



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL  
ESCUELA DE POSTGRADOS**

**MAESTRÍA EN DERECHO**

**MENCIÓN: DERECHO DIGITAL Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

*(Aprobado por: RPC-SO-26-No.425-2018)*

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER**

<b>Título</b>
Manual de políticas, procedimientos y herramientas para la protección de datos del Banco General Rumiñahui
<b>Línea de investigación</b>
Línea Transversal: Sociedad contemporánea y análisis del comportamiento en el marco de la modernidad y la interdisciplinariedad. Sublínea: Derecho Digital
<b>Autor:</b>
Adriana Jahaira Zurita Pazmiño
<b>Tutor:</b>
Miguel García Jiménez

Quito-Ecuador

2020

## APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, **MIGUEL GARCÍA JIMENEZ** portador de la C.I:1756717490 en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación titulado: **MANUAL DE POLITICAS, PROCEDIMIENTOS Y HERRAMIENTAS PARA LA PROTECCION DE DATOS DEL BANCO GENERAL RUMINAHUI S.A.**

Elaborado por: **ADRIANA JAHAIRA ZURITA PAZMIÑO** C.I.: 1717754640 estudiante de la Maestría: Derecho, mención: derecho digital y sociedad de la información de la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL), para obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado la tesis de titulación de grado, la apruebo en todas sus partes.

Quito, 12 de agosto de 2020

Firma

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a mi Dios padre todo poderoso, por darme salud, abundancia y prosperidad para realizar la presente investigación.

A mi querida madre y amado esposo por brindarme siempre su apoyo constante e incondicional en cada segundo de mi vida, gracias a ustedes he llegado estar aquí y convertirme en quien soy

A mis hermosos hijos, quienes son mi fortaleza y principal motivación para esforzarme por el presente y mañana.

Y de manera especial dedico la elaboración de esta tesis a mi compañera y amiga Glenda Lucero Álvarez, quien siempre aporta en mi vida conocimientos e inspiración para ser mejor profesional y persona.

Adriana Jahaira Zurita Pazmiño

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Israel por abrirme las puertas de institución a fin de continuar con mi desarrollo académico y profesional.

A mi tutor de tesis Phd. Miguel García Jiménez por haberme brindado la oportunidad de recurrir a sus conocimientos científicos que me guiaron durante todo el desarrollo de la tesis.

Al Banco General Rumiñahui S.A. por darme su apoyo para poder realizar la tesis en su organización, de la cual me siento muy honrada y agradecida de formar parte de su equipo de trabajo.

Adriana Jahaira Zurita Pazmiño

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	2
DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
INDICE GENERAL .....	5
1.- Información general del proyecto .....	6
2.- Descripción del proyecto .....	8
2.1.- Problema a resolver de orden administrativo, tecnológico, educativo o social .....	8
2.2.- Proceso de investigación y desarrollo .....	11
2.2.1.- Metodología .....	11
2.2.1.1.- Enfoque .....	11
2.2.1.2.- Métodos .....	11
2.2.1.2.1.- Método hermenéutico .....	12
2.2.2.- Técnicas .....	12
2.3.- Vinculación con la sociedad que genera el proyecto .....	13
2.4.- Indicadores de resultados del proyecto .....	15
2.4.1.- Descripción de indicadores de resultado .....	15
2.4.2.- Clasificación De Indicadores.....	16
2.4.2.1. Ámbito Administrativo .....	18
2.4.2.2 Ámbito Educativo .....	18
2.4.2.3. Ámbito Tecnológico .....	18
3. Producto que se propone.....	19
3.1. Fundamentos teóricos que se han aplicado en la elaboración de la propuesta .....	19
3.2.- Descripción del producto .....	26
3.3.- Herramientas y técnicas que se emplearon en la construcción del producto .....	43
3.4.- Matriz que resume la articulación de las aplicaciones realizadas con los sustentos teóricos, metodologías y herramientas empleadas.....	49
4.- Conclusiones del proyecto .....	51
5.- Recomendaciones .....	53
6.- Bibliografía .....	54

## **1. Información general del proyecto**

### **Programa de maestría:**

Maestría en Derecho; mención: derecho digital y sociedad de la información

### **Denominación del proyecto:**

Manual de políticas, procedimientos y herramientas para la protección de datos del Banco General Ruminahui S.A.

### **Autor del proyecto:**

Adriana Jahaira Zurita Pazmiño

### **Contextualización del tema del proyecto**

Ciencias Sociales, Periodismo, Información y Derecho.

### **Campo del conocimiento:**

UNESCO (CINE): 38. DERECHO

### **Línea de investigación institucional:**

Línea Transversal: Sociedad contemporánea y análisis del comportamiento en el marco de la modernidad y la interdisciplinariedad.

Sublínea: Derecho Digital

**Objetivo general:**

Elaborar un manual con una propuesta de políticas, procedimientos y herramientas para la protección de datos del Banco General Ruminahui S.A.

**Objetivos específicos:**

1.- Analizar las normativas constitucionales, legales y reglamentarias que regulan la protección de datos de carácter personal en la República del Ecuador, a fin de conceptualizar y categorizar los diferentes tipos de información y así desde el punto de vista de la legalidad determinar y diferenciar entre información de acceso público e información de acceso privado.

2. Diagnosticar los riesgos existentes al no haber políticas en materia de protección de datos de carácter personal en el Banco General Rumiñahui S.A., en el tratamiento de la información personal que suministren sus clientes en las operaciones comerciales que se llevan a cabo en la institución financiera.

3.- Conformar el manual de políticas, normas, procedimientos y herramientas de protección de datos para el Banco General Rumiñahui S.A., en el tratamiento de la información de carácter personal, de sus operaciones económicas, comerciales, administrativas y financieras.

**Beneficiarios directos:**

Banco General Rumiñahui S.A. colaboradores y proveedores de esta institución.

## **2. Descripción del proyecto**

### **2.1.- Problema a resolver de orden administrativo, tecnológico, educativo o social**

En el Ecuador el desarrollo de la sociedad de la información y la expansión de la informática y de las telecomunicaciones ha traído como consecuencia la amenaza a la intimidad y a la privacidad sea tanto en el aspecto social, laboral, cultural, legal, etc., y al no tener una normativa que garantice la protección de datos de uso personal en muchos casos se vulnera el derecho a la intimidad y privacidad, accediendo a información personal sin el consentimiento del titular de la información.

Respecto a los elementos esenciales en la protección de datos, García (2018), manifiesta:

Es importante señalar que el derecho fundamental a la protección de datos tiene su objeto en el poder de disposición y control al exigir el consentimiento de los titulares para todo uso o tratamiento que un tercero haga de sus datos de carácter personal. Así mismo, ese control conlleva que el afectado por un tratamiento de datos siempre deba tener conocimiento de qué se va a hacer con sus datos de carácter personal, es decir, cuál va a ser ese tratamiento, y las garantías legales de que todo tratamiento responda a fines legítimos. (p.99)

En el Ecuador no se cumplen estos componentes pues, en primer lugar, los dueños de la información difícilmente tienen acceso a los datos registrados pues no poseen conocimiento para que se han utilizado, pues en su momento lo han registrado con un fin o como un requisito para algo, pero en el futuro seguirán disponiendo de esta información para otro motivo que no necesariamente fue para el que se otorgó el consentimiento.

Un claro ejemplo de lo dicho es cuando un cliente se acerca a un Banco y solicita la apertura de cuenta bancaria, para ello le pedirán un sinfín de información de carácter personal la cual quedará registrada en la institución, pero al poco tiempo después, recibirá

una notificación. sea por correo electrónico, mensaje de texto o llamada telefónica en la cual la misma institución le oferta otro servicio no requerido; es ahí el problema, que el cliente no dio su conocimiento o se le informó qué se va hacer con su información y que tratamiento va a efectuar la institución financiera con la información del cliente.

En este sentido, García (2018), señala que:

Ecuador, según reporte de INEC (2016) existen 843,745 empresas, de las cuales el 7,5 % facturan sobre los 100,001 a 1'000,000 de dólares cada año y el 90,5% corresponde a las microempresas cuya facturación corresponde de 10,000 a 100,000 dólares al año (INEC, 2016), de las cuales según encuesta realizada por la ISO (2017) únicamente 11 empresas tienen certificación ISO 27001 que es un estándar para Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.

Por otra parte, García (2018), manifiesta que:

Como parte de la aplicación de la norma ISO 27001 debe existir una persona encargada de velar por la seguridad de la información de la empresa; lo que se asocia con la protección de datos personales que son parte de la seguridad de la información; se requiere que los datos se alojen en repositorios alojados en los servidores de las empresas o servicios en la nube y de esta forma poder acceder a ellos a través de Internet. (p.524)

Se analiza que es importante una legislación que regule la información del usuario para que no se viole su espacio, sus derechos y exista una protección a la intimidad de las personas respecto a su información y sus datos personales; tal es la importancia que las Naciones Unidas declaran que la intimidad y la privacidad son considerados como un derecho del ser humano, categorizándolos incluso como un derecho universal que cada Estado debe garantizar y proteger, la vida privada en todas sus facetas del ser humano.

