



# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

## ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

### MAESTRÍA EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

*Resolución: RPC-SO-02-No.053-2021*

#### PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGÍSTER

<b>Título del proyecto:</b>
Plan De Protección De Datos Basado En La Ley De Protección De Datos Personales Para Las Agencias De Viajes Mayoristas De Turismo
<b>Línea de Investigación:</b>
Ciencias De La Ingeniería Aplicadas A La Producción, Sociedad Y Desarrollo Sustentable
<b>Campo amplio de conocimiento:</b>
Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)
<b>Autor:</b>
Ing. Ocaña Rios Darwin Javier
<b>Tutores:</b>
Mg. Renato Mauricio Toasa Guachi. PhD. Maryory Urdaneta Herrera.

Quito – Ecuador

2024

## APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Toasa Guachi Renato Mauricio. con C.I: 1804724167 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: PLAN DE PROTECCIÓN DE DATOS BASADO EN LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES MAYORISTAS DE TURISMO.

Elaborado por: Ing. Darwin Javier Ocaña Rios, de C.I: 1717675993, estudiante de la Maestría: Seguridad Informática, de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., marzo del 2024

---

Firma

## APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, PhD. Maryory Urdaneta Herrera. con C.I: 1759316126 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: PLAN DE PROTECCIÓN DE DATOS BASADO EN LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES MAYORISTAS DE TURISMO.

Elaborado por: Ing. Darwin Javier Ocaña Rios, de C.I: 1717675993, estudiante de la Maestría: Seguridad Informática, de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., marzo del 2024

---

**Firma**

## DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Ocaña Rios Darwin Javier con C.I: 1717675993, autor del proyecto de titulación denominado: PLAN DE PROTECCIÓN DE DATOS BASADO EN LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES MAYORISTAS DE TURISMO. Previo a la obtención del título de Magister en Seguridad Informática.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., marzo del 2024

---

**Firma**

**orcid: 0009-0008-9750-3638**

## Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	2
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE .....	4
INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2.1. Problema de investigación .....	2
2.2. Objetivo general .....	3
2.3. Objetivos específicos .....	3
2.4. Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos: .....	3
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	6
1.1. Contextualización general del estado del arte .....	6
1.2. Proceso investigativo metodológico .....	7
1.3. Análisis de resultados .....	9
CAPÍTULO II: PROPUESTA .....	15
2.5. Fundamentos teóricos aplicados .....	15
2.6. Descripción de la propuesta .....	17
2.7. Validación de la propuesta .....	29
2.8. Matriz de articulación de la propuesta .....	31
CONCLUSIONES .....	36
RECOMENDACIONES .....	37
BIBLIOGRAFÍA .....	38

## Índice de tablas

Tabla 1. Comparación de Estándares .....	20
Tabla 2. Seguridades actuales de la Agencia de viajes Mayorista de Turismo .....	23
Tabla 3. Probabilidad de Amenaza .....	25
Tabla 4. Descripción de perfil de validaciones .....	29
Tabla 5. Resultados de Validación.....	30
Tabla 6. Matriz de Articulación .....	31

## Índice de figuras

Figura 1. Pregunta 1. ¿Cuál es su nivel de Estudios?.....	10
Figura 2. Pregunta 2. ¿Cuál es el área de especialización? .....	10
Figura 3. Pregunta 3. ¿Sabe usted si Maxitravel, aplica algún tipo de seguridad para la información que recibe de las agencias de viajes? .....	11
Figura 4. Pregunta 4. ¿Cree usted que los datos personales, NO deben ser manipulados por otras personas sin autorización? .....	11
Figura 5. Pregunta 5. ¿Usted conoce que es la seguridad informática?.....	12
Figura 6. Pregunta 6 ¿Cree usted que, en las agencias de viajes Mayoristas de turismo, es importante aplicar la seguridad de toda su información? .....	12
Figura 7. Pregunta 7. ¿Por medio de Maxitravel ha recibido alguna capacitación relacionada con el tratamiento de la información?.....	13
Figura 8. Pregunta 8. ¿En las agencias de viajes comparte información que recibe de la Mayorista de turismo Maxitravel al público en general?.....	13
Figura 9. Pregunta 9. ¿Cree usted, dentro Maxitravel aplican algún tipo de seguridad de la información?.....	14
Figura 10. Pregunta 10. ¿Conoce acerca de la ley orgánica de protección de datos personales?.....	14
Figura 11. Fases de la propuesta.....	18
Figura 12. Aspectos específicos de Mejora .....	22
Figura 13. Formato De Encuesta .....	42
Figura 14. Pregunta 1. Encuesta Empleados Maxitravel .....	45
Figura 15. Pregunta 2. Encuesta Empleados Maxitravel .....	46
Figura 16. Pregunta 3. Encuesta Empleados Maxitravel .....	47
Figura 17. Pregunta 4. Encuesta Empleados Maxitravel .....	48
Figura 18. Pregunta 5. Encuesta Empleados Maxitravel .....	49
Figura 19. Pregunta 6. Encuesta Empleados Maxitravel .....	50
Figura 20. Pregunta 7. Encuesta Empleados Maxitravel .....	51
Figura 21. Pregunta 8. Encuesta Empleados Maxitravel .....	52
Figura 22. Pregunta 9. Encuesta Empleados Maxitravel .....	52
Figura 23. Pregunta 10. Encuesta Empleados Maxitravel .....	53
Figura 24. Validación de especialistas .....	54
Figura 25. Responsable de Seguridad de la Información Maxitravel.....	63
Figura 26. Protección de datos personales Maxitravel .....	68
Figura 27. Autorización para el tratamiento de datos personales Maxitravel .....	76

## INFORMACIÓN GENERAL

La información personal son los archivos más importantes que tiene una agencia de viajes. En muchos casos se considera como un activo principal, en las agencias puede provocar pérdidas grandes con sus proveedores y tampoco acceder a dichas carteras de clientes.

### Contextualización del tema

La información es muy importante resguardar y evitar algún tipo de fuga y que ninguna persona pueda acceder a modificar o eliminar. También la importación debe tener un ciclo de vida y con el tiempo sea eliminada o destruirla cuando cumple toda su función y va a ser sustituida. (Roviralta, 2021)

La seguridad lógica en la LPDP actualmente es de gran reverencia el contexto, donde se usa la tecnología y la digitalización la información va aumentando significativamente. En este caso, se propone un análisis específico enfocado en la Agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel, ubicada en Ecuador. (Ayudaley, 2022)

Acorde a la de tecnología su modelo de seguridad de la mayorista de turismo Maxitravel, el tratamiento de esta información conlleva a revisar los procedimientos estipulados dentro de su seguridad de la información, que ayude con su información sea privada de cada persona sea interno o proveedor que interactúen en los procesos de la empresa.

Las agencias de viajes mayoristas son empresas que operan en el sector turístico, manejan una gran cantidad de datos personales de sus clientes y empleados. Estos datos incluyen información muy sensible, como nombres, números de contacto, direcciones, datos de tarjetas de crédito entre otros. Por eso ayuda a dichos datos a proteger de una manera muy crucial para mantener confianza con todos sus clientes, las mayoristas son las encargadas de cumplir con las leyes de privacidad de toda la información.

La seguridad lógica buscará analizar y garantizar que la agencia de viajes mayorista de turismo Maxitravel se ajuste a las normas adecuadas de la LPDP, protegiendo la confidencialidad en sus clientes y empleados, a su vez reduciendo el riesgo de exposición a posibles amenazas cibernéticas. El establecimiento de medidas de seguridad sólidas incrementará la confianza de los clientes con una mejorará de su reputación como mayorista en el mercado turístico ecuatoriano.

La gran frecuencia de datos de clientes conlleva una amplia gama de información, que incluye detalles sensibles y personales. Cuando personas registran toda su información, el dueño original pierde el control de cómo maneja el receptor. La transferencia de información puede conducir a una pérdida fácil, y coloca en peligro la protección legal y su aplicabilidad en el entorno digital. En el contexto, resulta crucial analizar la procedencia y origen del marco regulatorio sobre el manejo de datos a la luz de las leyes en Ecuador (Lexis, 2010)

Según Álvarez (2021), Es una herramienta jurídica la LPDP que protege a las personas de la privacidad de las tecnologías Informáticas, el principal propósito es: identificar la información de las personas, identificar responsables en la gestión de datos; normalizar los aspectos fundamentales del tratamiento de datos, al igual que el acceso, la protección, confidencialidad, tener su respectivo nivel de seguridad de información y transferencia a otras ciudades o países.

La información en las empresas son unos de los bienes más importantes siendo un activo primordial con la cual realizan operaciones de forma normal, incluso puede llegar a ser más importante de un activo físico, la protección de la información es una tarea muy importante ya que conlleva responsabilidades grandes, si una empresa protege todos sus datos ayuda en el crecimiento y a levantarse día a día.

Proteger la información sensible de clientes como agencias de viajes, personas naturales es necesario tener las principales prioridades: Confidencialidad, disponibilidad, integridad. Si llega a suceder pérdida o fuga de información, se refiere que no se cuenta con confidencialidad, esto consiste que en la mayorista de turismo la información si encuentra visible y accesible y personas ajenas puedan revisar el cual no debería suceder en la empresa.

### **2.1. Problema de investigación**

La seguridad para la protección de información es de suma importancia debido al crecimiento exponencial de la digitalización y el manejo de información sensible, las agencias de viajes mayoristas, como Maxitravel, manejan un volumen alto de datos personales, incluyendo Datos financieros, detalles, itinerarios, lo que los convierte en objetivos potenciales para amenazar cibernéticas y violaciones de seguridad.

las agencias de viajes mayoristas de turismo operan una gran cantidad de datos personales de sus proveedores y clientes, lo que incluye datos sensibles como nombres, números de pasaporte, información de contacto y detalles financieros. Sin embargo, la protección adecuada de estos datos

se ha vuelto cada vez más crítica debido al aumento de las amenazas cibernéticas y las normativas legales son estrictas con respecto a la privacidad de datos.

