales, al menos por el mismo medio por el cual él los otorgó inicialmente.

Para el anterior procedimiento, deberá tenerse en cuenta por parte del Titular que, la revocatoria del consentimiento puede expresarse de manera total o parcial en relación con las finalidades autorizadas:

- i) Si se revoca totalmente, la Compañía deberá cesar cualquier actividad de Tratamiento de los datos suministrados por el Titular que esté sustentada en esta base legitimadora; por el contrario,
- ii) Si se revoca parcialmente únicamente frente a ciertos tipos de Tratamiento, CruzMedic cesará el tratamiento sobre las finalidades que expresamente fueron revocadas por el Titular siempre que se sustente en esta base legitimadora. En este último caso, la Compañía podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines que no fueran revocados.

13. Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo

Todo Tratamiento sobre los datos de los Titulares con los cuales la Compañía tuviere establecida una relación como responsable del Tratamiento, será realizado por la Compañía directamente o a través de uno o varios Encargados del Tratamiento.

La Compañía tratará los datos personales de los Titulares con el propósito de ejecutar ciertas finalidades según se describen a continuación:

13.1. Nómina:

- Adelantar procesos de selección.
- Desarrollar y ejecutar la relación laboral de llegarse a celebrar.
- Enviar información por cualquier medio conocido o por conocer (correo electrónico, físico, SMS, llamadas telefónicas, mensaje de datos, Whatsapp, herramientas de mensajería instantánea, entre otros) acerca de procesos de selección, ejecución de contratos laborales, incapacidades, pagos, campañas, información de productos y servicios, notificaciones de actividades, promociones, ofertas y lanzamientos.
- Realizar programas y actividades de formación y capacitación.
- Realizar evaluaciones y valoraciones de desempeño.
- Emitir referencias laborales y/o comerciales cuando el Titular lo requiera.

- Validar las referencias laborales y/o comerciales que el Titular hubiese aportado.
- Suministrar información personal de carácter comercial, para la ejecución de las relaciones contractuales adquiridas por la Compañía con terceros.
- Actualizar datos personales.
- Adelantar trámites de vinculación al sistema de seguridad social.

13.2. Proveedores (personas naturales que pueden estar vinculadas a personas jurídicas, y prestadores médicos externos):

- Enviar información por cualquier medio conocido o por conocer (correo electrónico, físico, SMS, llamadas telefónicas, mensaje de datos, Whatsapp, herramientas de mensajería instantánea, entre otros), siempre que sea autorizado por el Titular o se sustente en otra base legitimadora.
- Crear y realizar seguimiento a las órdenes de compra.
- Gestionar el pago a proveedores.
- Solicitar propuestas y cotizaciones.
- Atender reclamaciones.
- Contactar a potenciales proveedor o proveedores actuales para compras y contratación.
- Evaluar calidad de productos y servicios contratados.
- Analizar, evaluar y consultar la información entregada por el Titular en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera.
- Adelantar procesos de selección.
- Desarrollar y ejecutar la relación laboral de llegarse a celebrar.
- Realizar evaluaciones y valoraciones de desempeño.
- Actualizar datos personales.

13.3. Clientes:

- Establecimiento de canales de comunicación con el Titular, a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, envío de SMS, Whatsapp, herramientas de mensajería instantánea, o cualquier canal de comunicación conocido o por conocerse, siempre que sea autorizado por el Titular o se sustente en otra base legitimadora.
- Ofrecer servicios.
- Ofertar servicios de valor agregado.
- Desarrollar y ejecutar la prestación de servicios de salud.
- Agendar, reprogramar o cancelar citas.
- Realizar encuestas de satisfacción.
- Gestionar trámites (solicitudes, quejas y reclamos).
- De ser el caso, compartir con empresas del grupo, aliadas, asociados, sucursales, franquicias, filiales y subsidiarias para la oferta de servicios.
- Cumplir procesos de facturación, pago, cobro, etc.

13.4. Circuito Cerrado de videovigilancia

- Adoptar medidas de seguridad para los clientes, visitantes, colaboradores, proveedores y/o cualquier persona que ingrese o se encuentre en las inmediaciones próximas a nuestras instalaciones.
- Realizar monitoreo del cumplimiento de las labores de colaboradores y funcionarios de la empresa.

14. Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes

En el Tratamiento de datos personales, CruzMedic asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores (niños, niñas, y adolescentes). Por este motivo, cuando se recolecte datos personales correspondientes a este grupo, se dará cumplimiento a lo señalado en los artículos 21 y 25 de la LOPDP y las demás disposiciones concordantes sobre la materia.

15. Tratamiento de datos personales sensibles

La Compañía conoce que realiza Tratamiento sobre datos personales que revisten la calidad de sensibles, por lo que asegurará que, al momento de la recolección de datos personales correspondientes a este tipo, dará cumplimiento a lo señalado en el Artículo 26 de la LOPDP y las demás disposiciones concordantes sobre la materia.