Al respecto, la Declaración Universal de los derechos Humanos (1948) establece que:

El derecho a la vida privada es un derecho humano en el que nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques. (p.5)

La Red Española del Pacto Mundial (2017), manifiesta que:

Las empresas deben, por lo tanto, respetar el derecho a la privacidad de todos sus grupos de interés, tal y como establecen los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas. Es importante que las empresas cuenten con políticas de protección de datos transparentes y en consonancia con los derechos humanos y que utilicen las nuevas tecnologías de recopilación de datos a gran escala para generar impactos positivos a la sociedad, alineando su uso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, al mismo tiempo que minimizan sus impactos sobre los derechos humanos. (p.1)

Por otra parte, hablando en territorio nacional, la protección de datos personales en Ecuador no está por el momento ciento por ciento regulada, pues en la Constitución se habla del derecho a la protección de datos de una manera muy general, sin definir o categorizar la información personal, es por ello necesario la aprobación de una ley orgánica que trate exclusivamente los datos personales y que tenga un enfoque en los desafíos que presentan las tecnologías de la información. En este sentido, el Pacto de las Naciones Unidas que a la presente fecha ha sido reconocido por ciento sesenta y siete países, urge a los jefes de estado a implementar normativas que garanticen el derecho a la privacidad de las personas, manifestando que ningún ciudadano de los países suscriptores del mismo, puede ser objeto de entrometimiento, por parte de terceros, en su vida privada, domicilio, familia, entre otros.

Por lo expuesto, se evidencia que a nivel estatal, es necesario desarrollar una ley de protección de datos, aunque por el momento no sea una prioridad la aprobación de la misma, considerando que con la pandemia y estado de emergencia sanitaria mundial las prioridades han cambiado y en consecuencia este proceso irá de forma lenta; sin embargo, a nivel privado, hablando propiamente en el ámbito bancario, este proceso debe acelerarse por la necesidad de crear un área de cumplimiento normativo que canalice o sea la encargada de la protección de datos de carácter personal de los clientes. Esta es la razón por la cual la

presente investigación ha decidido enfocarse en la creación de un manual de procesos para direccionar el cumplimiento normativo de la protección de datos.

## **2.2.- Proceso de investigación y desarrollo**

### **2.2.1.- Metodología:**

#### **2.2.1.1.- Enfoque**

El enfoque cualitativo, de manera doctrinaria, Villabella (2015), lo define como:

La investigación cualitativa se inspira en un paradigma emergente, alternativo, naturalista, humanista, constructivista, interpretativo o fenomenológico, el cual aborda problemáticas condicionadas, históricas y culturales, en las que el hombre está insertado, y cuyo propósito es la descripción de los objetivos que estudia, la interpretación y comprensión; de esta forma la investigación responde a las preguntas ¿Qué es? y ¿Cómo es? y entiende a precisar la cualidad, la manera de ser, lo que distingue o le caracteriza. (p.928)

Con esta premisa el enfoque que tendrá la presente investigación será cualitativo, pues se analizará el porqué del problema a través de la información que brindará el investigado, en este caso Banco General Rumiñahui S.A, analizando las situaciones o hechos particulares que este arroje para llegar a un principio o ley general que determine el problema. Se tomarán los casos particulares para arribar a conclusiones generales; para ello se hará contacto directo con esos hechos particulares a través de la experiencia, la observación y el análisis, determinando sobre esta base conceptos y categorías.

#### **2.2.1.2.- Métodos**

Desde el punto de vista investigativo se emplearon varios métodos acordes a los postulados del enfoque cualitativo. Entre ellos se destacaron el de inducción, deducción, análisis y síntesis, desde el punto de vista jurídico se empleó el método hermenéutico.

#### **2.2.1.2.1.- Método hermenéutico.**

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el método hermenéutico, este método viene del vocablo griego “hermeneutiké” y este a su vez de la palabra “Hermes” quien es el mensajero de los dioses según la mitología griega, por lo que su empleo significa entender a interpretar en toda su extensión el mandato de las deidades. Villabella (2015), señala respecto de este método lo siguiente:

(...) en la ciencia jurídica es válido cuando el centro del estudio lo constituyen normas jurídicas. El sentido más completo en el que se emplea es cuando se posibilita precisar el objetivo de la norma jurídica; valorar la correspondencia entre éste y lo que declara; hacer inteligible su estructura; develar el sistema de relaciones que establece con el resto del entramado jurídico; comprender las motivaciones teleológicas de su creación y desentrañar el condicionamiento ambiental y cultural del momento histórico que lo produjo. (p.944).

Con la aplicación del método hermenéutico en el presente estudio se posibilita comprender como con un manual o política interna de banco se puede generar confianza y lealtad en los clientes y, por su puesto, garantizar que el banco siempre está estrictamente apegado al cumplimiento normativo.

#### **2.2.2.- Técnicas**

Definiendo este tema, Villabella (2015), manifiesta que las técnicas “son las reglas, operaciones y procedimientos que es necesario observar en la aplicación adecuada de un método para que brinde información confiable y válida” (p.925).

En este sentido se ha empleado para el desarrollo del proyecto la técnica documental pues se ha realizado el estudio a través de libros, folletos, periódicos, revistas e internet, los cuales se citan más adelante en el desarrollo de la tesis.

Adicional a ello se ha empleado también la técnica de entrevista estructurada al Jefe de Canales Electrónicos de Banco General Rumiñahui S.A. quien con su conocimiento y experticia en su campo brindó importante información de gran interés en la presente

investigación. Al respecto, Villabella (2015), explica en que consiste la referida técnica, y señala que “se efectúa sobre una guía de preguntas estructuradas previamente, en donde está bien delimitado lo que se va a preguntar cada caso y cómo se va hacer” (p.925).

En este mismo orden de ideas Díaz (2013), señala que la entrevista estructurada consiste en que:

Las preguntas se fijan de antemano con un determinado orden y contienen un conjunto de categorías y opciones para que el sujeto elija. Se aplica en forma rígida a todos los sujetos del estudio. Tiene la ventaja de sistematización, la cual facilita la clasificación y análisis, asimismo, presenta una alta objetividad y confiabilidad. (p.2)

En razón a lo antes expuesto, para el desarrollo de esta entrevista en la presente investigación, se planificaron y ordenaron lógicamente las preguntas a realizar.

### **2.3.-Vinculación con la sociedad que genera el proyecto**

El presente proyecto se encuentra orientado hacia la banca privada, particularmente dirigido al Banco General Rumiñahui S.A., una vez que se apruebe la Ley de protección de datos, el Banco, al contar con un manual para el cumplimiento normativo de protección y tratamiento de datos personales, mitigaría los riesgos de sanciones por posibles actos en lo que se exponga información sensible de los clientes, así como también se deben fortalecer los controles ya vigentes en el mismo.

La vinculación de este proyecto con la sociedad, radica en la necesidad que hoy tiene la ciudadanía ecuatoriana de que las instituciones financieras bancarias les garanticen su privacidad, la debida protección y resguardo de su intimidad, es decir se le estaría brindando una herramienta a las instituciones bancarias, a través de la cual ellas puedan garantizar a sus clientes la potestad de controlar la información de carácter personal que han suministrado, así como también puedan oponerse a su utilización en el caso de que sean destinados para fines no contemplados ni aceptados por el titular de la información.

Ante los grandes avances tecnológicos que hoy vive la humanidad, los cuales cada día arremeten contra la intimidad, privacidad y libertades personales de los ciudadanos, se hace necesario que existan normativas que garanticen y defiendan los derechos de las personas. En el caso que nos ocupa, con la información de carácter personal, y a través de esta herramienta ya que existen muy pocas en el país, se puede brindar una gran referencia no sólo para las instituciones bancarias, sino también para cualquier organización e institución que use, traté y maneje datos personales de sus usuarios, contribuyendo así con la sociedad ecuatoriana, en el buen manejo y uso de su información.

Como es de conocimiento público Banco General Rumiñahui S.A., tiene concentrado su flujo del negocio en el segmento militar y una parte minoritaria a personas civiles y jurídicas; analizando a fondo la vinculación con la sociedad que genera este proyecto, se ha realizado una entrevista estructurada al Jefe de Canales Electrónicos del Banco General Rumiñahui, mediante la entrevista estructurada se logró tener conocimiento en base a las afirmaciones del Jefe de Canales Electrónicos del Banco General Rumiñahui S.A.

Víctor Hugo Vallejo Chávez informó que en el primer trimestre del año 2020 el banco tuvo alrededor de 175.537 clientes comercialmente activos, de los cuales 90.906 clientes corresponden a rango militares (activos y pasivos), dentro de este segmento el 64% se encuentra afiliados a canales electrónicos, pero como dato curioso solo el 30% del segmento militar utiliza de forma habitual o recurrente canales electrónicos.

Vallejo también informó que durante el tiempo que se decretó el estado de emergencia sanitaria en el Ecuador (marzo de 2020), en tan solo dos meses como toma de muestra se dio un incremento acelerado en la digitalización bancaria, de tal manera que ahora se efectúan de manera rutinaria transacciones electrónicas.

De acuerdo a las estadísticas que brevemente explicó dicho funcionario, se puede revisar que los militares dada su formación profesional o por cualquier otro paradigma, tienden a desconfiar de la banca virtual y realmente solo como un estado de excepción utilizan canales electrónicos; es por ello realmente necesario que Banco General Rumiñahui invierta en los recursos necesarios para que cree un área exclusiva de cumplimiento normativo “compliance” en el cual se puedan canalizar políticas y procedimientos del uso de protección de datos de carácter personal para que así sus clientes, en especial el segmento militar se sientan confiados.

## **2.4.- Indicadores de resultados del proyecto**

### **2.4.1.- Descripción de indicadores de resultado**

Al concluir el proyecto investigativo se aportará a la banca privada una política interna en la cual se determine un uso y procedimiento del tratamiento de la información de tal manera que genere confianza y seguridad en los clientes y garanticemos el cumplimiento de su derecho a la protección de datos y sigilo bancario. Esta política irá apalancada con la creación de un área de cumplimiento normativo “compliance” y sea de este departamento con personas expertas en el tema, que salgan los lineamientos para el cumplimiento de protección de datos.