A pesar en la importancia de salvaguardar la seguridad y la importancia de los datos personales, muchas agencias de viajes mayoristas de turismo enfrentan desafíos significativos en el desarrollo e implementación efectiva de un Plan De Protección De Datos Basado En La Ley De Protección De Datos Personales. Estas barreras pueden incluir la falta de comprensión de las disposiciones legales, la escasez de recursos financieros y técnicos, y la falta de capacitación adecuada del personal.

En este contexto, surge la necesidad de investigar y desarrollar una estrategia de seguridad de datos específicamente diseñado para las mayoristas de turismo, que cumpla con las normativas de protección de datos personales, garantice de manera adecuada toda información de proveedores y clientes. Esta estrategia de seguridad de datos debe cubrir de manera completa cada aspecto legal, técnicos, organizativos de la seguridad de datos, considerando las necesidades y desafíos específicos de este sector.

¿Cómo realizar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos personales en las Mayoristas de turismo en Ecuador?

## **2.2. Objetivo general**

Elaborar plan de protección de datos basado en la ley de protección de datos personales para las agencias de viajes mayoristas de turismo considerando los principios de la ISO 27000.

## **2.3. Objetivos específicos**

- Determinar tipos de información sensibles que maneja la mayorista de turismo Maxitravel.
- Identificar los mecanismos que pueden sustraer información confidencial de las agencias de viajes mayorista de turismo Maxitravel.
- Proponer un plan de controles enfocados en la LOPDP y la ISO 27000 para la agencia de viajes mayorista de turismo Maxitravel.
- Validar la implementación efectiva de medidas de seguridad y procedimientos establecidos en la metodología propuesta.

## **2.4. Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:**

Los hallazgos investigativos beneficiarán directamente a todas las agencias de viajes mayoristas de turismo en Ecuador, ayudar a los clientes y los proveedores disponer de un repositorio que conlleva seguridad en todo tipo de datos mencionados en la Ley Orgánica de Protección de Datos,

la importancia que se da a conocer todo esto lleva en la privacidad y seguridad de la información, con esto se ayudará a no tener pérdidas de información.

Los beneficios para las agencias de viajes mayoristas son palpables, ya que contarán con un recurso que no solo simplificará la gestión de datos, sino que también garantizará seguridad y privacidad de la información. En un entorno donde la confianza del cliente fundamenta, este repositorio se convierte en una herramienta valiosa al demostrar el compromiso con la protección de datos sensibles.

Además, la investigación contribuirá a crear conciencia sobre la trascendencia en la seguridad y privacidad de la información en el ámbito de las mayoristas de turismo. Al destacar estos aspectos, se fomenta una cultura de respeto hacia la información personal y se fortalece la confianza entre los actores involucrados, desde los clientes hasta los proveedores.

Uno de los impactos positivos esperados es la reducción de pérdidas de información. Al implementar medidas basadas en la LPDP, establecen protocolos sólidos y minimizan los inconvenientes de pérdida o acceso no autorizado a información crítica.

En relación con los análisis necesarios para garantizar la seguridad informática y el cumplimiento normativo, se destaca que deben ser ejecutados por expertos en seguridad informática y cumplimiento normativo, adecuándose a las necesidades y especificidades en la Mayorista Maxitravel. Es fundamental comprender que la salvaguardia de información personal constituye un elemento de suma importancia para cualquier entidad, particularmente en sectores como las agencias de viajes, en las cuales se gestionan datos confidenciales de los usuarios.

A partir de la investigación realizada, se presentará a la agencia de viajes mayorista Maxitravel la propuesta correspondiente. Dicha propuesta contemplará la LPDP, con el fin de reforzar la protección de información delicada en todos los niveles.

La agencia de viajes mayorista Maxitravel debe garantizar una comunicación transparente y nítida tanto con sus clientes como con sus empleados, detallando cómo se gestionan sus datos personales, como qué propósitos serán empleados y las medidas de resguardo adoptadas. Adquirir el consentimiento informado de los clientes antes de recolectar cualquier forma de información personal se revela como una etapa esencial. Esta acción implica que los clientes deben estar conscientes del uso previsto para sus datos y otorgar una aprobación explícita en ese sentido.

En la Agencia mayorista de turismo Maxitravel, la adopción de los Objetivos de sostenibilidad de Desarrollo (ODS), ha sido establecida mediante una resolución que requiere su implementación

obligatoria en el ámbito laboral. Dentro del ámbito de la agencia, la importancia que se ha dado al noveno objetivo de los ODS. Este objetivo se concentra en la innovación y en el proceso tecnológico, los cuales desempeñan un papel crucial al proporcionar soluciones sostenibles a los desafíos tanto económicos como medioambientales. En el contexto de las empresas turísticas, estas soluciones pueden abordar problemáticas incluyendo en ello, el avance en la eficacia energética y manejo responsable de los recursos contribuyendo sustancialmente la forma al desarrollo sostenible y a la afrontación de los problemas actuales en este ámbito. (ONU, 2017-2021)

## **CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

El capítulo actual abarca la contextualización de la LOPDP Ley Orgánica de protección de Datos Personales que describe la orientación de investigación aplicado en la ejecución del proyecto. En este sentido, se examina la protección de datos en un marco legal y se detalla dicha metodología utilizada en el desarrollo de investigación de la propuesta.

### **1.1. Contextualización general del estado del arte**

Según Andia (2021), toda clase de información de las personas los datos privados o confidenciales, que permite ser identificada o que pueda ser empleada de manera adecuada para ser identificada, particularmente indirecta o directa relacionado con todo tipo de identificación entre uno o más aspectos rasgos distintivos, mentales, económicos, sociales o culturales.

Según Andrade (2022), el primer paso para manejar los datos personales de una empresa es comprender cómo se están gestionando dichos datos. Esto implica analizar los datos personales para ser tratados en cualquier persona en la empresa. El análisis de este propósito es evaluar los riesgos actuales asociados y estimar el impacto económico, de reputación organizacional si llegara a ocurrir vulnerabilidades en sus seguridades.

Identificar claramente en las agencias de viajes mayoristas de turismo el personal encargado de velar por los datos, asignando roles y responsabilidades específicas que ayuden con un mejor control y cumplan con la Ley de Protección de datos Personales de correcta administración de la información personal de clientes y proveedores.

Según Romero (2018), el manejo de datos incluye una serie de operaciones que posibilitan el procesamiento, almacenamiento, transferencia, registro o modificación de la información. Se considera que ocurre un tratamiento automatizado de datos cuando estos son introducidos en sistemas de información electrónicos. Esto puede ocurrir mediante la digitalización de personal o su envío por medios electrónicos como chats o mails.

Desde una perspectiva legal, surge la cuestión de determinar quién tiene la responsabilidad sobre el manejo de los datos personales. Para ello, resulta relevante examinar ciertas definiciones clave. En particular, el término "responsable del tratamiento" se refiere a la entidad o individuo que toma decisiones acerca de por qué y cómo se manejan los datos personales. Esta figura legal está encargada de asegurar que el procesamiento de datos se ajuste a las leyes y regulaciones de protección de datos vigentes.

Responsable del tratamiento o responsable es quien decide los propósitos para los cuales se utilizan los datos y cómo se lleva a cabo dicho proceso, persona física o jurídica, que determine propósitos y modalidades en el tratamiento de datos.

## **Colombia**

Responsable de Tratamiento: Es una persona natural o una entidad jurídica, ya sea de carácter público o privado. Este responsable, actuando de manera independiente o en colaboración con otros, ostenta la facultad de tomar decisiones acerca de la información base de datos o manipulación de datos en el contexto de todas las agencias mayoristas de turismo.

Esta definición, que coincide tanto en la Unión Europea como en Colombia, implica que el responsable es el encargado de determinar cómo se gestionan los datos dentro del contexto particular de las agencias de viajes, se pueden aplicar ejemplos concretos:

Ejemplo 1: Si un individuo proporciona sus datos personales al abrir una cuenta en una agencia de viajes en línea, está confiando sus datos a dicha agencia. En este caso, la agencia de viajes se convierte en el encargado del manejo de los datos.

Ejemplo 2: Si un cliente (individuo A) publica su información en las páginas web de las agencias mayoristas de turismo de otro cliente (individuo B), el responsable del tratamiento de esa información sería el cliente individuo A.

## **Ecuador**

Responsable de tratamiento y refiere a una entidad o individuo, ya sea una persona natural o una entidad jurídica, datos de carácter público o privado. Este responsable, de manera independiente o en colaboración con otros, gestiona el sistema que maneja los datos personales en nombre del encargado de la información, bases de datos o banco de datos.

En resumen, el contexto en las mayoristas de turismo, el encargado del tratamiento puede gestionar todos los datos personales en nombre del titular del archivo, y todas las operaciones relacionadas con los datos deben cumplir con las regulaciones y derechos de protección establecidos, asegurando la seguridad de la información y la identidad de los individuos.

### **1.2. Proceso investigativo metodológico**

Implica un enfoque organizado y sistemático para recolectar datos numéricos sobre la percepción, prácticas y necesidades relacionadas con la LPDP en las agencias mayoristas de turismo. Se detalla este proceso a continuación:

**Definición de objetivos de la encuesta:** Antes de preparar la encuesta, lo crucial definir objetivos claros de la investigación. Dichos objetivos se podrían considerar sobre la protección de datos personales que nivel de conocimiento tienen las agencias de viajes mayoristas de turismo, identificar prácticas actuales de protección de datos, entender las necesidades y desafíos específicos de estas agencias y relacionarse con las seguridades de los datos, entre otros.

**Revisión de literatura:** Realizar una exhaustiva revisión relacionada con la literatura en la protección de datos en el sector de agencias de viajes mayoristas. Esto contribuirá a comprender el estado actual del conocimiento, identificar brechas de los estudios previos en el área de investigación existente y establecer una base teórica sólida para el estudio.

**Identificación de población y muestra:** Definir la población objetivo de la encuesta, que en este caso serían las agencias de viajes mayoristas de turismo Maxitravel. Luego, documentar claramente el proceso de selección de la muestra y justificar las decisiones tomadas que representará adecuadamente a esta población.

**Diseño de la encuesta:** Desarrollar el formulario de la encuesta, asegurándose de incluir preguntas relevantes que aborden los objetivos de la investigación. Las preguntas podrían incluir temas como el conocimiento en la protección de datos, las políticas y prácticas sobre la protección de datos implementadas por las agencias, los desafíos enfrentados en este ámbito, entre otros.

