
	<b>ATENCIÓN A SOLICITUD DE DERECHOS DE LOS TITULARES</b>	<b>CÓDIGO:</b> PD.LEG.01
Versión: 03	Fecha: 26/03/2026	Página 1 de 9


## **AVISO DE CONFIDENCIALIDAD**

*“El presente documento es de carácter confidencial. Su lectura está restringida a personal de Eclipsoft S.A. La distribución o publicación de este documento sin previa autorización está completamente prohibida”*

	<b>ATENCIÓN A SOLICITUD DE DERECHOS DE LOS TITULARES</b>	<b>CÓDIGO:</b> PD.LEG.01
Versión: 03	Fecha: 26/03/2026	Página 2 de 9

## ÍNDICE

<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE SOLICITUDES DE DERECHOS</b>	<b>3</b>
<b>3.1. ENVÍO DE LA SOLICITUD:.....</b>	<b>3</b>
<b>3.2. EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD:.....</b>	<b>4</b>
<b>3.3. PLAZO DE RESPUESTA: .....</b>	<b>4</b>
<b>3.4. COMUNICACIÓN CON EL TITULAR: .....</b>	<b>4</b>
<b>3.5 REGISTRO Y TRAZABILIDAD:.....</b>	<b>4</b>
<b>3.6 ASIGNACIÓN POR TIPO DE TITULAR Y EJECUCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>3.7 IMPOSIBILIDAD O LIMITACIÓN EN LA ATENCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>4. COMUNICACIÓN AL TITULAR Y GESTIÓN DE NOTIFICACIÓN A TERCEROS.....</b>	<b>5</b>
<b>4.1 REPORTE DE EJECUCIÓN INTERNA .....</b>	<b>5</b>
<b>4.2 ELABORACIÓN DE RESPUESTA FORMAL .....</b>	<b>5</b>
<b>4.3 COMUNICACIÓN AL TITULAR .....</b>	<b>6</b>
<b>4.4 NOTIFICACIÓN A TERCEROS.....</b>	<b>6</b>
<b>4.5. CIERRE Y ARCHIVO.....</b>	<b>6</b>
<b>5. TIPOS DE SOLICITUDES RELACIONADAS CON LOS DERECHOS DE LOS TITULARES .....</b>	<b>6</b>
<b>6. EXCEPCIONES A LOS DERECHOS DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ELIMINACIÓN, OPOSICIÓN, ANULACIÓN Y PORTABILIDAD.....</b>	<b>7</b>
<b>7. CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>8</b>
<b>8. REVISIÓN Y APROBACIÓN .....</b>	<b>8</b>

	<b>ATENCIÓN A SOLICITUD DE DERECHOS DE LOS TITULARES</b>	<b>CÓDIGO:</b> PD.LEG.01
Versión: 03	Fecha: 26/03/2026	Página 3 de 9

## 1. OBJETIVO

El presente documento tiene por finalidad establecer el procedimiento adoptado por ECLIPSOFT S.A. para la tramitación y atención de las solicitudes vinculadas con el ejercicio de los derechos reconocidos a los titulares de datos personales.

## 2. ALCANCE

Las disposiciones aquí contenidas son de aplicación exclusiva para el Área responsable de la gestión y protección de datos personales dentro de ECLIPSOFT S.A., la cual será la encargada de ejecutar, supervisar y dar cumplimiento a lo previsto en este procedimiento.

## 3. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE SOLICITUDES DE DERECHOS

### 3.1. ENVÍO DE LA SOLICITUD:


El titular de los datos podrá ejercer sus derechos mediante el documento **Solicitud de Ejercicio de Derechos**, disponible en la página web de la empresa: <https://eclipsesoft.com/>.

La solicitud podrá remitirse al correo electrónico [protecciondedatos@eclipsesoft.com](mailto:protecciondedatos@eclipsesoft.com), que funcionará como canal oficial de contacto entre los titulares y ECLIPSOFT S.A. para el ejercicio de sus derechos. De igual manera, los titulares podrán presentar la solicitud de forma presencial en las oficinas de la empresa, ubicadas en Av. Miguel H. Alcívar y Av. José Santiago Castillo, Edificio Blue Center, Piso 2, oficinas 1 al 6.

Adicionalmente, se encuentra disponible el teléfono (04) 500-1144 ext. 1103, para consultas o asistencia relacionada con el trámite.

**Nota:** Para que ECLIPSOFT S.A. pueda receptor y atender la solicitud, es indispensable que el titular acredite su identidad. Para ello, deberá adjuntar a la solicitud los documentos correspondientes, tales como copia de la cédula de identidad o pasaporte, y en caso de actuar mediante apoderado o representante legal, la copia simple del documento que lo habilite.

Una vez verificada la identidad del solicitante, ECLIPSOFT S.A. procederá a recibir la solicitud, evaluarla, registrarla y dar la atención correspondiente.