16. Conservación de datos personales

La Compañía conservará los datos personales en función de la finalidad del tratamiento, según el marco general que se establece a continuación:

Finalidad	Tiempo de conservación
Buscar perfiles idóneos de posibles colaboradores a través del reclutamiento de personal. Buscar nuevas oportunidades de negocio con proveedores de productos y servicios.	Un (1) año
Contratar a personas idóneas para el cargo. Establecer relaciones comerciales con nuevos proveedores y canales y distribuidores	Mientras dure la relación contractual, y hasta diez (10) años posteriores a la terminación de la misma, a fin de justificar el cumplimiento de obligaciones legales.
Soporte y control de calidad	Mientras dura la relación contractual con el cliente.
Realizar los procesos de facturación, retenciones y dar cumplimiento a demás obligaciones tributarias.	Mientras las obligaciones legales de demostración se mantengan vigentes.

Dar cumplimiento a las obligaciones de orden laboral y seguridad social	Mientras las obligaciones legales de demostración se mantengan vigentes.
Dar cumplimiento a obligaciones de orden societario - mercantil	Mientras las obligaciones legales de demostración se mantengan vigentes.
Informar a los clientes sobre nuestros productos y servicios	Hasta que el titular revoque el consentimiento
Brindar servicio de atención al cliente	Mientras dura la relación contractual con el cliente.
Actividades de marketing y promoción de servicios	Hasta que el titular revoque el consentimiento

17. Canales de atención

Para la atención de consultas, reclamos y/o ejercicio de derechos, relativos al tratamiento de datos personales, podrán formularse a través de los siguientes Canales Oficiales de atención:

Relación con la Compañía	Correo electrónico
Proveedores	dpd@cruzmedic.com.ec
Empleados o ex empleados	
Clientes	

18. Procedimiento para el ejercicio de derechos

Cuando el Titular de los datos personales pretenda ejercer algún derecho, el Delegado de Protección de Datos resolverá su consulta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. Para tal efecto, seguirá el procedimiento previsto dentro de la Compañía, sobre la base de las directrices que establece la Ley y la normativa secundaria.

19. Medio de respuesta

La Compañía dará respuesta a los requerimientos de los Titulares, dentro de los términos establecidos en esta Política, de manera escrita haciendo la misma disponible en la dirección física establecida para CruzMedic, o electrónica suministrada por el solicitante para tal efecto.

Cuando el solicitante suministre una dirección física y una electrónica, o más de una dirección de aquellas o de estas, será a discreción de la Empresa la decisión sobre a cuál dirección enviar la respuesta.

20. Personas legitimadas para ejercer sus derechos, presentar consulta o reclamo

De conformidad con las normas aplicables a la materia, se encuentran legitimados para ejercer sus derechos, así como para presentar una consulta o un reclamo ante la Compañía, las siguientes personas:

- Los Titulares de los datos personales.
- Los causahabientes de los Titulares.
- Los representantes legales.
- Los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

21. Actualización de las bases de datos

CruzMedic actualizará sus Bases de Datos y ficheros de manera permanente.

22. Transferencias de datos para tratamiento por terceros, nacionales e internacionales

La Compañía puede transmitir o transferir de manera parcial o total los Datos Personales a terceros al exterior, en desarrollo de su objeto social, para lo cual cumplirá con lo dispuesto en los artículos 55 y siguientes de la LOPDP, y la normativa dispuesta por la Superintendencia de Protección de Datos Personales.

23. Seguridad de la información

La Empresa debe contar con una Política de Seguridad de la Información, la cual complementa la presente Política.

24. Procedimiento para modificaciones a esta Política

Toda modificación a lo dispuesto en esta Política pasará por un proceso de discusión y decisión conjunta en el que intervendrán los siguientes funcionarios de la Compañía:

- Gerencia General
- Departamento Jurídico

De cada decisión que determine la necesidad de efectuar alguna modificación a la presente Política se dejará constancia escrita suscrita por los integrantes.

Toda modificación que cumpla el procedimiento previamente determinado, entrará a hacer parte de la presente Política y por lo tanto será de obligatorio e inmediato cumplimiento.

25. Registro Nacional de Bases de Datos

Acorde con las disposiciones establecidas en el artículo 51 de la LOPDP, así como las directrices impartidas por la autoridad competente en Ecuador para la protección de los datos personales, la Compañía registrará las Bases de Datos sobre las cuales realice tratamiento y procederá con su actualización periódica.

26. Vigencia

La presente Política regirá a partir de la fecha de su publicación y dejará sin efectos las demás disposiciones institucionales que le sean contrarias. Todo elemento sobre la materia objeto de la presente Política que no se encuentre contenido en la misma, se reglamentará de acuerdo a la normativa en materia de protección de datos personales vigente en la República de Ecuador.