**Validación del cuestionario:** Antes de administrar la encuesta, es importante validar el cuestionario para asegurar su claridad, relevancia y validez. Esto puede implicar la revisión por parte de expertos en el tema, así como pruebas piloto con un grupo reducido de participantes.

**Recopilación de datos:** Una vez validada, se procede a la administración de la encuesta a la muestra seleccionada. Esto puede realizarse a través de varios enfoques, como encuestas en línea, según la disponibilidad y preferencias de los participantes.

**Análisis de datos:** Después de recolectar los datos, se realiza un análisis estadístico para detectar patrones, tendencias y relaciones entre las variables relevantes. Esto puede incluir técnicas como análisis de regresión, análisis estadístico descriptivo, análisis de correlación, entre otros, según la naturaleza de los datos recolectados.

**Implementación de resultados:** Finalmente, se interpretan la información de los resultados con el análisis de datos en los objetivos de la investigación. Se analizan las implicaciones de los hallazgos para la comprensión del tema y se hacen recomendaciones para el desarrollo de la LPDP efectivo para las mayoristas de turismo.

### 1.3. Análisis de resultados

Al realizar el escrutinio de resultados en las encuestas realizadas, se puede comprender las necesidades y desafíos de la agencia de viajes mayorista de turismo Maxitravel en valoración de riesgos de privacidad. Con esta información, se puede elaborar un plan para prevenir que se sustraigan los datos personales teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

**Comprensión de las necesidades específicas:** Identificar las necesidades específicas que necesita la mayorista Maxitravel en la protección de datos, incluyendo toda la información sensible que manejan, las bases de datos que utilizan procesan toda la información, y las amenazas potenciales para que su información sea segura.

**Evaluación de riesgos:** Realizar una valoración exhaustiva de las vulnerabilidades relacionados con la protección de datos en Maxitravel, dado que las posibles brechas de seguridad, vulnerabilidades en los sistemas y procesos, y amenazas internas y externas.

**Desarrollo de políticas y procedimientos:** Establecer normas y procedimientos definidos para el manejo seguro de los datos personales en Maxitravel, incluyendo la recopilación, almacenamiento, procesamiento, transferencia y eliminación información, de acuerdo con los requisitos legales actuales.

**Implementación de medidas de seguridad:** Adoptar medidas tecnológicas y administrativas adecuadas para garantizar la protección de datos en Maxitravel, como la encriptación, el control de acceso, contraseñas seguras y protección contra amenazas cibernéticas.

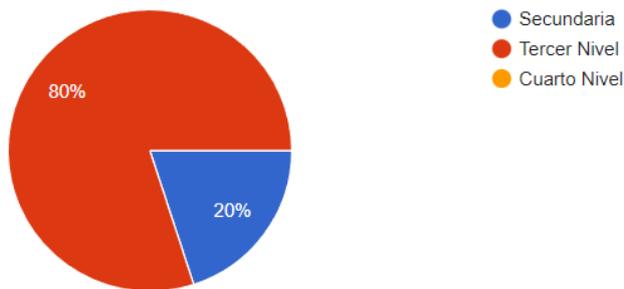
**Capacitación del personal:** Brindar capacitación y concientización al personal de Maxitravel referente a la importancia de la protección de datos y los procedimientos a seguir con la finalidad de garantizar el respeto a las políticas establecidas.

**Monitoreo y revisión continua:** Establecer un mecanismo de supervisión y revisión periódica del plan de protección de datos en Maxitravel, con el fin de identificar y abordar cualquier vulnerabilidad o riesgo emergente y resguardar el apego constante a las regulaciones de protección de datos.

De la encuesta al personal se realiza un análisis en la Agencia de viajes Mayorista de turismo Maxitravel.

**Figura 1.**

*Pregunta 1. ¿Cuál es su nivel de Estudios?*

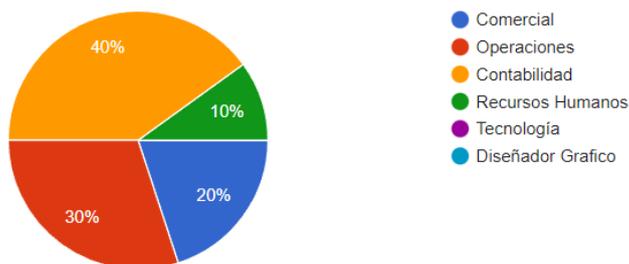


*Nota.* Elaboración propia

En la Figura 1 sobre cuál es su nivel de Estudios en la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel se puede decir que nivel de estudios tienen los empleados con un 80% de empleados respondieron que cuentan con estudios de Tercer Nivel, y el 20% de personas tienen un nivel de estudios de secundaria.

**Figura 2.**

*Pregunta 2. ¿Cuál es el área de especialización?*

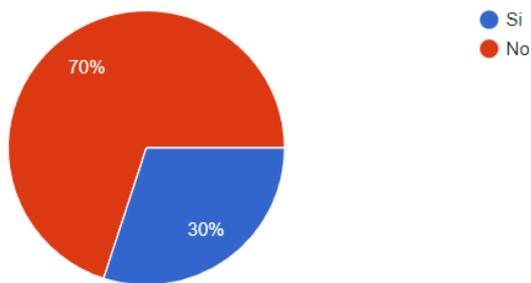


*Nota.* Elaboración propia

En la Figura 2 sobre cuál es su área de trabajo en la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel realizando un breve análisis de los que contestaron la encuesta un 40% de empleados pertenecen al área de Contabilidad, un 30% de empleados pertenecen al área de Operaciones, el 20% de empleados pertenecen al área Comercial, el 10% de empleados pertenecen al área de Recursos Humanos haciendo mención que la información es privada.

**Figura 3.**

*Pregunta 3. ¿Sabe usted si Maxitravel, aplica algún tipo de seguridad para la información que recibe de las agencias de viajes?*

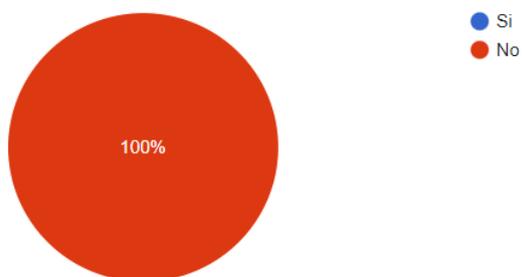


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 3 sobre la pregunta 3, si los empleados de la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel aplican algún tipo de seguridad para la información que recibe de las agencias de viajes el 70% de empleados si aplican algún tipo de seguridad y el 30% de empleados no aplican nada.

**Figura 4.**

*Pregunta 4. ¿Cree usted que los datos personales, NO deben ser manipulados por otras personas sin autorización?*

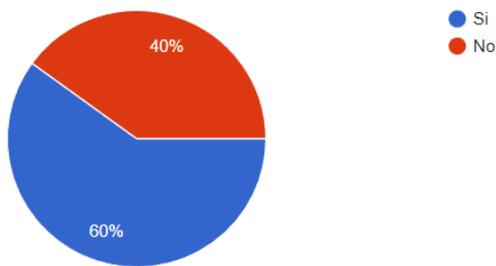


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 4 sobre la pregunta 4, si los empleados de la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel conocen que es la seguridad informática el 100% de los empleados que respondieron la encuesta no conocen nada sobre la seguridad informática.

**Figura 5.**

*Pregunta 5. ¿Usted conoce que es la seguridad informática?*

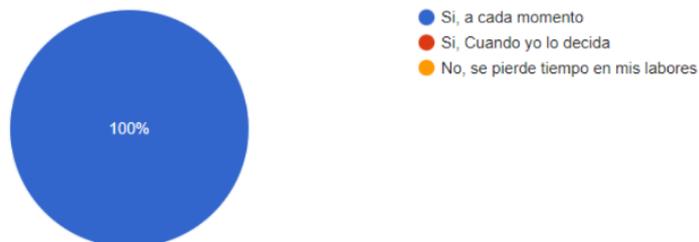


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 5 sobre la pregunta 5, si los empleados de la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel se tiene un 60% de empleados que conocen sobre la seguridad informática y el 40% de empleados no conoce de la seguridad informática.

**Figura 6.**

*Pregunta 6 ¿Cree usted que, en las agencias de viajes Mayoristas de turismo, es importante aplicar la seguridad de toda su información?*

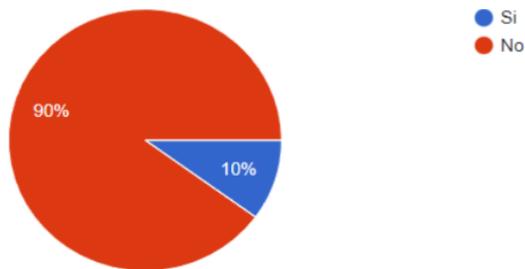


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 6 sobre la pregunta 6, si los empleados de la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel, el 100% de empleados que respondieron a la encuesta están conscientes que deben aplicar la seguridad informática en su lugar de trabajo.

**Figura 7.**

*Pregunta 7. ¿Por medio de Maxitravel ha recibido alguna capacitación relacionada con el tratamiento de la información?*

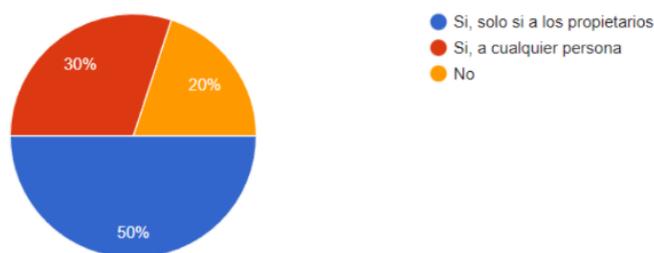


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 7 sobre la pregunta 7, si los empleados de la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel nos dice un 90% de personas que respondieron la encuesta necesitan ser capacitadas en cómo tratar su información sensible y el 10% han tenido alguna capacitación de seguridad de la información.