Dentro de este proyecto, resulta pertinente e importante determinar cuál será su impacto en la organización en la que va ser implementado, en el caso que nos ocupa en el Banco General Rumiñahui S.A., en este sentido, es necesario establecer los indicadores que permitirán evaluar el aporte de la presente investigación.

En tal sentido, cabe destacar que la Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (2019), define indicador como: “una herramienta que entrega información cuantitativa respecto del logro o resultado de los objetivos de la institución”.

Así mismo, Ortiz (2014), define a los indicadores de resultados como: “variables de carácter empírico, instrumental y operacional, pueden ser cualitativos y/o cuantitativos, ofrecen información relevante en las investigaciones y están asociadas a otras variables más complejas, en correspondencia con las concepciones teóricas previamente asumidas por los investigadores” (p.25).

Por otra parte, Ortiz (2014), señala que:

La determinación de los indicadores está precedida por una valoración teórica del objeto de estudio en cuanto a sus particularidades y de las investigaciones realizadas anteriormente. Por tanto, solo a partir de la teoría es que se pueden precisar los indicadores idóneos para investigar el objeto, y su precisión debe contener la fundamentación correspondiente de su conveniencia, de lo contrario no habría rigor científico en su selección en cuanto su pertinencia, eficacia y eficiencia. (p.26)

Es menester determinar los aportes que tendrá la presente investigación en las políticas, procedimientos y herramientas de cumplimiento normativo para la protección de datos en el Banco General Rumiñahui S.A., es necesario determinar los indicadores en el ámbito administrativo, tecnológico y educativo.

## **2.4.2.- Clasificación De Indicadores**

**2.4.2.1. Ámbito Administrativo,** dentro del presente proyecto, en el ámbito administrativo es posible concretar los siguientes indicadores:

- Eficiencia y eficacia de los mecanismos de control interno aplicado en la seguridad de la información de la Banca Privada, por cuanto es indispensable evaluar los sistemas, procesos, estructuras, normativas, políticas que se encuentra implementados en la organización y si estos garantizan el buen manejo y procesamiento que los datos de carácter personal deben de tener en su tratamiento.
- Eficacia del manual en la organización del Banco General Rumiñahui S. A. respecto

la seguridad de la información, esta variable permite evaluar y medir el compromiso que tiene la directiva con la aplicación del presente manual, en las políticas de protección de datos de carácter personal, así como en la asignación a sus empleados de responsabilidades en el tratamiento de la información.

- Índice de efectividad en materia de seguridad y privacidad de la información en el interior de la entidad, con el uso y aplicación del presente proyecto en el Banco General Rumiñahui S.A., cuantificar en que porcentaje con la aplicación del mismo, se estaría brindando a los clientes seguridad y privacidad en el tratamiento de sus datos personales.
- Porcentaje de impacto de las normas y políticas en los estados de seguridad implementados el Banco, lo que trae consigo determinar el beneficio de la aplicación del presente manual en las actividades comerciales de la organización.
- Eficacia en el cumplimiento de la normativa contemplada en el manual de protección de datos, el cual tiene como objeto determinar el nivel en que los procesos de tratamientos de datos son cumplidos, por parte de los funcionarios bancarios.
- Impacto del manual en el tratamiento del Banco General Rumiñahui S.A. en el tratamiento de problemas relacionados con la protección de datos de carácter personal, esta variable, permite determinar la eficiencia en la solución de eventos reportados por los clientes de la institución financiera, lo cual busca evaluar la gestión del modelo de seguridad de información implantado en la organización.

**2.4.2.2 Ámbito Educativo**, es necesario determinar indicadores de resultados en materia educativa, vinculados con el personal de la institución financiera, los cuales se detallan a continuación:

- Efectividad de los medios de comunicación, por lo que es importante verificar con la implementación del presente proyecto, la transmisión asertiva por parte del Banco General Rumiñahui S.A. de los principios, políticas, normas, procedimientos y valores en seguridad de la información de carácter personal a los empleados encargado en el tratamiento de los mismos.
- Determinar cuál será el porcentaje de conocimiento, a través de la aplicación del presente proyecto que poseerán los clientes del Banco General Rumiñahui S.A. respecto al tratamiento y procesamiento de los datos de carácter personal que suministran en sus actos de comercio, ya que es importante que los usuarios tengan pleno conocimiento del uso que se les dará a la información que han suministrado.

**2.4.2.3. Ámbito Tecnológico**, respecto a los aportes en materia de tecnología, se establecen los siguientes indicadores de resultado:

- Verificación de protocolos de seguridad en la adquisición y mantenimiento de los softwares relacionados tratamiento de información de carácter personal. Esta variable busca determinar el impacto que tendrá el presente proyecto en los lineamientos, políticas y normas en el uso de las plataformas virtuales de la institución financiera y verificar que estos cumplan con los máximos estándares de seguridad en la protección de los datos suministrados por los clientes del Banco.
- Eficiencia de los mecanismos de seguridad de las plataformas digitales del Banco

General Rumiñahui S.A. respecto de ataques informáticos, ya que es importante medir los aportes que tendrá la presente investigación, en los controles implementados por el Banco en la prevención de las acciones que terceras personas de mala fe, pudieran realizar para desestabilizar o dañar los sistemas de seguridad bancarias con fines protervos.

### **3. Producto que se propone**

#### **3.1. Fundamentos teóricos que se han aplicado en la elaboración de la propuesta: conceptos principales y bases teóricas**

Para poder seguir avanzando con la investigación es necesario en primer lugar que definamos que son datos y que se considera como carácter personal, en este sentido Nevado (2010), define datos como “(...) la información relevante que almacena y gestiona el sistema de información. Los datos por sí solos no aportan conocimiento, es necesario procesarlos y transformarlos. La información es el resultado de esta transformación” (p.56).

Con esta definición es importante entender y diferenciar entre datos e información, según líneas anteriores datos es una descripción que necesita ser analizada o procesada mientras que la información es el resultado de los datos; es decir los datos es la materia prima, es algo muy básico pero su objetivo es brindar información relevante para un análisis y según ello tendremos la información, que en este caso serán de las personas. Se entiende que los datos pueden estar conformados por números letras o signos que con un análisis y proceso pueden llegar a describir o dan una particularidad a una persona.

Una vez que se tiene claro el concepto de datos e información es transcendental definir que son los datos de carácter personal, Marzo (2009), los define como “cualquier información numérica alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables” (p. 21).

A nivel normativo en el Ecuador, las únicas leyes que hacen referencia sobre la protección de datos son la Constitución de la República del Ecuador (2008), que indica que se reconoce y garantiza a las personas al derecho a la intimidad personal y familiar, así como también, el Código Orgánico Integral Penal (2016), que sanciona con una pena de tres años de privación de libertad a quienes violen el secreto de intimidad y privacidad de los ciudadanos ecuatorianos y residentes extranjeros en la República del Ecuador.

Por otra parte, el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014), habla sobre la protección de la información y estipula que los datos de carácter personal de los usuarios del sistema financiero nacional que reposan en las entidades de dicho sistema y su acceso están protegidos, y solo podrán ser entregados a su titular o a quien éste autorice o por disposición de lo establecido en la presente norma.

Doctrinariamente hablando sobre la seguridad de la información, el Centro Europeo de Postgrado (2018) la define como el “conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones que permiten resguardar y proteger la información, buscando mantener las dimensiones (confidencialidad, disponibilidad e integridad) de la misma” (p.6).

De igual forma el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) habla sobre la protección a la información en su Art. 360 en el cual habla que la información que contenga datos crediticios deben ser confidencial lo cual no puede divulgarse o comercializarse, así como también indica que el titular de la información crediticia tiene derecho a exigir la fuente de la información crediticia.

Para varios autores el sigilo y la reserva son un secreto o silencio que debe guardar las instituciones financieras en relación a la información, transacciones operaciones o cualquier acto bancario que realicen sus clientes. Por ejemplo, Villegas (1985), lo define como “el deber impuesto a las entidades financieras de no revelar las informaciones que posean de sus clientes y las operaciones y negocios que realicen con ellos” (p.303).

Hernández (1956) lo define como “el deber jurídico que tienen las instituciones de crédito, las organizaciones auxiliares y sus empleados de no revelar directa o indirectamente los datos que lleguen a su conocimiento, por razón o motivo de la actividad a la que estén dedicados” (p.130).

Pinto (2009) define el secreto bancario como “la obligación que tiene los bancos de en mantener a reserva las informaciones que han obtenido sobre sus clientes en las relaciones propias de su actividad y que no pueden revelar a terceros sin su autorización” (p.7).

En este sentido, es evidente que en nuestro país no se ha desarrollado una normativa legal completa sobre la protección de datos, sin embargo, claramente se evidencia que a nivel bancarios si existe sustento legal que habla sobre la protección de datos y sigilo y reserva; sin embargo al no tener una ley con ámbito de aplicación general o una ley que organice a nivel normativo un área encargada específicamente al cumplimiento normativo “compliance” es el motivo ideal por el cual se aplicó al presente proyecto de cumplimiento normativo de protección de datos de carácter personal , para lo cual se utilizó el derecho comparado y como referencia la legislación de la Unión Europea, cuyos países integrantes son vanguardistas en esta materia.

De la normativa de la legislación europea destaca el reglamento general de protección de datos, el cual tiene por objeto proteger a todas las personas que forman parte integrante de su comunidad, sobre las formas en sus datos considerados por las leyes como de carácter personal van a ser tratados. De igual forma se analizó la legislación de los países sudamericanos a fin de determinar los avances de sus normativas en la materia a la cual se hace referencia.