 <b>eclipsesoft</b> <small>ALWAYS ON</small>	<b>ATENCIÓN A SOLICITUD DE DERECHOS DE LOS TITULARES</b>	<b>CÓDIGO:</b> PD.LEG.01
Versión: 03	Fecha: 26/03/2026	Página 4 de 9

### **3.2. EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD:**

ECLIPSOFT S.A determinará si la solicitud cumple con los requisitos legales y organizativos y verificará si la información que ha sido proporcionada por el titular es suficiente para procesar dicha solicitud.

En caso de requerir aclarar el requerimiento o completar la solicitud, ECLIPSOFT S.A. solicita mediante correo electrónico al titular que aclare o complete la solicitud realizada.

#### **Nota:**

**a.** El responsable del tratamiento de datos tiene (5) días para solicitar aclaración o ampliación del requerimiento al Titular desde la recepción del requerimiento.

**b.** El titular contará con el término de diez (10) días contados a partir del día siguiente en el que haya sido notificado, para aclarar o completar la solicitud. Si no se recibe respuesta del titular en el plazo indicado, ECLIPSOFT S.A. notificará mediante correo electrónico que se archivará la solicitud y las razones. El archivo de la solicitud inicial no constituye impedimento para la presentación de una nueva solicitud.

### **3.3. PLAZO DE RESPUESTA:**

ECLIPSOFT S.A. emitirá su respuesta dentro del plazo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, es decir, en un máximo de quince (15) días.


### **3.4. COMUNICACIÓN CON EL TITULAR:**

ECLIPSOFT S.A. por medio del Área responsable de la gestión y protección de datos personales comunicará al titular mediante correo electrónico la decisión tomada y los pasos realizados para cumplir con su solicitud.

### **3.5 REGISTRO Y TRAZABILIDAD:**

Toda solicitud será registrada en la MATRIZ DE ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES / RESPONSABLE (FO.LEG.05), garantizando la trazabilidad integral del proceso, incluyendo:

- Fecha de recepción.
- Tipo de derecho solicitado.
- Titular y categoría (cliente, colaborador, candidato, proveedor u otros).
- Áreas involucradas.
- Estado y resultado de la gestión.

 <b>eclipse</b> ALWAYS ON	<b>ATENCIÓN A SOLICITUD DE DERECHOS DE LOS TITULARES</b>	<b>CÓDIGO:</b> PD.LEG.01
Versión: 03	Fecha: 26/03/2026	Página 5 de 9

### 3.6 ASIGNACIÓN POR TIPO DE TITULAR Y EJECUCIÓN

Una vez validada la procedencia, el DPD, en coordinación con el área legal, asignará la gestión a las áreas internas competentes, de acuerdo con la categoría del titular:

- **Clientes:** soporte comercial, soporte y tecnología.
- **Colaboradores y candidatos:** capital humano.
- **Proveedores:** área de compras.
- **Otros titulares:** áreas que correspondan según la naturaleza del tratamiento.

Las áreas responsables deberán ejecutar las acciones necesarias conforme al derecho ejercido, garantizando:

- Exactitud en la modificación, acceso o eliminación de los datos.
- Aplicación de medidas de seguridad.
- Cumplimiento de los plazos legales.

### 3.7 IMPOSIBILIDAD O LIMITACIÓN EN LA ATENCIÓN

En caso de que la solicitud no pueda ser atendida total o parcialmente, el área responsable deberá emitir una justificación técnica y/o legal, la cual será validada por el DPD y el área legal, dejando constancia documentada de la decisión.

## 4. COMUNICACIÓN AL TITULAR Y GESTIÓN DE NOTIFICACIÓN A TERCEROS

### 4.1 REPORTE DE EJECUCIÓN INTERNA

Las áreas responsables deberán remitir al DPD y al área legal la evidencia de cumplimiento de la solicitud, incluyendo soportes verificables de las acciones realizadas.

### 4.2 ELABORACIÓN DE RESPUESTA FORMAL

El DPD y el área legal elaborarán la respuesta formal al titular, la cual deberá contener:

- Identificación de la solicitud.
- Derecho ejercido.
- Descripción de las acciones realizadas.
- Resultado de la gestión.

 <b>eclipsoft</b> <small>ALWAYS ON</small>	<b>ATENCIÓN A SOLICITUD DE DERECHOS DE LOS TITULARES</b>	<b>CÓDIGO:</b> PD.LEG.01
Versión: 03	Fecha: 26/03/2026	Página 6 de 9

- En caso aplicable, fundamentos de negativa o atención parcial.

### 4.3 COMUNICACIÓN AL TITULAR

La respuesta será remitida directamente al titular dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente, a través de los canales definidos por la organización.

En caso de solicitudes de portabilidad, se deberá adjuntar el archivo o medio portable correspondiente, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, conforme a lo solicitado por el titular o definido por la organización.