**Figura 8.**

*Pregunta 8. ¿En las agencias de viajes comparte información que recibe de la Mayorista de turismo Maxitravel al público en general?*

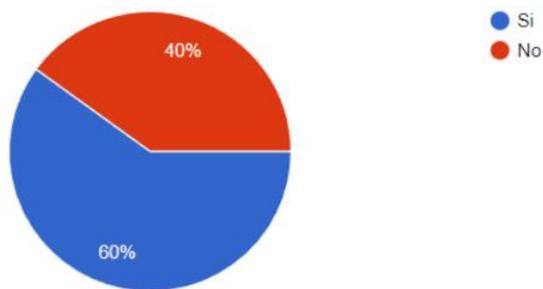


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 8 sobre la pregunta 8, si los empleados de la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel se tiene un 50% que si comparte la información que recibe de la mayorista, el 30% comparte la información a cualquier persona y el 20% no comparte nada.

**Figura 9.**

*Pregunta 9. ¿Cree usted, dentro Maxitravel aplican algún tipo de seguridad de la información?*

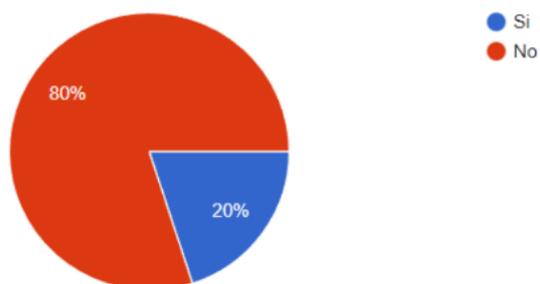


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 9 sobre la pregunta 9, si los empleados de la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel el 60% de empleados si aplican la seguridad de la información en su trabajo y el 40% no aplican nada de seguridad informática.

**Figura 10.**

*Pregunta 10. ¿Conoce acerca de la ley orgánica de protección de datos personales?*



*Nota.* Elaboración propia

En la figura 10 sobre la pregunta 5, si los empleados de la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel el 80% de empleados encuestados no conocen nada de la Ley Orgánica de protección de datos y el 20% si conoce algo de la Ley.

## CAPÍTULO II: PROPUESTA

En este capítulo se desarrolla la propuesta seguimiento de la Ley Orgánica de Protección de datos Personales como agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel.

### 2.5. Fundamentos teóricos aplicados

Comenzando por Colombia, el Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible (2015), siguiendo las directrices establecidas en el decreto 103 de 2015, LA Ley 1712 DE 2014 y la resolución 1519 de 2020”, proveniente de Mintic y el desarrollo sostenible ha implementado un nuevo segmento de transparencia y acceso a la información pública.

Artículo 6. Tratamiento de datos sensibles. Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a) El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El titular sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares (Congreso de la Republica de Colombia, 2012)

Según el peruano (2021), La Ley tiene su principal objetivo de asegurar el derecho esencial a la protección de datos personales.

Art 1. Objetivo de la Ley. La presente Ley tiene el objetivo de garantizar el derecho fundamental a la protección de os datos personales, previsto en el artículo 2 numeral

6 de la Constitución Política del Perú, a través de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales que en ella se reconocen.

Art 5. Principio de consentimiento. Para el tratamiento de los datos personales debe mediar el consentimiento de su titular.

Que, el Artículo 32 de la acotada Ley N° 29733, dispone que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos asume la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

En Ecuador, se realiza una comparativa con los artículos y Leyes respecto a los países vecinos mencionados, se procede a verificar la propuesta de acuerdo con protección de la información privada Maxitravel.

El Art. 66 numeral 19 de la constitución de la República reconoce y garantiza a las personas: “19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos personales requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley”.

El Art. 92 de la Norma Suprema prescribe que: “Toda persona, por sus propios derechos o como representante legítimo para el efecto, tendrá derecho a conocer de la existencia y acceder a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, consten en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico. Asimismo, tendrá derecho a conocer el uso que se haga de ellos, su finalidad, el origen y destino de información personal y el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos. Las personas responsables de los bancos o archivos de datos personales podrán difundir la información archivada con autorización

De acuerdo con la Ley Orgánica del Servicio Civil: en el Art 22.- Obligaciones de los servidores Públicos. Almacene y administre los documentos e información responsable de su trabajo, funciones o encargos para prevenir o evitar el uso indebido, robo, ocultación o inutilización. 3. Principios jurídicos fundamentales que rigen la transparencia t el acceso público a la información: 5.- INFORMACION PÚBLICA. Se entiende por información pública cualquier tipo de material creado u obtenido por los organismos públicos y personas jurídicas a que se refiere esta ley, y cuyo contenido

haya sido elaborado bajo responsabilidad pública o con recursos del Estado Art. 6. Información confidencial. – la información confidencial es información personal publica que viola el principio de libertad de expresión y viola derechos (ASAMBLEA, 2021).

Según Huerta del grupo ACMS Consultores (2020), la protección integral de la información y los sistemas de información, encontrar el ingreso no autorizado, utilización indebida, la revelación, suspensión o eliminación. En un campo interdisciplinario que abarca aspectos técnicos, organizativos de gestión velar por la confidencialidad, integridad de la información y recursos de una organización.

La finalidad de la seguridad de la información es implementar medidas y controles para asegurar que la información sensible y los activos informáticos estén protegidos contra amenazas internas, externas, Entre estas amenazas se incluye ataques cibernéticos, malware, robo de datos, errores humanos, desastres naturales.

Tres pilares fundamentales que garantiza la seguridad de la información:

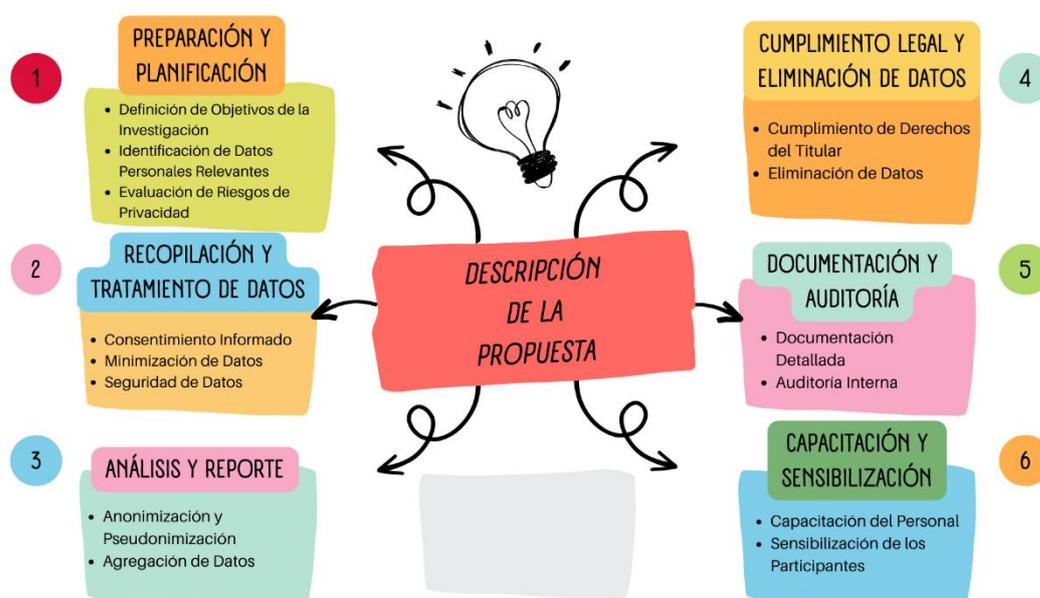
1. Confidencialidad. – Asegurar que toda la data sea accesible por personal autorizado y estas personas no divulguen la información.
2. Integridad. – Privacidad en los sistemas de bases de datos sea precisa, confiable y velar por que nadie tenga acceso a la información sensible.
3. Disponibilidad. – Garantizar toda la información y resultados sean visibles y accesibles cuando el personal lo necesite.

Todo tema es crítico en especial la información cuando no se tiene una seguridad confiable en esta era digital, teniendo en cuenta que dentro de las organizaciones lo más valiosa es la información y su protección debe garantizar a las mayoristas la confianza con sus clientes.

## **2.6. Descripción de la propuesta**

**Figura 11.**

*Fases de la propuesta*



*Nota.* Elaboración Propia

En la figura 11 de la descripción de la propuesta según el anexo 6 donde explica cómo se va a implementar cada fase, su tiempo y el personal responsable a implementar.

Evidenciar el cumplimiento que existe LOPDP de la constitución de la República del Ecuador para las agencias de viajes Mayoristas de turismo en Ecuador, están ajustándose a los requisitos establecidos por la LOPDP y garantizar así la privacidad de los datos personales de sus clientes.

Evaluación del cumplimiento normativo al realizar un análisis muy detallado de las normativas procesos y procedimientos implementados en las agencias de viajes mayoristas de turismos para asegurarse de que se ajustan a las disposiciones legales.

Análisis de la recolección y uso de información se debe evaluar cómo las agencias recopilan, almacenan, procesan y utilizan la información sensible de los clientes, asegurándose de que se cumplan los principios de autonomía.

La Ley de Protección de Datos en Ecuador (2021), señala en el país se estaba llevado a cabo varios intentos de codificar los derechos personales y su protección de información. La aprobación inicial en la nueva ley de protección de Datos Personales está en las seis líneas estratégicas de acción de plan nacional de la Sociedad de la Información y el conocimiento para los años 2018 a 2021. El

expresidente Lenin Moreno, presentó un proyecto de ley que establece la Ley orgánica y regula la protección a los datos personales a la legislatura el 19 de septiembre del 2021. El principal objetivo del proyecto es proteger y regular el ejercicio de la protección de los derechos de datos personales.

La seguridad y protección de datos, se verificará si las agencias mayoristas de turismo implementan medidas de seguridad efectivas para resguardar la integridad y confidencialidad de los datos personales, evitando accesos no autorizados y previniendo la pérdida de información o divulgación indebida.

Según la Dirección Nacional de Seguridad de la Información (NDSI) (2023) Salvaguardar la privacidad de las personas de sus datos y las mayoristas de turismo respeten sus derechos, como la cancelación y oposición, rectificación, derechos de accesos, permitiendo a los clientes ejerzan control sobre su información personal.