A nivel privado también se ha investigado que otras instituciones financieras ya han creado un área de cumplimiento normativo, tal es el caso para citar como ejemplos Banco Pichincha C.A. y Banco Produbanco, quienes han invertido en una serie de recursos

económicos, humanos y tecnológicos en implantar un área de cumplimiento normativo “compliance”. El Banco Pichincha C.A. tiene su propio manual de protección de datos y pone a disposición pública, el acceso a través de su página web, en su sección de “transparencia” se puede evidenciar un “canal ético para proveedores” con el cual se puede denunciar, alertar o informar sobre irregularidades en los procesos de adquisición de bienes o servicios, anunciando a la comunidad que este Banco es cumplidor de las normas ecuatorianas y extranjeras en sus diversas sucursales.

Cómo segundo ejemplo se ha citado a Banco Produbanco que dentro de su intranet (red informática interna), consta una sección en la cual pueden denunciar los colaboradores de dicha institución financiera cualquier acto o hecho de corrupción del que se tenga conocimiento se haya cometido en la organización, este acceso se lo conoce como canal ético.

Con estos ejemplos se puede entender la importancia de alertar o informar a la institución financiera de cualquier irregularidad en contra de las normas, **pues** a través de estos canales éticos no solo se genera una excelente reputación organizacional ante los clientes, sino que **sirve** para impulsar el cumplimiento normativo y las políticas internas en relación a la buena práctica de sus colaboradores.

Por otra parte, cabe destacar que el Reglamento General de Protección de Datos (2016), define el tratamiento de los datos de carácter personal como “cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales”. (p.35).

Así mismo, el Reglamento General de Protección de Datos (2016), dispone la forma en como los datos deben ser tratados, esto es con licitud, lealtad y transparencia, con un fin determinado, explícito y legítimo.

De acuerdo a los artículos anteriormente descritos cabe destacar que la normativa europea es una de las más avanzadas en materia de protección de datos, motivo por el cual se ha utilizado como una fuente principal en el desarrollo de políticas que se implementaran en las instituciones financieras bancarias privadas.

Así mismo, también se utilizó, como fuente de derecho comparado la Ley de Protección de Datos Personales, de la República Argentina, en este sentido, cabe destacar que dicha norma regula el desarrollo del consentimiento que deben otorgar los titulares de los datos considerados de carácter personal y que se encuentra regulado en su artículo 5, estableciendo que todo titular de datos considerados de carácter personal debe expresar libre, expresa y de manera informada su consentimiento a la entidad que recoja sus datos, de forma escrita en que sus datos sean tratados.

Por otra parte, establece que, no será necesaria la obtención de dicho consentimiento, cuando los datos de los titulares sean obtenidos de fuentes consideradas por las leyes de acceso público, que sean recabados por el Estado a fin de cumplir con sus cometidos constituciones y legales, se trate de un documento nacional de identidad e información tributaria.

Al respecto, La Ley de Protección de Datos de Carácter Personal de la República de Chile (1999), establece:

Los responsables de los registros o bancos de datos personales sólo podrán comunicar información que verse sobre obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial, cuando éstas consten en letras de cambio y pagarés protestados; cheques protestados por falta de fondos, por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada o por otra causa.

(p.20)

Así mismo, es importante establecer los mecanismos con los cuales deben efectuar las instituciones financieras de banca privada, en el cual consten los procedimientos necesarios para establecer un plan de cumplimiento normativo en materia de protección de datos considerados de carácter personal, que les brinde a dichas organizaciones un mayor prestigio y reputación, por cuanto deben garantizar al titular de los datos considerados por la Leyes que regulan la materia de carácter personal.

En este sentido, dichas organizaciones deben brindarle las herramientas a los titulares de los datos, para que estos puedan hacer efectivos sus derechos relacionados con el tratamiento que les dan las instituciones anteriormente descritas, así como también que dichas entidades puedan contar con una herramienta que les permita cumplir con las disposiciones de carácter legal, así como también constitucional y jurisprudencial, concernientes al desarrollo del derecho constitucional que tienen todas la personas como por ejemplo los consagrados en nuestra constitución que establece que materia de protección de datos el derecho a:

- El acceso a la información que el titular suministró.
- El derecho a que los datos suministrados sean protegidos, recolectados, archivados, procesados, distribuidos si fuere el caso o difundidos en legal y debida forma.

En este sentido, en las instituciones financieras se procederá a desarrollar políticas con el fin regular el tratamiento de datos personales facilitados por los usuarios y/o cliente, cabe destacar que en materia de cumplimiento normativo los bancos privados considerados como los responsables en el tratamiento de los datos, es necesario en sus operaciones adopten políticas que:

a).- Garanticen a los titulares, el derecho constitucional de acceso a la información de la entidad que guarde datos relacionados con las personas, este derecho se conoce en la doctrina y constitución como habeas data.

b).- Toda institución debe como regla general solicitar al titular de los datos autorización para tratarlos, esta autorización debe quedar por escrito, así como también debe ser protegida y resguardada así como también debe ser otorgada cuando el titular lo requiera.

c).- Informen a los titulares de los datos, la finalidad del tratamiento de la información suministrada, así como también los derechos que le asisten.

d).- Brinden todas las medidas y mecanismos de seguridad de la información suministrada por los titulares con el fin que estos no sean adulterados, perdidos, destruidos, o utilizados sin una respectiva autorización.

e).- Garanticen a los titulares de los datos cuando la información suministrada por ella sea traspasada a terceros, esta debe cumplir con los requisitos de veracidad, exactitud, actual, comprobada, comprensible, y completa.

f).- Que la información que se suministró sea susceptible de actualización.

g).- Que la información que se suministró sea susceptible de rectificación.

h).- Que se pueda exigir al responsable del tratamiento, que cumpla con todas las disposiciones legales y reglamentarias que regulan la materia.

i).- Que se les brinde el derecho a los titulares a realizarle consultas a las instituciones financieras de banca privada, que estén tratando sus datos.

j).- Que las organizaciones implementen manuales de normas y procedimientos y que les garantice a los titulares de los datos que tendrán acceso a los mismos en el ejercicio de sus derechos.

Por lo expuesto, cabe destacar que una vez las instituciones financieras privadas hayan aplicado las políticas de cumplimiento normativo en materia de protección de datos,

es necesario definir los procedimientos de como los datos de carácter personal serán tratados, a fin de que se dé cumplimiento tanto a las políticas internas como a las normativas legales, que tienen por objeto el resguardo y cuidado de los mismos. Al respecto cabe destacar que en materia de cumplimiento normativo es fundamental que establezcan los procedimientos para:

- Área responsable de la implementación y observancia de las políticas de protección de datos en las entidades financieras del sector privado.
- Los titulares de la información considerada de carácter personal en las instituciones financieras de banca privada tengan el pleno conocimiento de cómo pueden realizar actualizaciones, rectificaciones y supresiones de información suministrada a las organizaciones, así como también los medios para revocarlas en caso de considerarlo necesario.

Ahora bien, una vez establecidas las políticas, así como también los procedimientos para las instituciones financieras privadas, es fundamental para su aplicación respectiva que éstas queden plasmadas a través de una herramienta, tal como un manual de normas y procedimiento adaptable a las necesidades que tengas las entidades ya mencionadas el cual resguarde la protección de datos de carácter personal de sus clientes y/o usuarios en su operaciones financieras y comerciales.

### **3.2.- Descripción del producto:**

#### **A) Estructura general de la propuesta**

- Con la creación de una ley de protección de datos en el Ecuador se podrán conceptualizar o categorizar los diferentes tipos de información para determinar lo que es información pública y privada, ya que al momento no existe norma que lo conceptualice o defina.

- Por otra parte al haber normativa en la cual se defina a qué se considera información privada y personal se determinará lo que se puede o no publicar y a qué puede tener acceso como usuario de esta información o dueña de base de datos.
- Con la creación de un manual para el cumplimiento normativo para la protección de datos se mitigarían los riesgos de sanciones posible incumplimiento de sigilo y reserva.
- Implantando una política interna en el Banco General Rumiñahui S.A. en la cual se determine un uso y procedimiento del tratamiento de la información se genera confianza y seguridad en los clientes y se garantiza el cumplimiento de su derecho a la protección de datos y sigilo bancario.

#### **B) Explicación del aporte: funcionamiento y empleo de cada componente**

En las instituciones bancarias privadas consideradas como organizaciones que brindan a sus clientes o miembros servicios de suministro de dinero mediante la transferencia de fondos a través de préstamos, depósitos e inversiones, es indispensable con el fin de guardar un gran prestigio y reputación, que los datos considerados de carácter personal suministrados por sus clientes y/o miembros de las organizaciones, sean resguardados en legal y debida forma mediante un programa de cumplimiento normativo el cual está plasmado en el presente manual de normas y procedimientos.

En razón a lo anteriormente manifestado, se detalla la presente política de protección de datos la cual será implementada en Banco General Rumiñahui a quien se le brindará asesoría en materia de cumplimiento.

Tiene como fin que todos los clientes, proveedores y/o colaboradores titulares de los datos personales, que son suministrados a través de las diferentes plataformas que les brindan las instituciones financieras, tengan pleno conocimiento de cómo se obtienen, se tratan y se

protegen los datos considerados de carácter personal que ellos facilitan y las organizaciones recogen en legal y debida forma.

En este sentido, es importante que cuando los clientes contraten productos de las instituciones financieras, el tratamiento de datos suministrado sea realizado conforme a cada una de las clausulas establecidas en el contrato correspondiente; al respecto las organizaciones a través de los contratos que celebren con sus clientes, deben informar la forma en que los datos de carácter personal van a ser tratados y utilizados, y que se obtienen a través de las diferentes plataformas, tales como los formularios y las páginas web que las instituciones brindan.