### 4.4 NOTIFICACIÓN A TERCEROS

Cuando la solicitud implique la rectificación, actualización o eliminación de datos personales que hayan sido comunicados a terceros, Eclipsoft S.A. deberá notificar a dichos terceros para que procedan con las acciones correspondientes. Se deberá dejar evidencia de:

- Identificación de los terceros notificados.
- Fecha de la notificación.
- Contenido de la instrucción.
- Confirmación de cumplimiento, cuando aplique.


### 4.5. CIERRE Y ARCHIVO

Una vez concluido el proceso, toda la documentación será archivada como evidencia del cumplimiento del procedimiento, asegurando su disponibilidad para auditorías, controles internos y requerimientos de autoridad competente.

## 5. TIPOS DE SOLICITUDES RELACIONADAS CON LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Los tipos de solicitudes que pueden realizarse en ejercicio de los derechos de los titulares son los siguientes:

**Derecho de Acceso:** Permite al titular conocer qué datos personales están siendo tratados, con qué finalidad y por quién, con el objetivo de verificar su exactitud o legalidad.

 <b>eclipse</b> soft <small>ALWAYS ON</small>	<b>ATENCIÓN A SOLICITUD DE DERECHOS DE LOS TITULARES</b>	<b>CÓDIGO:</b> PD.LEG.01
Versión: 03	Fecha: 26/03/2026	Página 7 de 9

**Derecho de Rectificación y Actualización:** Faculta al titular a solicitar la corrección de datos personales inexactos, erróneos o desactualizados, así como la inclusión de información faltante.

**Derecho de Limitación:** Habilita al titular a solicitar que el tratamiento de sus datos sea restringido, en determinadas circunstancias, por ejemplo, mientras se verifica su exactitud o se resuelve una oposición al tratamiento.

**Derecho de Suspensión:** Permite solicitar que se suspenda temporalmente el tratamiento de sus datos, ya sea porque han dejado de ser necesarios o para verificar su exactitud.

**Derecho de Anulación:** Faculta al titular a requerir la cancelación de sus datos personales cuando considere que están siendo tratados de forma indebida, sin necesidad de esperar que haya vencido la finalidad del tratamiento.

**Derecho de Oposición:** Otorga al titular la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos cuando existan razones legítimas relacionadas con su situación particular.

**Derecho de Eliminación:** también conocido como derecho de cancelación o supresión, permite al titular solicitar la eliminación de sus datos cuando ya no sean necesarios para la finalidad con la que fueron recabados, salvo obligación legal de conservación.


**Derecho a la Portabilidad:** Permite al titular recibir sus datos en un formato estructurado, interoperable y de lectura mecánica, o solicitar su transferencia a otro responsable del tratamiento.

**Derecho a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en valoraciones automatizadas:** Reconoce el derecho del titular a no ser sometido a decisiones que se basen exclusivamente en el tratamiento automatizado de sus datos, sin intervención humana significativa.

## **6. EXCEPCIONES A LOS DERECHOS DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ELIMINACIÓN, OPOSICIÓN, ANULACIÓN Y PORTABILIDAD**

Sírvase encontrar en el Art. 18 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, el cual se encuentra en el siguiente enlace adjunto, los casos en los que no proceden los derechos de rectificación, actualización, eliminación, oposición, anulación y portabilidad:

[LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.pdf](#)

 <b>eclipsoft</b> <small>ALWAYS ON</small>	<b>ATENCIÓN A SOLICITUD DE DERECHOS DE LOS TITULARES</b>	<b>CÓDIGO:</b> PD.LEG.01
Versión: 03	Fecha: 26/03/2026	Página 8 de 9


## 7. CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>DETALLE DE CAMBIOS Y/O MODIFICACIONES</b>	<b>ELABORADO POR:</b>
1	21/02/2025	Elaboración de documento	Milena Regalado/Asesora Legal
2	30/09/2025	Modificación del título del procedimiento y reorganización de su contenido	Milena Regalado/Asesora Legal
3	26/03/2026	Actualización de documento/ Se incluyó procedimiento interno para ejecución de solicitud de derecho de titulares y notificación al Responsable.	Milena Regalado/Asesora Legal Senior

## 8. REVISIÓN Y APROBACIÓN

### Documento revisado por:

<b>VERSIÓN:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
1	21/02/2025	Zoraida Salazar	Gerente Administrativa y de Capital Humano
2	30/09/2025	Zoraida Salazar	Gerente Administrativa y de Capital Humano
3	26/03/2026	Zoraida Salazar	Gerente Administrativa y de Capital Humano

	<b>ATENCIÓN A SOLICITUD DE DERECHOS DE LOS TITULARES</b>	<b>CÓDIGO:</b> PD.LEG.01
Versión: 03	Fecha: 26/03/2026	Página 9 de 9

**Documento aprobado por:**

<b>VERSIÓN:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
1	21/02/2025	Zoraida Salazar	Gerente Administrativa y de Capital Humano
2	30/09/2025	Zoraida Salazar	Gerente Administrativa y de Capital Humano
3	26/03/2026	Zoraida Salazar	Gerente Administrativa y de Capital Humano