#### **a. Estructura general**

La metodología de análisis de datos acorde a la LOPDP para las agencias de viajes mayoristas de turismo en Ecuador es similar a la metodología general descrita anteriormente. Sin embargo, existen algunas consideraciones específicas que deben tenerse en cuenta para las agencias de viajes mayoristas.

Una consideración importante es que las agencias de viajes mayoristas recopilan y procesan una gran cantidad de datos personales. Estos datos pueden incluir información de proveedores internos y externos, los clientes empleados y accionistas. Es importante que las agencias de viajes mayoristas implementen medidas las mejores seguridades y salvaguardar la privacidad de los datos.

Otra consideración importante es que las agencias de viajes mayoristas pueden compartir datos personales con otras empresas. Por ejemplo, las agencias de viajes mayoristas pueden compartir datos con proveedores de servicios de alojamiento, transporte y otros servicios turísticos. Es importante que las agencias de viajes mayoristas establezcan acuerdos de procesamiento de datos con estas empresas para garantizar que los datos personales se protejan adecuadamente.

Este plan es adaptable a las necesidades específicas de cada agencia de viajes mayorista de turismo. Es importante que las agencias de viajes mayoristas tengan en cuenta los requisitos de la LOPDP al desarrollar sus metodologías de análisis de datos.

Estas leyes comparten un enfoque en los datos personales y el consentimiento informado para la protección de datos. Sin embargo, tienen diferencias en términos de alcance geográfico y requisitos específicos.

**Tabla 1.***Comparación de Estándares*

CARACTERÍSTICAS	RGPD	LOPD
<b>Formas de Legitimar el tratamiento</b>	Art. 6: El consentimiento es la regla general	At. 10: El consentimiento es parte de ello.
<b>Consentimiento</b>	Art. 4 N. 11, libre inequívoco e informativo	Art. 5, Libre, específico, inmediato, informativo e innegable.
<b>Características de la finalidad</b>	Art 5 N.-1-b, determinada, legítima y explícita	Art 11 Explícita, definitiva y justificada.
<b>Autoridades de Control</b>	Establece la figura de Autoridad de Protección de Datos en la UE	Establece la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) en España
<b>Violación a la Seguridad</b>	Art 4 N. 12 violación de seguridad de datos personales	Art 33, violación de la seguridad de datos personales en la autoridad de control

*Nota.* Elaboración propia

Las características de las leyes RGPD y LOPD en la tabla 1 se habla de un conjunto de prerrogativas fundamentales que tienen las personas respecto a la gestión de su información personal. Dichos derechos se encuentran establecidos en diversas normativas de protección de datos en varios países, y da garantía de los derechos digitales en relación con el tratamiento de datos y el consentimiento para el manejo de información.

El RGPD y LOPD son normativas relacionadas con la privacidad y la protección de datos en la Unión Europea (UE) y España, respectivamente. Ambas normativas establecen pautas para un adecuado trato a los datos personales de los individuos y brindan a las personas un mayor dominio sobre su información personal.

#### **b. Explicación del aporte**

La suma importancia de la privacidad y garantizar la seguridad de los datos personales de los clientes que utilizan los servicios de estas agencias mayoristas. Es un derecho fundamental proteger los datos y un tema crucial en la era digital actual, donde la información personal puede ser vulnerable a diversas amenazas.

**Relevancia del tema:** Es un tema de gran magnitud en la actualidad, esto se debe al gran incremento de datos en las mayoristas de turismo, recopilan y almacena, incluidas las agencias de viajes mayoristas de turismo. La tesis aborda un aspecto crucial de esta problemática al proponer un plan específico para un sector particular, que enfrenta desafíos únicos en términos de protección de datos.

**Contribución al conocimiento:** La tesis contribuye al conocimiento existente en la protección de datos al proponer un enfoque específico para las agencias de viajes mayoristas de turismo. Esto implica analizar y comprender las necesidades y desafíos particulares de este sector con respeto a la protección de los datos, además de proponer soluciones y mejores prácticas adaptadas a su contexto específico.

**Aplicabilidad práctica:** El plan de protección de datos propuesto en la tesis no solo se basa en teorías y conceptos abstractos, sino que también ofrece pautas, prácticas y recomendaciones concretas para implementar medidas de seguridad en los datos de las agencias de viajes mayoristas de turismo. Esto garantiza que la investigación tenga un impacto real y tangible en la industria, mejorando la protección de información de los clientes y proveedores.

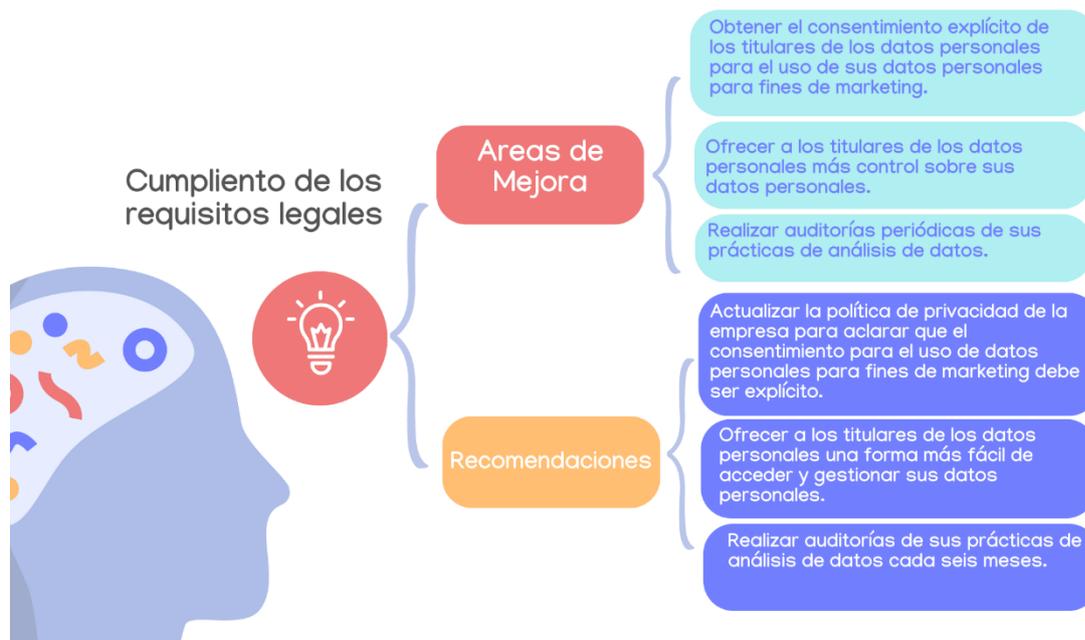
**Cumplimiento normativo:** Aborda la importancia del cumplimiento normativo en el proyecto de protección de datos, particularmente en relación con la LPDP. Al proponer un plan que cumpla con las disposiciones legales y regulaciones pertinentes, la investigación ayuda a las agencias de viajes mayoristas de turismo a cumplir con sus obligaciones legales y a evitar posibles sanciones por incumplimiento.

### **c. Análisis de resultados**

Hay algunos aspectos específicos que la agencia de viajes mayorista de turismo Maxitravel podría mejorar para garantizar que sus prácticas de análisis de datos sean aún más seguras y éticas. Por ejemplo

**Figura 12.**

*Aspectos específicos de Mejora*



*Nota.* Elaboración Propia

La implementación de estas medidas ayudaría a Maxitravel a garantizar que sus prácticas de análisis de datos sean aún más seguras y éticas, lo que mejoraría la confianza de las agencias de viajes y la reputación de la empresa.

A continuación, se describen algunos ejemplos específicos de como Maxitravel podría implementar estas medidas.

- Para actualizar la política de privacidad de la empresa, Maxitravel podría agregar un párrafo que establezca claramente de la finalidad en el manejo de los datos personales esto ayudaría a marketing que debe ser explícito.
- Para ofrecer a las personas naturales una forma más fácil de acceder y gestionar sus datos personales, Maxitravel podría crear un portal de autoservicio para los clientes.
- Para realizar auditorías de sus prácticas de análisis de datos cada seis meses, Maxitravel podría contratar a una empresa de auditoría independiente.

Los cambios propuestos en este proyecto de investigación se originan a partir de la necesidad de validar su contenido. Para lograr esto, se llevará a cabo una encuesta dirigida a un especialista en seguridad informática. El objetivo es obtener una evaluación de la conformidad con la LOPDP. Además, se analizarán los niveles de acceso a la información, tanto internos como por parte de proveedores

externos. Como resultado de este análisis, se formularán recomendaciones específicas. Entre ellas, se sugerirá la implementación de políticas y privilegios mínimos, así como una autenticación segura. Estas medidas se proponen con el fin de prevenir accesos no autorizados y reforzar toda la seguridad en los datos.

En la Mayorista de turismo Maxitravel se elaborará políticas y procedimientos internos claros que reflejen cómo la agencia mayorista cumple con la Ley y protege los datos personales se encuentran en el anexo 5 y 6. Establecer políticas claras en la recopilación, procesos, almacenamientos, eliminación segura de los datos. Esto ayudará a demostrar que se está implementando acciones específicas y resguardar la privacidad en la información.

El beneficio obtenido debe estar en consonancia con los objetivos establecidos en la Ley, de acuerdo con el Artículo 1. Las leyes de protección de datos personales abarcan el acceso y el control de los datos de las personas naturales, así como la salvaguardia correspondiente. La recomendación de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) es de gran importancia. A causa de que, según el Artículo 4 de la ley, su propósito principal es salvaguardar el derecho fundamental de las personas naturales por sus datos personales, lo cual se considera una libertad fundamental.

Las ventajas de la Ley de Datos implican el cuidado de la data y como usuarios entregan a pequeñas y grandes empresas que trabajan con este tipo de información el cual son los responsables de dicha información.

### **Seguridad de la Agencia de viajes Mayorista Maxitravel**

En la actualidad la agencia de viajes Mayorista de turismo Maxitravel no maneja ninguna normativa alguna para la protección de información. Las empresas externas deben de firmar un respectivo acuerdo de confidencialidad, donde se describa claramente el cumplimiento, del trato que da a la información sensible, como indica en el anexo 7, las penalizaciones serán emitidas por la Mayorista de Turismo.

