
	PROCEDIMIENTO PARA DERECHOS DE LOS TITULARES Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES EN CALIDAD DE ENCARGADOS	CÓDIGO: PD.LEG.05
Versión: 02	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”

	PROCEDIMIENTO PARA DERECHOS DE LOS TITULARES Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES EN CALIDAD DE ENCARGADOS	CÓDIGO: PD.LEG.05
Versión: 02	Fecha: 26/03/2026	Página 2 de 9

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	3
3.1 SOLICITUDES DE DERECHOS DE LO TITULARES	3
3.2 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS Y GESTIÓN DE NOTIFICACIÓN .	5
3.3 NOTIFICACIÓN DE VULNERACIONES DE DATOS PERSONALES.....	6
4. CONFIDENCIALIDAD Y DOCUMENTACIÓN	7
5. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN	8
6. CONTROL DE CAMBIOS	8
7. REVISIÓN Y APROBACIÓN	8

	PROCEDIMIENTO PARA DERECHOS DE LOS TITULARES Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES EN CALIDAD DE ENCARGADOS	CÓDIGO: PD.LEG.05
Versión: 02	Fecha: 26/03/2026	Página 3 de 9

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que debe seguir Eclipsoft S.A., en calidad de encargada del tratamiento de datos personales, para garantizar la adecuada atención de las solicitudes de ejercicio de derechos de los titulares (acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición, entre otros), así como la notificación oportuna al responsable del tratamiento en caso de detectarse una vulneración de seguridad que comprometa datos personales, conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas y colaboradores de Eclipsoft S.A. que, en el ejercicio de sus funciones, participen en el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable. Incluye las acciones necesarias para recibir, registrar y canalizar solicitudes de los titulares, así como para detectar, evaluar y notificar incidentes de seguridad relacionados con datos personales al responsable del tratamiento.

3. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


3.1 SOLICITUDES DE DERECHOS DE LO TITULARES

3.1.1 Remisión al Responsable del Tratamiento

En el marco del cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), es responsabilidad del responsable del tratamiento atender las solicitudes de ejercicio de derechos por parte de los titulares (como los derechos de acceso, rectificación, eliminación, oposición, entre otros) en un plazo máximo de quince (15) días calendario, contados desde la recepción de la solicitud.

Adicionalmente, el Reglamento a la LOPDP (RLOPDP), en su Art. 42, establece que el encargado del tratamiento deberá asistir al responsable y ejecutar todas las acciones necesarias que permitan a este cumplir con su obligación de atender dichas solicitudes en los plazos establecidos.

En este sentido, cuando una solicitud de ejercicio de derechos sea recibida por el encargado, este deberá remitirla al responsable del tratamiento en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, contados desde su recepción, adjuntando todos los antecedentes y documentación que tenga disponible y que sea relevante para su adecuada atención.

 PROCEDIMIENTO PARA DERECHOS DE LOS TITULARES Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES EN CALIDAD DE ENCARGADOS	CÓDIGO: PD.LEG.05	
Versión: 02	Fecha: 26/03/2026	Página 4 de 9

Esta disposición busca asegurar el cumplimiento oportuno de las obligaciones legales y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los titulares de datos personales.

3.1.2 Recepción de instrucción del responsable

Eclipsoft S.A., en su calidad de encargado del tratamiento, iniciará la gestión de solicitudes de derechos de los titulares únicamente cuando reciba la instrucción formal por parte del responsable del tratamiento.

Dicha instrucción deberá contener, al menos:

- Identificación de la solicitud.
- Derecho a ejecutar (acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición, portabilidad, suspensión del tratamiento u otros aplicables).
- Alcance de la acción requerida.
- Plazos de cumplimiento definidos por el responsable.

3.1.3 Revisión de la instrucción


El Delegado de Protección de Datos Personales (DPD) y el área legal verificarán que la instrucción recibida sea clara, completa y ejecutable.

En caso de inconsistencias, ambigüedades o falta de información, se solicitarán las aclaraciones correspondientes al responsable antes de proceder.

3.1.4 Registro y trazabilidad

Una vez validada la instrucción, esta será registrada en la MATRIZ DE ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES / ENCARGADO (FO.LEG.04), asegurando la trazabilidad de:

- Recepción de la instrucción.
- Responsable que la emite.
- Tipo de derecho a ejecutar.
- Áreas involucradas.
- Estado de cumplimiento.

 PROCEDIMIENTO PARA DERECHOS DE LOS TITULARES Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES EN CALIDAD DE ENCARGADOS	CÓDIGO: PD.LEG.05	
Versión: 02	Fecha: 26/03/2026	Página 5 de 9

3.1.5 Asignación y ejecución

El DPD, en coordinación con el área legal, remitirá la instrucción a las áreas internas competentes (soporte comercial, soporte y tecnología u otras), quienes ejecutarán las acciones requeridas estrictamente conforme a lo instruido por el responsable, garantizando:

- Integridad y exactitud en el tratamiento de los datos personales.
- Aplicación de medidas de seguridad.
- Cumplimiento de los plazos establecidos.

3.1.6 Limitaciones en la ejecución

En caso de que la instrucción no pueda ser ejecutada total o parcialmente por razones técnicas, operativas o legales, las áreas responsables deberán emitir un informe justificativo, el cual será validado por el DPD y el área legal y comunicado al responsable para la toma de decisiones.

3.2 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS Y GESTIÓN DE NOTIFICACIÓN

3.2.1 Reporte de ejecución al responsable

Una vez ejecutadas las acciones, las áreas internas remitirán al DPD y al área legal la evidencia de cumplimiento correspondiente.