Para el cumplimiento de la presente política las instituciones financieras privadas son consideradas como los responsables del tratamiento de los datos personales. Banco General Rumiñahui S.A., además, debe designar un delegado de protección de datos, el cual servirá de intermediario entre la institución y los titulares de los datos de carácter personal, en este sentido. El Banco como administrador de los datos de carácter personal tienen la obligación de tratar la información suministrada de manera confidencial, así como también deben garantizar las medidas de seguridad necesaria de manera tal que los mismos, no sean adulterados, perdidos y/o se evite que sean tratados sin la debida autorización.

Será obligación de Banco General Rumiñahui S.A., cuando se tenga intención de utilizar la información para otro fin, recabar el consentimiento de los titulares para realizarlo, así como también se les brinde la posibilidad de revocar dicho consentimiento. Los datos de carácter personal no serán comunicados a terceros salvo los casos requeridos por las leyes y cuando sean solicitados por autoridad judicial competente.

A continuación, se detalla el proyecto de manual de protección de datos de carácter personal que entraría en funcionamiento una vez que se cree el área de cumplimiento normativo “compliance”.



**MANUAL DE POLITICAS, PROCEDIMIENTOS Y HERRAMIENTAS PARA  
LA PROTECCION DE DATOS DEL BANCO GENRAL RUMINAHUI S.A.**

**Quito, agosto 2020**

**TABLA DE CONTENIDOS**

<b>TABLA DE CONTENIDO.....</b>	<b>2</b>
<b>1.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.- RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.- OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.- ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>2.- BASE LEGAL.....</b>	<b>3</b>
<b>3.- DEFINICIONES.....</b>	<b>4</b>
<b>4.- RESPONSABLES.....</b>	<b>6</b>
<b>5.- DESTINATARIOS.....</b>	<b>7</b>
<b>6.- PRINCIPIOS APLICABLES.....</b>	<b>7</b>
<b>7.- DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA.....</b>	<b>9</b>
<b>8.- PROCEDIMIENTO PARA LA AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....</b>	<b>10</b>
<b>9.- PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DATOS SENSIBLE.....</b>	<b>11</b>
<b>10.- DEBERES INMANENTES A LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO...12</b>	
<b>11.- PROCEDIMIENTO DE CONSULTA POR PARTE DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>12.- PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMACIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>13.- FECHA DE APLICACIÓN.....</b>	<b>14</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1.- RESUMEN EJECUTIVO**

El Banco General Rumiñahui S.A. en cumplimiento a la constitución, normas y demás leyes de la República de Ecuador, pone a disposición de los socios, empleados y clientes los principios y finalidades que se detallan en el presente manual.

Para el cumplimiento del presente manual el Banco General Rumiñahui S.A. se considera como el responsable del tratamiento de la información.

### **1.2.- OBJETIVO**

Establecer y regular los procedimientos en que los datos considerados de manera personal van a ser tratados por Banco General Rumiñahui S.A., utilizando como referencia la normativa contemplada en la República de Ecuador, así como también fuentes de derecho comparado, tal como la normativa establecido por la Unión Europea, la República Argentina y la República de Chile.

### **1.3.- ALCANCE**

El presente manual es de estricto cumplimiento para cada uno de los socios, directiva y empleados del Banco General Rumiñahui S.A. aplicable a todas las bases de datos que se encuentren en resguardo de la institución financiera.

## **2.- BASE LEGAL**

**2.1.-** Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial de la República del Ecuador número 449. 20 de octubre de 2008.

**2.2.-** Código Orgánico Integral Penal de la República del Ecuador. Registro Oficial de la República del Ecuador número 180. 10 de febrero de 2014.

**2.3.-** Código Orgánico Monetario y Financiero. Registro Oficial de la República del Ecuador número 332 . 12 de septiembre de 2014.

**2.4.-** Reglamento (EU) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos emitido por la Unión Europea. Año 2016.

**2.5.-** Ley de Protección de Datos Argentina. Ley N° 25.326. 30 de octubre de 2000.

**2.6.-** Ley de Protección de Datos de la República de Chile. Ley N 19.628. 28 de agosto de 1999.

### **3.- DEFINICIONES**

#### **3.1.- Consentimiento del interesado:**

Es la expresa voluntad, manifestada por el titular de los datos, a través del cual manifiesta tener conocimiento de saber con qué fin su información suministrada será tratada, así como también acepta que sus datos considerados personales sean tratados por la entidad financiera, dejando constancia por escrito de dicha afirmación.

#### **3.2.- Datos de carácter personal:**

Es todo tipo de información que permite identificar a una persona natural o jurídica, bien sea escrita, numérica, auditiva, fotográfica entre otros.

#### **3.3.- Datos biométricos:**

Es cualquier tipo de propiedad, bien sea de conducta, de rasgos, de tipos físicos o fisiológicos, imputable a una persona, el cual se puede someter a validación, medición y verificación tales como las huellas dactilares, el reconocimiento del rostro, un reconocimiento de firma y rubrica, reconocimiento de voz, entro otros.

### **3.4.- Elaboración de perfiles:**

El Reglamento General de Protección de Datos (2016), lo define como: “Toda forma de tratamiento automatizado de datos personales consistente en utilizar datos personales para evaluar determinados aspectos personales de una persona física” (p.33).

### **3.5.- Fichero:**

Es el documento a través del cual se recogerán los datos personales relacionados con las personas que han manifestado su expreso consentimiento y voluntad de que sus datos sean tratados.

### **3.6.- Tratamiento:**

Es el proceso derivado de las operaciones administrativas, financieras y comerciales a través del cual se utilizan los datos personales de una persona, en su recolección, edición, protección, verificación, validación, estructuración y consulta.

### **3.7.- Limitación del tratamiento:**

Es la declaración expresa de considerar de carácter reservado a los datos que son tratados, a fin de limitar su uso en el futuro en las operaciones administrativas financieras y legales de la entidad Bancaria.

### **3.8.- Responsable del tratamiento o responsable:**

Es la persona o el conjunto de personas encargados de tratar los datos del carácter personal de los clientes de la institución financiera, quienes deberán regirse por las normativa e instrucciones del presente manual.

### **3.9.- Seudonimización:**

Es el proceso a través del cual los datos personales constante en el registro son reemplazados por otros identificadores seudónimos y artificiales.

### **2.10.- Tercero:**

Es todo tipo de persona diferente a los encargados de tratar los datos de carácter personal de los clientes del Banco.

### **3.11.- Violación en de los mecanismos de seguridad de los datos personales:**

Es todo acto u atentado contra la información tratada de los clientes del Banco, que destruya, adultere, forje, mal utilice, los datos de carácter personal conservados en la entidad Bancaria.

## **4.- RESPONSABLES**

A continuación se detallan quienes son los responsables de aplicación del presente manual:

**4.1.-** Gerente General de la entidad financiera.

4.2.- Gerentes de cada área de la entidad financiera.

4.3.- Oficiales de cumplimiento.

## **5.- DESTINATARIOS**

Son destinatarios del manual de cumplimiento normativo de protección de datos para instituciones financieras de carácter privado:

5.1.- Clientes y/o Usuarios.

5.2.- Personal de la Organización.

5.3.- Proveedores de la Organización.

5.4.- Cualquier otro titular de los datos.

## **6.- PRINCIPIOS APLICABLES**

### **6.1.- Principio de licitud:**

Los datos de carácter personal recogidos en la entidad financiera deben ser conversados y tratados de acuerdo a las norma constitucional y legal de la República.

### **6.2.- Principio de calidad de datos:**

Conforme la Ley de Protección de Datos Personales de Argentina (2000), establece que este principio consiste en que “los datos personales que se recojan a los efectos de su tratamiento deben ser ciertos, adecuados, pertinentes y no excesivos en relación al ámbito y finalidad para los que se hubieren obtenido” (p.13).

### **6.3.- Principio de consentimiento:**

Conforme la Ley de Protección de Datos Personales de Argentina (2000), establece que “el tratamiento de datos personales es ilícito cuando el titular no hubiere prestado su consentimiento libre, expreso e informado, el que deberá constar por escrito, o por otro medio que permita se le equipare, de acuerdo a las circunstancias” (p.13).

### **6.4.- Principio de información:**

Conforme a la Ley de Protección de Datos Personales de Argentina (2000), establece que este principio consiste en que “la finalidad para la que serán tratados y quiénes pueden ser sus destinatarios o clase de destinatarios” (p.13).

### **6.5.- Principio de categoría de datos:**

Conforme a la Ley de Protección de Datos Personales de Argentina (2000), este principio consiste en que “ninguna persona puede ser obligada a proporcionar datos sensibles” (p.13).

### **6.6.- Principio de seguridad de los datos:**

Conforme establece la Ley de Protección de Datos Personales de Argentina (2000), este principio consiste en que “el responsable o usuario del archivo de datos debe adoptar las medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales” (p.14).

### **6.7.- Principio de confidencialidad:**

Conforme la Ley de Protección de Datos Personales de Argentina (2000) este principio consiste en que: “el responsable y las personas que intervengan en cualquier fase del tratamiento de datos personales están obligados al secreto profesional respecto de los mismos” (p.14).

## **7.- DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA**

### **7.1.- Derecho de información y acceso a los datos personales:**

El titular de la información debe ser informado que sus datos de carácter personal están siendo suministrados, así como también el motivo por el cual se hace dicha recolección y la manera en cómo van a ser tratados.

### **7.2.- Derecho de acceso del interesado:**

El titular de la información tiene el derecho a consultarle a las instituciones financieras de carácter privado si los datos que suministró considerados de carácter personal están siendo utilizados por la organización.

### **7.3.- Derecho de rectificación:**

El interesado tendrá derecho a rectificar los datos suministrados a la institución financiera.

### **7.4.- Derecho de supresión:**

El interesado tendrá derecho a suprimir los datos suministrados a la institución financiera.