Maxitravel cuenta con una serie de acciones destinadas a salvaguardar lo más preciado de sus clientes su información. Estas medidas incluyen:

**Tabla 2.**

*Seguridades actuales de la Agencia de viajes Mayorista de Turismo*

Seguridad	Usuarios	Agencias Mayoristas
Encriptación de datos	Directo	Directo

Transparencia en el Manejo de Datos	Directo	Directo
Seguridad en las Transacciones	Directo	Directo
Cumplimiento de Regulaciones	Directo	Directo
Accesos Limitado	Directo	Directo

*Nota.* Elaboración Propia

En la tabla 2, la implementación de un enfoque sólido en la seguridad de los datos en una mayorista de turismo debe proteger los datos de todas las personas naturales, empleados y proveedores, así como para mantener la confianza en el negocio. Alguna de las seguridades actuales que se pretende que los usuarios vean en una agencia de viajes mayorista de turismo incluyen:

- a) **Encriptación de datos:** La información de los clientes, como nombres, direcciones, números de pasaporte y tarjetas de crédito, son extremadamente sensibles. Los usuarios deben percibir que la agencia está tomando medidas rigurosas para proteger esta información de accesos no autorizados y posibles brechas de seguridad.
- b) **Transparencia en el Manejo de Datos:** Los clientes deben sentirse seguros al compartir su información con la agencia. La agencia debe mostrar una política de privacidad transparente donde indique cómo se recopilan, almacenan y utilizan la información de los clientes. Esto crea confianza y demuestra un compromiso con la privacidad.
- c) **Seguridad en las Transacciones:** La agencia debe garantizar que las transacciones en línea, como la reserva de vuelos y hoteles, estén protegidas mediante el uso de conexiones seguras HTTPS y sistemas de pago seguros.
- d) **Cumplimiento de Regulaciones:** Los usuarios deben confiar en que la agencia cumple con las privacidad y regulaciones de datos pertinentes, como el Reglamento General de protección de Datos (GDPR) en la Unión Europea.
- e) **Accesos Limitado:** Los usuarios deben ver que la mayorista implementa un sistema de acceso limitado a los datos, y que solo las personas encargadas tengan acceso autorizado a toda la información que llega sea confidencial.

#### **d. Evaluación de sistemas y procesos**

Realizar auditorías periódicas de sus prácticas de análisis de datos. Maxitravel realiza auditorías periódicas de sus prácticas de análisis de datos, pero podría aumentar la frecuencia de estas auditorías para garantizar que sus prácticas sigan siendo seguras y éticas

Acorde a Soto (2017), La evaluación de procesos implementa una metodología que tendrá impacto positivo en la agencia de viajes mayorista Maxitravel. La herramienta desplegada permitirá una revisión efectiva de los riesgos asociados a la ejecución de actividades. Los cuestionarios de control interno en posesión de Maxitravel, que se especializa en servicios de chárteres y land tour para diversas agencias de viajes, serán fundamentales en este proceso. Estos cuestionarios contribuirán a una comprensión más profunda de los posibles riesgos y a la identificación de áreas que requieren atención para garantizar la operación fluida y segura de la agencia.

**e. Análisis de Riesgos**

En la siguiente tabla se debe Identificar posibles vulnerabilidades y riesgos de seguridad lógica asociada con el manejo de datos personales y apreciar el impacto y perspectiva de cada riesgo identificado, dependiendo a la probabilidad de Amenaza y la Magnitud del daño se calcula el grado de riesgos en cada variable.

- De 12 – 16 = Indica Riesgo Alto
- De 7 – 9 = Indica Riesgo Medio
- De 1 – 6 = Indica Riesgo Bajo

**Tabla 3.**

*Probabilidad de Amenaza*

Matriz de Análisis de Riesgos		Probabilidad de Amenaza					
		Criminalidad		Sucesos Físicos		Negligencia	
Datos de Información	Magnitud de daño	Robo	Virus	Incendio	Falta de Corriente	Compartir Contraseñas	No Cifrar Datos críticos
Datos e Información							
Talento Humano	3	9	12	6	9	12	9
Contabilidad	4	12	16	8	12	16	12
Sistemas e Información							
PC	2	6	8	4	6	8	6
Laptops	3	9	12	6	9	12	9

*Nota.* Elaboración Propia

Según sea el calor de cada celda de la tabla 3, se puede llegar a verificar que no solo se puede ver el nivel de riesgo que tiene cada departamento sufra datos leves, esto puede causar una amenaza, pero también sobre las medidas necesarias de protección.

- Proteger la información de talento Humano, Contabilidad contra virus.
- Proteger la información de contabilidad y contra robo.
- Impedir que se compartan contraseñas de sus equipos de trabajo.
- Etc, etc.

Es esencial implementar medidas en diferentes áreas: organizativas, jurídicas y técnicas. Estas medidas tienen como finalidad garantizar la seguridad es adecuadas de los datos personales. Algunas de las iniciativas que se deben tomar incluyen:

- a) **Políticas de protección de Datos:** Desarrollar y aplicar procedimientos específico de protección de datos que abarquen distintos aspectos, como el manejo de datos biométricos, el uso de cámaras de seguridad, correos y dispositivos electrónicos, entre otros.
- b) **Cláusulas de protección de Datos en Contratos:** Incluir cláusulas concretas en los empleados, directivos y proveedores en los contratos que regulen la protección de datos. Esto asegura que todas las partes involucradas se comprometan a respetar y mantener la privacidad de los datos.
- c) **Políticas de Privacidad en Páginas Web:** Establecer políticas de privacidad claras y transparentes en las páginas web de la empresa. Estas políticas deben tener en cuenta el público en general de sobre cómo se recopilan, almacenan y utilizan sus datos personales.
- d) **Contratos con Proveedores de Datos:** Al trabajar con proveedores que manejan información de clientes (también conocidos como encargados del tratamiento), es fundamental establecer contratos que regulen la protección de dicha información y que establezcan las responsabilidades de cada parte.
- e) **Nombramiento de un delegado de Protección de Datos:** Indicar a un especialista delegado de protección de datos (DPO) es crucial. Esta persona es encargada que dé cumplimiento de las regulaciones de protección de datos dentro de la mayoristas.
- f) **Seguridad Técnica:** Implementar estrategias de seguridad, como el aseguramiento de servidores, la elección de servicios de almacenamiento en la nube seguros y el uso de protocolos de cifrado para proteger los datos en tránsito.

- g) **Auditorías y evaluaciones de seguridad:** Sistemas de auditoría para supervisar el uso de las claves de cifrado, los intentos de acceso no autorizado y otros eventos relevantes. Esto ayuda a identificar y responder rápidamente a posibles amenazas a la seguridad.
- h) **Uso de la criptografía para proteger la información:** La criptografía juega un papel fundamental en la protección de la información en el ámbito de la seguridad informática, especialmente cuando se trata de datos personales en una agencia de viajes mayorista de turismo.  
  
La comunicación entre sistemas y usuarios debe estar protegida mediante el uso de protocolos de cifrados seguros, como SSL/TLS para conexiones web y VPNs para comunicaciones remotas. Esto evita que los datos sean interceptados durante la transmisión.
- i) **Seguridad en las comunicaciones online:** Es un aspecto fundamental en la protección de datos personales en el entorno digital. En contexto la protección de datos personales, garantizar seguridad de las comunicaciones online implica implementar medidas y protocolos que protejan la integridad, confidencialidad de la información transmitida a través de internet y otros medios digitales.
- j) **Métodos forenses aplicados a la investigación de incidentes:** En el ámbito de la privacidad de la información personales son fundamentales para identificar, analizar y responder de manera efectiva a cualquier violación de seguridad o incidente de seguridad de datos. Estos métodos permiten recopilar evidencia digital de manera forense, lo que facilita la comprensión de lo sucedido y la adopción de medidas correctivas y preventivas. Algunos de los métodos forenses más comunes aplicados en investigación e incidentes de la seguridad de datos personales.
- k) **Informes y análisis post incidente:** la perspectiva de protección de datos personales son herramientas fundamentales para evaluar y gestionar los incidentes de seguridad de manera efectiva. Estos informes tienen como objetivo principal identificar las causas y el impacto de un incidente de seguridad de datos, así como proponer medidas correctivas y preventivas para evitar futuros incidentes similares.

Esta propuesta tiene varios beneficios y aportes significativos:

**Cumplimiento normativo:** Al evaluar y evidenciar el cumplimiento de las agencias de viajes mayoristas de turismo con la LOPDP en Ecuador, se asegura que las empresas como las mayoristas de turismo, actúen dentro de los límites legales establecidos para el manejo de la información. Esto es esencial

para proteger los derechos de los titulares de datos y evitar posibles sanciones legales o multas por incumplimiento de la ley.

**Confianza del cliente:** El hecho de demostrar que las agencias de viajes mayoristas de turismo cumplen con las disposiciones de protección de datos inspirará confianza en sus clientes. Los usuarios desean sentirse seguros al compartir su información personal con una empresa y saber que sus datos serán tratados adecuadamente.

**Mejora de la imagen de la Mayorista:** Ayuda a construir una imagen positiva de las agencias de viajes mayoristas, el cumplimiento de la Ley, mostrando la lealtad en la privacidad y seguridad de los clientes. Esto puede ser un diferenciador clave en un mercado competitivo y aumentar la reputación de la empresa.

**Protección de los derechos de los titulares de datos:** Es asegurarse de que se respeten los derechos propietarios de la información, en el acceso, la edición, la cancelación y la oposición, se empodera a los clientes y se les permite tener control sobre su información personal (Canales & Bordachar, 2021)

**Innovación y competitividad:** las agencias de viajes mayoristas que pueden demostrar la política de privacidad de la ley de protección de datos pueden atraer a clientes y socios comerciales más exigentes que valoran la privacidad y seguridad de la información.

El aporte de esta propuesta es fundamental para proteger los datos personales de los clientes, cumplir con las regulaciones legales y fomentar la confianza en las agencias de viajes mayoristas en Ecuador. Al poner en práctica estas medidas, las empresas pueden mejorar su imagen y competitividad en el mercado, además de contribuir al desarrollo de una cultura de protección de datos más sólida y responsable en la industria del turismo.