El DPD consolidará dicha información y la comunicará al responsable del tratamiento como constancia de la ejecución de la instrucción.

3.2.2 Elaboración de soporte documental

Con base en la evidencia, se elaborará el acta o documento de respaldo de la gestión realizada, el cual contendrá:

- Detalle de la instrucción recibida.
- Acciones ejecutadas.
- Resultado de la gestión.
- Incidencias o limitaciones presentadas.

Este documento será remitido al responsable del tratamiento.

 PROCEDIMIENTO PARA DERECHOS DE LOS TITULARES Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES EN CALIDAD DE ENCARGADOS	CÓDIGO: PD.LEG.05	
Versión: 02	Fecha: 26/03/2026	Página 6 de 9

3.2.3 Comunicación al titular

La comunicación directa al titular corresponderá al responsable del tratamiento. No obstante, Eclipssoft S.A. podrá apoyar en la generación de insumos, soportes o formatos requeridos para dicha comunicación, cuando así sea solicitado.

En caso de solicitudes de portabilidad, se proporcionará al responsable el medio portable correspondiente, conforme a lo instruido o en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.

3.2.4 Notificación a terceros

Eclipssoft S.A. únicamente notificará a terceros sobre solicitudes de rectificación, actualización o eliminación de datos personales cuando exista instrucción expresa del responsable del tratamiento.

Se deberá dejar constancia de dichas notificaciones y, cuando sea posible, de su cumplimiento.

3.2.5 Cierre y archivo

Toda la documentación generada será archivada como evidencia del cumplimiento de las instrucciones del responsable, garantizando su disponibilidad para auditorías, controles internos y requerimientos de autoridad competente.

3.3 NOTIFICACIÓN DE VULNERACIONES DE DATOS PERSONALES


3.3.1 Detección del incidente

Cuando el encargado tenga conocimiento de un incidente de seguridad que comprometa datos personales (acceso no autorizado, pérdida, alteración, destrucción o divulgación), deberá registrar inmediatamente el hecho en el sistema interno.

3.3.2 Evaluación preliminar

El encargado documentará brevemente:

- Fecha y hora de la detección
- Naturaleza de la vulneración

 PROCEDIMIENTO PARA DERECHOS DE LOS TITULARES Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES EN CALIDAD DE ENCARGADOS	CÓDIGO: PD.LEG.05	
Versión: 02	Fecha: 26/03/2026	Página 7 de 9

- Tipos de datos afectados
- Número estimado de titulares comprometidos
- Posibles riesgos y medidas iniciales adoptadas

3.3.3 Notificación al responsable del tratamiento

Conforme al Art. 43 de la LOPDP, el encargado debe notificar al responsable del tratamiento sin dilación indebida y en un plazo máximo de dos (2) días desde que tuvo conocimiento del incidente.


De acuerdo al Art. 27 de la LOPDP, la notificación deberá contener:

- a. La naturaleza y tipo de vulneración;
- b. Identificar los titulares o interesados afectados;
- c. El detalle inicial de los sistemas vulnerados;
- d. La causa presunta de la vulneración;
- e. El volumen y tipos de datos expuestos o comprometidos;
- f. Las medidas adoptadas y previstas para responder y remediar la vulneración con la finalidad de mitigar las consecuencias presuntas;
- g. La evaluación del riesgo que la vulneración implica para los derechos y libertades de los titulares; y.
- h. Otros aspectos determinados por la Autoridad de Protección de Datos Personales.

4. CONFIDENCIALIDAD Y DOCUMENTACIÓN

El encargado del tratamiento deberá mantener la confidencialidad y reserva sobre cualquier información relacionada con los datos personales que trate, así como sobre los incidentes o solicitudes recibidas.

Toda actuación relacionada con estos procedimientos deberá documentarse y archivar conforme a las políticas de seguridad de la información de la organización.

	PROCEDIMIENTO PARA DERECHOS DE LOS TITULARES Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES EN CALIDAD DE ENCARGADOS	CÓDIGO: PD.LEG.05
Versión: 02	Fecha: 26/03/2026	Página 8 de 9

5. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

Este procedimiento entrará en vigencia a partir de su aprobación y deberá ser revisado anualmente o cuando existan cambios normativos que lo requieran.


6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN:	FECHA:	DETALLE DE CAMBIOS Y/O MODIFICACIONES	ELABORADO POR:
1	09/06/2025	Elaboración de documento	Milena Regalado/Asesor Legal
2	26/03/2026	Actualización de documento/ Se incluyó procedimiento interno para ejecución de solicitud de derecho de titulares y notificación al Responsable.	Milena Regalado/Asesor Legal Senior

7. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Documento revisado por:

VERSIÓN:	FECHA:	NOMBRE	CARGO
1	09/06/2025	Zoraida Salazar	Gerente Administrativa y de Capital Humano
2	26/03/2026	Zoraida Salazar	Gerente Administrativa y de Capital Humano

	PROCEDIMIENTO PARA DERECHOS DE LOS TITULARES Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES EN CALIDAD DE ENCARGADOS	CÓDIGO: PD.LEG.05
Versión: 02	Fecha: 26/03/2026	Página 9 de 9

Documento aprobado por:

VERSIÓN:	FECHA:	NOMBRE	CARGO
1	09/06/2025	Zoraida Salazar	Gerente Administrativa y de Capital Humano
2	26/03/2026	Zoraida Salazar	Gerente Administrativa y de Capital Humano