#### **7.5.- Derecho de limitación del tratamiento:**

El interesado tendrá derecho a limitar la finalidad para la cual sus datos están siendo tratados por las organizaciones financieras de carácter privado.

### **8.- PROCEDIMIENTO PARA LA AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

**8.1.-** La autorización que deben otorgar los titulares de la información considerada datos de carácter personal constituye la principal regla para las instituciones financieras de carácter privado.

**8.2.-** El titular de la información debe expresar su consentimiento y voluntad de que sus datos deben ser tratados por la organización, dicha manifestación es de carácter obligatorio que sea por escrito.

**8.3.-** En este sentido se debe llenar un formulario signado con el numero A001-2019, denominado formulario de autorización de tratamiento de datos de carácter personal.

**8.4.-** El formato descrito en el literal anterior debe ser agilitado con anterioridad a su suscripción, garantizando de esta manera que el cliente o usuario, tenga pleno conocimiento la finalidad para la cual sus datos van a ser tratados.

**8.5.-** La organización contará en cada una de sus áreas con un delegado responsable de resguardar la información suministrada por los clientes y/o usuarios.

**8.6.-** Las instituciones financieras de carácter privado, debe resguardar las autorizaciones suministradas de manera escrita por los titulares de la información.

## **9.- PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DATOS SENSIBLES.**

**9.1.-** Los datos considerados de carácter sensible son aquellos que por su naturaleza podrían afectar la integridad del titular de los datos o cuyo mal uso podría generar que los clientes o usuarios sean discriminados, en este sentido son considerados datos de carácter sensible todo tipo de información relacionados con el tipo de raza, la religión que profesa, su tipo de etnia etc.

**9.2.-** Se deja constancia en el presente manual que el tratamiento de este tipo de datos, no es necesario para las operaciones comerciales realizadas por el cliente y/o usuarios en las organizaciones financieras de carácter privado, en tal sentido se prohíbe el uso de los mismos.

**9.3.-** No obstante, de manera excepcional se recabará dicha información cuando:

**9.3.1.-** El titular de la información considerada de carácter sensible haya dado su autorización de manera expresa a las instituciones financieras.

**9.3.2.-** El tratamiento de dicha información sea fundamental para resguardar y proteger la vida del titular de la información.

**9.3.3.-** El tratamiento se refiera a información que sea indispensable para el respeto de las garantías básicas del derecho a la defensa y al debido proceso en un procedimiento judicial.

**9.3.4.-** Tengan fines históricos no obstante deberá adoptarse las medidas conducentes vinculados con la supresión de identidad de los titulares de la información.

## **10.- DEBERES INMANENTES A LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO.**

**10.1.-** El responsable de tratamiento debe ofrecer garantías suficientes en la aplicación de medidas técnicas y organizativas.

**10.2.-** El responsable del tratamiento no debe recurrir a otro encargado sin haber obtenido una autorización previa por parte del titular de la información.

**10.3.-** En caso de obtener la autorización anteriormente descrita el responsable del tratamiento debe informar al titular de la información cuanto haya encargado el tratamiento a otro.

**10.4.-** Debe tratar los datos considerados de carácter personales siguiendo los procedimientos establecidos en el presente manual, así como también relacionado con las transferencias de datos personales.

**10.5.-** Debe respetar la confidencialidad de los datos de carácter personal suministrado por los clientes y/o usuarios de las instituciones financieras privadas.

## **11.- PROCEDIMIENTO DE CONSULTA POR PARTE DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.**

### **11.1.- Procedimientos de consulta y reclamación**

**11.1.1.-** Será presentado por escrito ante la oficina de cumplimiento relacionado con la protección de datos.

**11.1.2.-** El documento escrito presentado a Banco General Rumiñahui S.A. de carácter privado deberá cumplir con los siguientes requisitos para su admisión respectiva:

**11.1.2.1.-** Identificación del titular o causahabiente, junto con una copia de su cedula de ciudadanía o con el documento que acredite su condición.

**11.1.2.2.-** Petición clara precisa y detallado, así como indicación expresa de motivo que originó la consulta y el reclamo.

**11.1.2.3.-** Dirección física y electrónica para recibir sus notificaciones respectivas.

**11.1.2.4.-** Documentos y elementos de prueba con los que sustente la solicitud.

**11.1.3.-** Una vez recibido el reclamo y/o consulta, se procederá a verificar si cumple con los requisitos establecidos en el presente manual. En el caso de que el reclamo no cumpla con las condiciones mínimas, se le informará al titular de la información en el término de cinco días, a fin de que realice las correcciones necesarias a fin de darle trámite al reclamo interpuesto en la organización.

**11.1.4.-** Si luego de notificado el solicitante, han pasado dos meses y este no suministra la información requerida ni completa su solicitud, será automáticamente entendido como un desistimiento por parte del solicitante.

**11.1.5.-** El responsable de atender el reclamo, tendrá el término máximo de diez días contados a partir de la radicación correcta de la solicitud, para resolver sobre lo expuesto por el titular de la información. Se establece como tiempo máximo para dar solución al reclamo un término de 10 días, contados desde el momento en la solicitud fue presentada correctamente. Si transcurre el término antes señalado, y no se ha dado solución al reclamo, se informará al solicitante el motivo por cual no se ha atendido su requerimiento de manera oportuna.

**11.1.6.-** Así mismo se le indicará en qué fecha se resolverá su reclamo para lo cual se le considerará un término de ocho días. La modificación o supresión de los datos será efectiva siempre y cuando no medie disposición jurídica en contrario.

## **12.- FECHA DE APLICACIÓN**

El presente manual será aplicado una vez que se autorice la creación del área de cumplimiento normativo “compliance” y sea aprobado por el Gerente General de Banco

Genera Rumiñahui S.A

<b>FIRMAS</b>		
<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Adriana Zurita Abogada	Nombre Cargo	Nombre Cargo
Ningún contenido del presente manual puede ser reproducido, sin la respectiva autorización por escrito de Banco Genera Rumiñahui S.A. Reservados todos los derechos.		

### **3.3.- Herramientas y técnicas que se emplearon en la construcción del producto**

En primer lugar, definiré la importancia definir que es una política y un manual de procesos, Joseph (2015), lo define como “(...) un conjunto de directrices documentadas que establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados” (p.1). De acuerdo a esta definición, es muy claro e indispensable que en el Banco General Rumiñahui S.A. se establezca una política interna de protección de datos personales de tal manera que dé las directrices para poder desarrollar el área cumplimiento normativo “compliance” y en especial qué comportamiento deberá tener cada colaborador con la información del cliente que es tan sensible y sujeto a sigilo bancario.

Por otra parte, continuando con la investigación se encontró un comunicado emitido por la Gerencia de Banco Popular Dominicano (2015), quien señala en su página oficial que:

El manual de procesos, también conocido como manual de procedimientos, es aquel que permite que una empresa funcione de manera correcta, debido a que es donde se establecen los estamentos, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización. Este manual debe estar escrito en un lenguaje sencillo, llano y lógico. También debe establecer estipulados aplicables para los trabajadores y ser flexible, por si en determinado momento hay que modificarlo de acuerdo a nuevas políticas de la compañía. (p.1)

Como podemos entender a su definición, es un documento con una serie de procesos internos que permite un mejor desarrollo de cada actividad, por otra parte también nos explica la importancia que cada institución debe detener un manual a cada proceso, es por ello que nos indica que toda empresa u organización, que no cuente con un manual de normas y procedimientos, podría verse afectado que no existan reglas, de que haya un debido control interno de sus actividades, de la inexistencia de procedimientos en su actividades principales y que se confundan las responsabilidades de su personal.

Tanto con una política interna como con un manual de procesos para el cumplimiento

normativo para la protección de datos personales permitirá a Banco General Rumiñahui S.A. y a sus colaboradores tener una idea clara de la importancia de la protección de datos y el tratamiento que debe darse al ser custodios de la información de sus clientes pero sobretodo ayudaría profundizar y a proteger el derecho a la privacidad y la intimidad, que estos derechos tienen por objeto básicamente a salvaguardar la identidad del ser humano, de tal manera que no afecte o vulnere otros derechos como por ejemplo el derecho a no ser discriminado por la información que se registre pues puede existir información sensible que podría ser cuestionada.

Debido a la importancia de los datos y a los beneficios que puede generar obtener información personal y comercial de los clientes, nos ha permitido favorecer o mejorar el flujo económico y comercial así como también nos ha generado un riesgo de que se adueñen de esta información terceras personas y puedan hacer mal uso de los datos personales para lo cual es fundamental la creación de una ley de protección de datos personales o a su vez que se creen políticas internas en las instituciones privadas a fin de salvaguardar el derecho a la privacidad de los clientes y garantizar nuestro derecho constitucional.

Al respecto Banco Pichincha C.A. en el año 2018, emitió un manual regulatorio con nombre política protección de datos personales, el cual tiene como finalidad determinar con qué objetivo se tratarán los datos de sus usuarios, el tiempo en que los mismos permanecerán en la institución, su lugar de ubicación, garantizando y cumpliendo con principios como el de acceso, circulación y seguridad.

Así mismo, dicho instrumento permite establecer e identificar al responsable encargado del tratamiento de la información personal que se maneja en la referida institución financiera, así como también establece que personal puede tener acceso a dicha información. Este manual establece cada uno de los derechos que tienen los titulares de la información, así como también establece las normas y procedimientos en el conocimiento, supresión,

actualización, rectificación, revocación, inactivación y eliminación de los datos de carácter personal perteneciente a los usuarios de la institución financiera antes mencionada.