#### **f. Técnicas**

Para evidenciar que se cumpla la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales en Ecuador en agencias de viajes Mayoristas de turismo, se pueden implementar diversas técnicas, algunas de ellas:

**Capacitación al personal:** Brindar capacitaciones periódicas a todos los empleados y que tengan conocimiento de los procedimientos y políticas sobre la protección de datos e indicar la gran importancia que se debe cumplir en la ley. El personal debe estar consciente de sus responsabilidades en relación con la privacidad y seguridad de la información que maneja en el día a día.

**Políticas y procedimientos claros:** Es de gran importancia establecer políticas y procedimientos claros y específicos en relación con la protección de datos personales. Estas políticas deben incluir de cómo se recopila, procesan almacena y eliminan los datos, así como los derechos de los titulares de datos.

**Protección técnica:** Implementar sistemas tecnológicos sobre medidas de seguridad es, como la encriptación de datos, el acceso restringido a las bases de datos, para proteger la información personal de accesos no autorizados.

**Respuesta a incidentes:** Dispone de un backup de respuesta a incidentes por si ocurra violaciones en los datos. Esto ayudará a mitigar el impacto y a cumplir con los requisitos de notificación, en caso de ser necesario.

## 2.7. Validación de la propuesta

Se validó la propuesta mediante el criterio de 3 especialistas que se los puede ver en el anexo 4, donde se puede apreciar los criterios, comentarios, recomendaciones el cual se obtuvo un 95% de aprobación, de lo que se puede ver en la tabla 5 donde se encuentra los resultados de la validación.

Se ha considerado un perfil al nivel de Magister que nos facilitan los siguientes criterios: Formación académica en el tema de investigación, experiencia laboral y académica orientada a la seguridad de la información.

**Tabla 4.**

*Descripción de perfil de validaciones*

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Años de Experiencia</b>	<b>Titulación académica</b>	<b>Cargo</b>
Danny Marcelo Fernández Gallardo	12 años	Universidad Tecnológica Israel	Asistente Administrativo
Dennis Andres Rios Lara	10 años	Universidad Andina de Ecuador	Coordinador Provincial De Control Disciplinario
Ramos Rodríguez Andrés Ricardo	6 años	Universidad Tecnológica Israel	Especialista informático

*Nota.* Elaboración Propia

En la tabla 4 presenta la información personal de los magísteres para la validación del modelo. Mediante la validación se persiguió los siguiente objetivos:

- Validar la metodología del trabajo aplicado en el desarrollo
- Aprobación de resultados, recomendaciones y conclusiones obtenidas.
- Constar los porcentajes de aplicación del Plan de protección de datos expuesto.

En los niveles de importancia y representatividad se ha establecido el valor máximo de 5 puntos (Muy de acuerdo) que se otorga según el desempeño adecuado del criterio; y un valor mínimo de 1 punto (Inadecuado) en el caso de observarse un cumplimiento insuficiente.

**Tabla 5.**

*Resultados de Validación*

<b>Indicador</b>	<b>Experto 1</b>	<b>Experto 2</b>	<b>Experto 3</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Impacto	5	5	4	14	93%
Aplicabilidad	5	4	4	13	87%
Conceptualización	5	5	5	15	100%
Actualidad	5	5	5	15	100%
Calidad Técnica	5	4	4	13	87%
Factibilidad	5	5	5	15	100%
Pertinencia	5	5	5	15	100%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>33</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>95%</b>

*Nota.* Elaboración Propia

## 2.8. Matriz de articulación de la propuesta

En la presente matriz se sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleado.

**Tabla 6.**

*Matriz de Articulación*

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
Fase 1: Preparación y Planificación	Se establece un sólido sustento teórico que guía el desarrollo de un plan de protección de datos efectivo y adecuado para las agencias de viajes (Buening, 2023)	Implica la selección y aplicación de métodos de investigación adecuados para alcanzar los objetivos específicos de esta fase <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de Objetivos de la Investigación</li> <li>- Identificación de Datos Personales Relevantes</li> </ul>	Fuente bibliográfica	Los resultados se centran en la recopilación, análisis y síntesis de información relevante para sentar las bases del plan de protección de datos. Estos resultados pueden incluir lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de literatura</li> <li>- Análisis del marco legal y regulador</li> <li>- Evaluación de riesgos y necesidades</li> </ul>	Análisis documental Observación participante Encuestas Grupos focales

		- Evaluación de Riesgos de Privacidad		- Definición de objetivos y alcance - Mapeo de procesos y sistemas	
Fase 2: Recopilación y Tratamiento de Datos	se requiere un enfoque integral que abarque aspectos legales, teóricos y prácticos. A continuación, se presentan elementos para sustentar tanto la teoría como la metodología (Gallardo, 2017)	Esto permite obtener información relevante y confiable para el desarrollo posterior del plan de protección de datos.	Fuente bibliográfica	comprende una serie de hallazgos obtenidos a partir del análisis de datos recopilados durante esta etapa inicial de la investigación.	Estado Actual de las Prácticas de Protección de Datos. Identificación de Riesgos y Vulnerabilidades. Necesidades de Mejora y Capacitación. Conclusiones Preliminares. Recomendaciones Iniciales.
Fase 3: Análisis y Reporte	Guía el análisis de datos y la elaboración de informes en el contexto del	garantiza un enfoque riguroso y sistemático para analizar los datos recopilados y elaborar informes significativos	Fuente bibliográfica	Asegura que el análisis y los informes sean fundamentados en principios legales, de seguridad y éticos,	facilita el análisis de datos y la elaboración de informes significativos que contribuyen al desarrollo del plan de protección de datos

	desarrollo del plan de protección de datos (ASAMBLEA, 2021)	que contribuyan al desarrollo del plan de protección de datos para las agencia de viajes mayorista de turismo Maxitravel.		garantizando la protección adecuada de los datos personales.	para las agencias de viajes mayoristas de turismo. Estos instrumentos permiten organizar, analizar e interpretar los datos de manera eficiente y comunicar los hallazgos de manera clara y concisa.
Fase 4: Cumplimiento Legal y Eliminación de Datos	Asegurar que las agencias cumplan con las obligaciones legales y protejan adecuadamente la privacidad y seguridad de los datos de sus clientes y proveedores.  (ASAMBLEA, 2021)	<u>S</u> e asegura que la agencia de viajes mayorista cumpla con la normativa legal y ética en relación con la protección de datos, garantizando la privacidad y seguridad de la información de sus clientes y proveedores.	Fuente Bibliográfica	se enfoca en presentar los hallazgos obtenidos tras la implementación de medidas para el cumplimiento legal y la eliminación de datos. A continuación, se detallan algunos posibles resultados que podrían surgir en esta fase	se utilizan diversos instrumentos y herramientas para evaluar el cumplimiento legal y llevar a cabo la eliminación segura de datos. Aquí se presentan algunos instrumentos comunes que podrían aplicarse en esta fase  - Checklists de Cumplimiento Legal - Auditorías de Cumplimiento Legal

					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de Eliminación de Datos</li> <li>- Evaluación de Riesgos y Vulnerabilidades</li> </ul>
Fase 5: Documentación y Auditoría	<p>se proporciona una base sólida para la documentación y auditoría efectiva de las prácticas de protección de datos en la agencia de viajes mayorista de turismo, contribuyendo así a la garantía de la transparencia, cumplimiento legal y seguridad de la información. (Handszuh)</p>	<p>Se garantiza una documentación completa y precisa de los procesos de protección de datos, así como la realización de auditorías efectivas que contribuyan al cumplimiento legal y la mejora continua de las prácticas de protección de datos en las agencias de viajes mayoristas de turismo.</p>	Fuente Bibliográfica	<p>Se proporciona una evaluación integral de la documentación y las prácticas de protección de datos en la agencia de viajes mayorista, lo que contribuye al cumplimiento legal y a la mejora continua de la protección de datos personales.</p>	<p>se utilizan varios instrumentos para llevar a cabo la documentación y las auditorías necesarias. Estos instrumentos incluyen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Check lists de Documentación</li> <li>- Plantillas de Políticas y Procedimientos</li> <li>- Software de Gestión Documenta</li> <li>- Cuestionarios de Auditoría</li> <li>- Encuestas</li> <li>- Pruebas de Cumplimiento</li> </ul>

<p>Fase 6: Capacitación y Sensibilización</p>	<p>se proporciona una base sólida para el diseño y la implementación de programas de capacitación y sensibilización efectivos en el ámbito de la protección de datos para la agencia de viajes mayorista de turismo. (Capital, 2023)</p>	<p>he garantiza una capacitación efectiva y una mayor sensibilización del personal sobre la protección de datos, lo que contribuye a fortalecer la cultura de seguridad de la información en la agencia de viajes mayorista de turismo Maxitravel.</p>	<p>Fuente Bibliográfica</p>	<p>proporcionar un análisis detallado de los resultados obtenidos a lo largo de la investigación y aplicación del plan de protección de datos en Maxitravel</p>	<p>Campañas de conocimiento Ejemplos de casos prácticos Pruebas de conocimiento</p>
---	--	--	-----------------------------	---	---

*Nota.* Elaboración propia

## CONCLUSIONES

Tras realizar la propuesta de análisis de seguridad lógica y protección de datos personales en la mayorista de turismo Maxitravel, verificamos las siguientes conclusiones:

Garantizar la adecuada protección de la privacidad y seguridad de los datos de los clientes que maneja la agencia de viajes mayorista de turismo Maxitravel. Al identificar estos tipos de información sensibles, se pueden implementar medidas específicas para protegerlos de acuerdo con los requisitos legales y las mejores prácticas de seguridad de la información.

Verificar los mecanismos que pueden sustraer información confidencial para fortalecer la seguridad y proteger la privacidad de los datos de los clientes. Al identificar estos mecanismos, se pueden implementar medidas preventivas y correctivas para mitigar los riesgos de sustracción de información confidencial.