Cabe destacar que el Banco Pichincha en su Manual Regulatorio Política Protección De Datos Personales (2008), contempla la política que todo el personal y miembros que forman parte de la entidad financiera, tienen a su disposición la referida normativa, con la finalidad de que en el proceso de tratamiento de los datos de carácter personal de los usuarios, sean realizados bajo el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos, lo cual vincula a su personal directivo, empleados, clientes, proveedores, entre otros.

Otra institución financiera que ha tomado esta iniciativa innovadora implementado una normativa en la protección de datos es el Banco Santander de España , en el que se destaca su finalidad, ya que manifiesta que el empleado, es el único responsable en el manejo de la información que está siendo utilizada en el desarrollo de sus actividades, una de ellas el tratamiento de datos de carácter personal, que se encuentran bajo su cargo o que son responsabilidad de un tercero con el cual mantiene relaciones comerciales.

En la República del Ecuador, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, a través de acuerdo ministerial 012- 2019, de fecha 15 de agosto del 2019, emitió la Guía Para Tratamiento de Datos Personales en Administración Pública, cuya implementación es de manera obligatorio para todas las organismos e instituciones de la administración pública central, manifiesta que los datos personales tienden a identificar a una persona, es decir al ser humano al cual se le atribuye la titularidad de dichos datos, por ello es importante cuando sus datos se encuentra registrados en una institución del Estado, dicho titular tenga el conocimiento y el poder de ejecutar sus derechos que le asisten entre los cuales destacan el derecho al acceso, a través el cual el individuo conoce que tipo de información de carácter personal se encuentra almacenada en la institución, el derecho a la rectificación es decir que el titular de la información pueda solicitar que sus datos sean

rectificado u actualizados, así como también el derecho a la probabilidad, es decir que la persona pueda recibir del responsable en el tratamiento de la información, su datos personales, a través de instrumentos idóneos, comunes y de fácil acceso.

Continuando con la investigación se ha podido Evidencia que En Banco General Rumiñahui S.A. no existe un departamento o área encargada en el asesoramiento de cumplimiento normativo “compliance” quienes serían además de velar el correcto funcionamiento de los proceso internos de Banco como reportar cualquier acto delictivo, serían también los encargados de crear un manual o política para la protección de datos de carácter personal de los clientes y de esta manera, el Banco no se encuentre expuesto ante cualquier amenaza de divulgación de información y pueda existir un alto riesgo que se transgreda el derecho a la intimidad y sigilo bancario de los clientes por un mal resguardo y custodia de esta información lo que pueden generar sanciones penales o administrativas, pérdidas financieras o de reputación.

Al no tener una cultura de cumplimiento normativo “compliance” refiriéndome a la creación de una política y una manual en el Banco, que se relacione con el compromiso de la empresa por tener un constante control y vigilancia de los proceso y cumplimiento normativo no se está garantizando al cien por ciento a los clientes que su información personal no pueda ser blanco fácil para un acto delictivo o sea destinado para otro fin que no sea únicamente para informar a Banco.

Ahora bien, con la presente investigación se determinará si con la creación de un manual de protección de datos de carácter personal para Banco General Rumiñahui S.A. en el cual se dé un tratamiento a esta información y se designe un responsable par que vele el correcto uso y manejo de la información y mitigue o prevenga cualquier mal uso, podría solucionarse la problemática actual, mitigar cualquier riesgo que amenace con la integridad de nuestros clientes o se requiere necesariamente que la Asamblea apruebe una ley de

protección de datos y con este instrumento se daría solución a los problemas que está expuesto Banco al ser el custodio de la información de los clientes.

Las instituciones financieras de banca privada son una de las organizaciones, que en la actualidad tienen gran importancia para la protección de datos personales de sus clientes por las operaciones comerciales que se realizan diariamente en ellas pues para estas empresas opera estrictamente el sigilo bancario.

La constante evolución tecnológica y por lo tanto la transformación digital que sufren los tratamientos de datos personales en los bancos, hace necesario que estas organizaciones adopten una actitud dinámica, enfocada a la gestión de los riesgos y amenazas potenciales asociadas a sus operaciones comerciales; estos riesgos pueden derivarse por la falta de protección de datos y lo que puede conllevar con ello como por ejemplo sanciones administrativas, civiles, penales y lo más importante perder confianza de los clientes.

Por lo expuesto es importante diagnosticar los riesgos que existe en las instituciones financieras de banca privada, para ello se realizará un análisis para identificar las amenazas en sus operaciones y su protección respectiva de los datos considerados de carácter personal de los clientes, así como también las posibles vulnerabilidades relacionadas con dichas amenazas, a través de mecanismos de evaluación en seguridad física, lógica y digital que mantiene actualmente Banco General Rumiñahui S.A.

Para dar cumplimiento al presente proyecto, utilizaremos una propuesta de cumplimiento normativo “compliance” lo cual es un conjunto de métodos y procedimientos que se debe seguir en las organizaciones para conocer y cumplir con sus obligaciones, y, por lo tanto, a través de ellos mitigar los riesgos de incumplimiento, en el caso que nos ocupa, la protección de datos en los bancos.

Ríos (2014), define el cumplimiento normativo como “(...) la obligación de cumplir con los requerimientos de las leyes, regulaciones, normas y códigos organizacionales y con

los principios de buena gestión y estándares éticos” (p.50).

El cumplimiento normativo a través de la observancia de las normas legales y constituciones son ineludibles, nos permitirá conocer que camino es el que debemos seguir y nos permitirá tomar conciencia de que el cumplimiento de toda la normativa interna y externa no solo ordena o regula, sino que brinda mayor seguridad y transparencia en las operaciones comerciales de la organización fortaleciendo la imagen corporativa del Banco.

Por todo lo expuesto y analizando a lo largo de la presente investigación se ve la necesidad que Banco General Rumiñahui S.A. cree un área de cumplimiento normativo a fin de mitigar los riesgos que puedan existir en el mal uso o tratamiento de la información de carácter personal de sus clientes, colaboradores y proveedores y pueda enfrentarse a posibles sanciones administrativas, penales o civiles.

Para apoyarnos en la creación de esta área en el Banco, será necesario implementar políticas y manuales en el cual nos dé una definición clara y concisa del tratamiento que deberá darse a la información personal de sus clientes, colaboradores y proveedores; así como también determine y organice estructuralmente qué personas serán los encargados, lo cual describiré más adelante en qué consistirá el manual mencionado.

Una vez creado el área de cumplimiento normativo y el manual de protección de datos de carácter personal, será trascendental que exista auditorías de Hacking Ético; es decir que se contrate a una persona experta en conocimiento informáticos y de seguridad en sistemas para realizar pruebas y esta llegue a determinar si Banco General Rumiñahui S.A. es vulnerable ante amenazas o hackeos y pueda existir probablemente una fuga de información, con la experticia que realice nos emitirá un informe en el cual nos reportará los posibles vulnerabilidades y de esta manera mitigar cualquier riesgo de sancione y remediar posibles eventos ya suscitados.

Finalmente pero no menos importante se implementará tanto en la intranet de la

institución como en la página web de Banco General Rumiñahui S.A. un canal ético con el cual permita a todas las personas que tengan conocimiento o indicios razonables de algún acto o hecho de antijurídico o que se haya cometido en contra de las políticas internas de Banco pueda denunciarlo y de esta forma se investigue y sancione los hechos por supuesto brindando al denunciante las debidas garantías de dignidad, imparcialidad y confidencialidad.

Con estas herramientas propuestas y antes descritas no solo se mitigará muchos riesgos y evitaremos sanciones de los entes de control sino que también Banco General Rumiñahui S.A. generará un clima de transparencia y ética, proyectará una imagen a sus clientes y proveedores que se encuentra libre de conductas de corrupción o fraude y tengan la confianza que en la organización se hacen las cosas correctas brindando seguridad jurídica para tener su dinero e información a buen recaudo en la institución.

**3.4.- Matriz que resume la articulación de las aplicaciones realizadas con los sustentos teóricos, metodologías y herramientas empleadas:**

Ejes o partes principales del proyecto:	Breve descripción de los resultados de cada parte	Sustento teórico que se aplicó en la construcción del proyecto	Metodologías, herramientas técnicas y tecnológicas que se emplearon
1   Proceso investigativo	Para el desarrollo de la presente investigación hemos utilizado el método hermenéutico, con un enfoque cualitativo,	Es necesario el método hermenéutico en el presente estudio, ya que nos permitirá comprender como con un manual o política interna de Banco se puede generar confianza y lealtad en los clientes y por su puesto	Método hermenéutico, enfoque cualitativo, técnica análisis documental.

		analizando el problema a través de la información que no brindó el Banco General Rumiñahui S.A., analizando las situaciones o hechos particulares.	garantizar que Banco siempre está estrictamente apegado al cumplimiento normativo. Con un enfoque cualitativo a través del acercamiento naturalista e interpretativo de la entidad financiera, interpretando cada una de las situaciones de sus actividades diarias en las que destacan sus operaciones comerciales y administrativas.	
2	Vinculación con la sociedad	La presente investigación contribuye y erige como un aporte para la ciudadanía en la protección de su intimidad, privacidad y libertades personales.	Es necesaria la vinculación de la presente investigación con la sociedad, por cuanto el derecho a la protección de datos de carácter personal constituye un derecho humano orientado a salvaguardar la intimidad y privacidad de le personas.	Método hermenéutico, enfoque cualitativo, técnica entrevista estructurada, análisis de estadísticas, derecho comparado.
3	Indicadores de Resultado	Dentro de la presente investigación hemos utilizados indicadores en el ámbito administrativo, tecnológico y educativo.	Los indicadores de resultados son necesarios para determina el impacto de la investigación, será en la organización en la que va ser implementado, esto es el Banco General Rumiñahui S.A.	Método hermenéutico, enfoque cualitativo, técnica análisis documental.
4	Fundamentos teóricos	Los principales fundamentos teóricos de la presente investigación son los relacionados con los datos de carácter personal, sigilo bancario, tratamiento de datos, derecho de	Los fundamentos tétricos son fundamentales para el desarrollo de la investigación ya que constituyen el punto de partida para la implementación de normas, políticas y procedimientos en materia de protección datos considerados de carácter personal.	Método hermenéutico, enfoque cualitativo, técnica análisis documental.

		protección de datos.		
5	Descripción del producto	Manual Cumplimiento Normativo De Protección Y Tratamiento De Datos Personales.	Necesario para establecer y regular los procedimientos en que los datos considerados de manera personal van ser tratados por Banco General Rumiñahui S.A., utilizando como referencia la normativa contemplada en la República de Ecuador, así como también fuentes derecho comparado tal como la normativa establecido por la Unión Europea, la República Argentina y la República de Chile.	Método hermenéutico, enfoque cualitativo, técnica análisis documental.

#### 4. Conclusiones del proyecto

**1. Una vez analizadas las normativas constitucionales, legales y reglamentarias que regulan la protección de datos en el Ecuador**, se determinó que es necesario que el derecho a la protección de datos de carácter personal vaya adquiriendo importancia, a la presente fecha no existe una Ley de Protección de Datos como en otros países del mundo, motivo por el cual dentro de la presente investigación es necesario hacer un llamado a la reflexión, para que nuestros legisladores centren su atención en la promulgación de la misma, lo que permitirá conceptualizar y categorizar los diferentes tipos de información, y así desde el punto de vista de la legalidad determinar y diferenciar entre información de acceso público e información de acceso privado, con el fin de que todas las organizaciones puedan conocer qué tipo de información puede ser publicada y cual no.

**2. Se detectó riesgos de incumplimiento normativo en materia de protección de datos de carácter personal por parte del Banco General Rumiñahui S.A.**, ya que en sus actividades comerciales y operacionales maneja un enorme volumen de información personal, y con la implementación de la presente investigación canalizado a través de un área de cumplimiento normativo “compliance” quien sea el que dé las directrices y políticas, se estarían mitigando los riesgos de incumplimiento contemplados en la Ley de Protección de Datos una vez que está sea promulgada, así como también respetando la normativa vigente, por cuanto contaría con las políticas en materia de protección de datos plasmadas en la presente investigación, las cuales garantizan y le brindan los mecanismos efectivos e idóneos en la protección de los datos considerados de carácter personal que reposan las bases de datos de la institución.

**3. Con la implementación del manual de políticas, normas, procedimientos y herramientas de protección de datos para el Banco General Rumiñahui S.A., en el tratamiento de la información de carácter personal, de sus operaciones económicas, comerciales, administrativas y financieras**, la entidad organización contaría con un registro de actividades relacionadas con el tratamiento de la información, lo cual le permitiría evaluar y analizar los riesgos relacionados con la seguridad de los datos personales, cada uno de los procesos realizados por el Banco en el tratamiento de los datos estaría en armonía con cada una de las normativas existentes, estableciendo la forma de como solicitar el consentimiento a los clientes al momento de pedirles autorización para utilizar y manejar los datos de carácter personal que ellos suministran, dando a conocer con qué fin estos serán utilizados, ya que es fundamental que para el tratamiento de los datos financieros o patrimoniales, se requiera de su consentimiento expreso, lo cual tendría un gran impacto, por cuanto esta organización brindaría mayor seguridad y confianza a sus usuarios, lo que

contribuiría en su crecimiento porque cada día más personas tendrían interés en contratar los servicios que esta institución financiera ofrece.

## **5. Recomendaciones**

Se recomienda al Ejecutivo Nacional y a la Asamblea Nacional de la República del Ecuador, la creación y promulgación de la Ley Orgánica de Protección de Datos, con el fin de que los ciudadanos ecuatorianos tengan derecho y libre acceso a la información y datos de carácter personal que sobre ellos consten en cualquier registro de acceso público o privado, así como también de solicitar la supresión, reforma o actualización de los mismos.

Se recomienda a la junta directiva del Banco General Rumiñahui S.A. la implementación de un manual de políticas, normas, procedimientos y herramientas de protección de datos para el Banco General Rumiñahui S.A., en el tratamiento de la información de carácter personal, de sus operaciones económicas, comerciales, administrativas y financieras, que permita mitigar los riesgos de incumplimiento normativo, así como también sea susceptible de constante revisión por parte de los responsables y encargados en el tratamiento de la información.

Se recomienda al Banco General Rumiñahui S.A. actualizar sus políticas en materia de protección de datos, que dentro del marco legal del decreto de excepción causado por el SARS COV 2, velen por la seguridad de la información de sus usuarios, sin excederse de los límites y disposiciones legales reguladas en la Constitución, por lo que es evidente que esta investigación se convierte en la mano derecha de la institución bancaria objeto de análisis, ya que con su aplicación se le estaría garantizando a las personas que sus datos personales se encuentran debidamente resguardados.

## 6. Bibliografía

Banco Pichincha, (2018) “Política de Protección de Datos”. Publicado on line. Consultado el 20 de mayo de 2020, en <https://www.bancopichincha.com.co/documents/158147/263157/Protecci%C3%B3n+de+datos+personales.pdf/41450f32-2d52-7000-a371-22e3773ab7b4>.

Banco Popular Dominicano (2015) “¿Qué es un manual de procesos”, publicado on line. Consultado el 5 de junio de 2020 en <https://www.impulsapopular.com/gerencia/que-es-un-manual-de-procesos/>.

Banco Santander (2018), “Manual de usuario de protección de datos y seguridad de la información”, publicado on line. Consultado el 5 junio del 2020 en <https://www.zonafrancasantander.es/wp-content/uploads/2018/06/MANUAL-RGPD-ZFS.pdf>.

Centro Europeo Postgrado, (2019) “Módulo de Protección de Datos Personales”. (1 ed.). España, D.F.: CEUPE.

Código Orgánico Integral Penal de la República del Ecuador (2014). Registro Oficial de la República del Ecuador número 180. 10 de febrero de 2014.

Código Orgánico Monetario y Financiero (2014). Registro Oficial de la República del Ecuador número 332 . 12 de septiembre de 2014.

Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (2019), “Indicadores de desempeño”. publicado on line. Consultado el 4 de junio del 2020 en [www.cepal.org](http://www.cepal.org).

Constitución de la República del Ecuador (2008). Registro Oficial de la República del Ecuador número 449. 20 de octubre de 2008.

Declaración Universal de los derechos Humanos (1948). Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 217 A (III), el 10 de diciembre de 1948, París.

Doctoral dissertation, Tesis para optar el grado de magister. Buenos Aires: Universidad del CEMA, (28 Noviembre de 2014), consultado en <http://www.aba.com>.—  
RIPLEY. Código de ética y conducta del grupo Ripley.

Díaz, L.P. (2013), “La entrevista recurso flexible y dinámico”. Departamento de Investigación en Educación Médica, Facultad de Medicina UNAM.

García, M. (2018) “La incidencia del Reglamento Europeo de Protección de Datos en Ecuador”. Actas del VII Simposio Internacional de Educación: Apropriación, Generación y Uso Edificador del Conocimiento”. Editorial Redipe-Universidad Tecnológica de Israel, Primera Edición. ISBN: 978-1-945570-92-6.

García, M. (2019) “Historia de la normativa reguladora de la Protección de Datos de carácter personal en distintos países Latinoamericanos”. Revista Dominio de las Ciencias, Vol. 5, núm. 1., pp. 518-537. ISBN: 2477-8818.

Guía Para Tratamiento de Datos Personales en Administración Pública (2019), emitida por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, a través de acuerdo ministerial 012- 2019, de fecha 15 de agosto del 2019.

Hernández, Octavio A. (1956) “Derecho bancario mexicano: instituciones de crédito”. Asociación Mexicana de Investigaciones Administrativas.

Joseph, C (2015), “Ejemplos de políticas internas de una empresa”. Publicado on line. Consultado el 12 de febrero del 2020 en <https://pyme.lavoztx.com/ejemplos-de-politicas-internas-de-una-empresa-5306.html#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20internas%20de%20la,y%20comportamiento%20de%20los%20empleados>.

Ley de Protección de Datos Argentina (2000), Ley N° 25.326. 30 de octubre de 2000.

Ley de Protección de Datos de la República de Chile (1999), Ley N 19.628. 28 de agosto de 1999.

Marzo, A. (2009) “La auditoría de seguridad en la protección de datos de carácter personal”. Editorial Ediciones Experiencia. ISBN: 9788415179283.

Nevado, M. V. (2010) “Introducción a las bases de datos relacionales”. Editorial Visión Libros, ISBN: 9788498868098.

Ortiz, E. (2014) “Sistema de indicadores para la evaluación sistemática del impacto de los resultados científicos de las tesis doctorales en Ciencias Pedagógicas, y orientaciones metodológicas para su ejecución”. Editorial Universitaria. ISBN: 9789591621672.

Pinto, J. (1980) “Secreto Bancario, Régimen Legal”, Editorial Patmos.

Red Española de Pacto Mundial (2017), “DDHH y empresas: el derecho a la privacidad”. Publicado online. Consultado el 29 de junio de 2020 en <https://www.pactomundial.org/2017/12/ddhh-y-empresas-privacidad/>.

Reglamento (EU) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos emitido por la Unión Europea. Año 2016.

Villabela, C. M. (2015) “Métodos en la investigación jurídica”. Editorial Camagüey.

Villegas, C. G. (1985) “Compendio jurídico, técnico y práctico de la actividad bancaria Carlos Gilberto Villegas,”. Editorial Depalma. ISBN: 950-14-0281-9.