Evidenciar un marco sólido y completo para garantizar la seguridad y la privacidad de la información sensible de los clientes. Este plan se fundamenta en una combinación de medidas técnicas, organizativas y legales diseñadas para proteger los datos personales en todas las etapas de su procesamiento y gestión, al adoptar un enfoque proactivo hacia la protección de datos mediante la implementación de un plan de controles basado en la LOPDP y la ISO 27000, Maxitravel se posiciona para gestionar de manera efectiva los riesgos de seguridad de la información y cumplir con las expectativas cada vez mayores de privacidad y seguridad de los clientes en la era digital.

Validar de la implementación es un paso crítico para garantizar la protección adecuada de los datos personales en las agencias de viajes mayoristas de turismo. Esta validación no solo asegura el cumplimiento normativo, sino que también fortalece la confianza del cliente y la reputación de la empresa en el mercado, demostrando un compromiso sólido con la seguridad y la privacidad de la información.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda desarrollar un procedimiento donde se cumpla con la Ley Orgánica de Protección de datos Personales, estos procedimientos deben ser internos con relación en la Constitución de la República del Ecuador es fundamental para las agencias de viajes mayoristas de turismo. Establecer practicas claras donde la recopilación, procesamiento, conservación y eliminación sean seguras. Esto ayudará a demostrar que estás tomando medidas concretas así garantizar la privacidad de toda la información.

Es esencial que las agencias de viajes mayoristas estén familiarizadas con los detalles de la LOPDP y cómo se relación con la Constitución. Esto implica las responsabilidades establecidas en la LOPDP y cómo operan con la información de los clientes en la industria del turismo.

Implementar medidas adecuadas en sus seguridades y promover un comportamiento responsable de la persona encargada y los empleados de las mayoristas. Se recomienda realizar manuales de políticas de encriptación, firewalls, acceso restringido a los datos y capacitación regular para el personal sobre buenas prácticas de seguridad, esto ayudará a las mayoristas una sólida cultura.

Asignar una persona encargada para la protección de datos (DPO) puede ser viable para la agencia mayoristas de turismo, designa un DPO para supervisar y asesorar sobre asuntos relacionados con la LOPDP. Un DPO puede ayudar a garantizar el cumplimiento continuo ya que puede ser el especialista encargado que actúa en la protección de datos y las autoridades se pueden comunicar directamente por ser el encargado.

Las agencias Mayoristas de turismo deben de recordar que el cumplimiento de la LOPDP no solo en los legal, con esta recomendaciones se gana la confianza de sus clientes y construir una reputación sólida en la industria del turismo. En caso de dudas o complejidad legales, buscar asesoramiento de expertos legales especializados en protección de datos. Esto les ayudará a interpretar correctamente la legislación y aplicarla de manera adecuada.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andrade. (25 de 02 de 2022). *Ley de Protección de Datos Personales, normativa obligatoria que muy pocos conocen*. Obtenido de <https://www.avl.com.ec/ley-de-proteccion-de-datos-personales-normativa-obligatoria-que-muy-pocos-conocen/>
- Arias, E. R. (2021). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Asamblea nacional. (2021). *LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/2021/07/ley\\_organica\\_de\\_proteccion\\_de\\_datos\\_personales.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/2021/07/ley_organica_de_proteccion_de_datos_personales.pdf)
- Álvarez, L. E. (12 de 02 de 2021). Obtenido de [https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/500/2418#content/contributor\\_referencia\\_1](https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/500/2418#content/contributor_referencia_1)
- ayudaley. (2022). Obtenido de <https://ayudaleyprotecciondatos.es/2020/12/30/seguridad-logica/>
- Buenning, M. (13 de 10 de 2023). *Plan de Protección de Datos*. Obtenido de <https://www.ninjaone.com/es/blog/plan-de-proteccion-de-datos-pasos-para-la-creacion/>
- Canales & Bordachar, M. P. (22 de 01 de 2021). *Protección de datos personales en Ecuador: El momento es ahora*. Obtenido de <https://www.derechosdigitales.org/15138/proteccion-de-datos-personales-en-ecuador-el-momento-es-ahora/>
- Capital, F. (22 de 12 de 2023). *Pista de auditoria Mantener la transparencia el poder de las pistas de auditoria en DTM*. Obtenido de <https://fastercapital.com/es/contenido/Pista-de-auditoria--Mantener-la-transparencia--el-poder-de-las-pistas-de-auditoria-en-DTM.html#-Qu--es-un-seguimiento-de-auditor-a-y-c-mo-funciona-en-la-gesti-n-de-transacciones-de-documentos->
- Congreso de la Republica de Colombia. (2012). *Ley 1581 de 2012*. Gaceta oficial del congreso. Obtenido de <https://www.suin-juricol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1684507#:~:text=los%20datos%20biom%C3%A9tricos-,Art%C3%ADculo%206%C2%B0.,el%20otorgamiento%20de%20dicha%20autorizaci%C3%B3n>
- Gallardo, E. E. (07 de 2017). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Handszuh, H. F. (s.f.). *Municipio, Turismo & Seguridad*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo\\_seguridad\\_s.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf)
- Huerta, F. M. (2020). *Cómo proteger la seguridad de la información en una empresa*. Obtenido de <https://www.grupoacms.com/blog/seguridad-la-informacion>
- Información, D. N. (Junio de 2023). *PARA EJERCER LOS DERECHOS ARCO DE LOS DATOS PERSONALES*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Guia-metodolo%CC%81gica-Derechos-ARCO.pdf>

- Lexis. (24 de 03 de 2010). *LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/Ley-Organica-del-Sistema-Nacional-de-Registro-de-Datos-Publicos.pdf>
- minambiente. (2015). *Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Obtenido de <https://www.minambiente.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/>
- ONU. (2017-2021). Obtenido de <https://ecuador.un.org/es/sdgs>
- Peruano, E. (2021). *LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Ley N 29733*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272360/Ley%20N%C2%BA%2029733.pdf.pdf?v=1618338779>
- Romero, M., Figueroa, G., Vera, D., & Alava, J. (2018). *INTRODUCCIÓN A LA SEGURIDAD INFORMÁTICA Y EL ANÁLISIS DE VULNERABILIDADES*. Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/10/Seguridad-inform%C3%A1tica.pdf>
- Roviralta, J. M. (31 de 08 de 2021). Obtenido de <https://www.incibe.es/empresas/blog/informacion-activo-vital-tu-empresa>
- Sánchez González, W. G. (2020). *Modelo de Gestión de Seguridad de la Información para Proyectos de TI Basado en ISO 27000 Y Scrum para Entidades de Registro Civil en el Ecuador*. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/handle/123456789/1175>
- Soto, G. A. (2017). Obtenido de [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/797/pdf\\_579](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/797/pdf_579)

## ANEXO N 1

### ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN MANEJADA POR EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA AGENCIA DE VIAJES MAXITRAVEL MAYORISTA DE TURISMO SA

Mediante el presente documento, yo \_\_\_\_\_ con CI: \_\_\_\_\_ dejo clara y expresa constancia, que tengo conocimiento que MAXITRAVEL MAYORISTAS DE TURISMO S.A. , es una empresa cuya actividad económica es la creación y comercialización de paquetes turísticos a diferentes destinos dentro y fuera del Ecuador; y, declaro que cada uno de mis actos, en cada información de productos y marcas, personales, agencias, mayoristas , que desarrollo con el compromiso de mis funciones, dentro de esta Empresa MAXITRAVEL MAYORISTAS DE TURISMO S.A., mantendré en total sigilo y confidencialidad, considerando la importancia estratégica de este convenio, para fines de cuidado y uso apropiado de la información.

- Me comprometo a proteger la información que me sea entregada, no revelándola a terceros y restringiendo su uso al cumplimiento de mi contrato de trabajo.
- Si por cualquier motivo debo separarme de la Empresa, dando por concluido mi contrato, devolveré toda la información que hubiera sido suministrada por MAXITRAVEL MAYORISTAS DE TURISMO S.A con ocasión de la ejecución de mis labores.
- Me comprometo a no revelar información confidencialidad o de propiedad de MAXITRAVEL MAYORISTAS DE TURISMO S.A, o de sus directivos, afiliadas, relacionadas con los trabajos, los servicios o actividades u operaciones de ellas.
- Me responsabilizo a desempeñar con eficiencia mis funciones asignadas y las de comercialización de productos, que comprende oferta, seguimiento, cierre, post venta y recaudación de las ventas efectuadas por mi persona, entendiéndose que se si genera problemas en la recaudación, las pérdidas generadas serán exclusivamente de mi responsabilidad.
- Me comprometo a cumplir con las metas de ventas establecidas por MAXITRAVEL MAYORISTAS DE TURISMO S.A de acuerdo a los planes de ventas entregados por Gerencia General, que incluyen distribución de clientes y cálculo de incentivos.

El incumplimiento del presente convenio es causal para dar por terminado el contrato de trabajo, y en calidad de empleado, estaré sujeto a los Jueces competentes de la ciudad de Quito.

Atentamente

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

CI: \_\_\_\_\_

ANEXO N 2

Figura 13.

Formato De Encuesta

 **Universidad Israel**

### Encuesta sobre la Seguridad de la Informacion

La siguiente encuesta es de carácter educativo e informativo y la información aquí registrada es tratada como información reservada

1. ¿Cual es su Nivel de Estudios? \*

Secundaria

Tercer Nivel

Cuarto Nivel

2. ¿Cuál es su área de especialización?

Comercial

Operaciones

Contabilidad

Recursos Humanos

Tecnología

Diseñador Grafico

Añadir opción o añadir respuesta "Otro"

Varias opciones

Obligatorio

3. ¿Sabe usted si Maxitravel aplica algún tipo de seguridad para la información que recibe de las agencias de viajes.?

- Si
- No

4. ¿Cree usted que los datos personales deben ser manipulados por otras personas sin autorización?

- Si
- No

5. ¿Usted conoce que es la seguridad informática?

- Si
- No

6. ¿Cree usted que en las agencias de viajes mayoristas de turismo, es importante aplicar la seguridad de toda su información?

- Si, a cada momento
- Si, Cuando yo lo decida
- No, se pierde tiempo en mis labores

7. ¿Por medio de la Mayorista de Turismo Maxitravel ha recibido alguna capacitación relacionada con el tratamiento de la información?

- Si
- No

8. ¿En las agencias de viajes comparte información que recibe de la Mayorista de turismo Maxitravel al público en general? \*

- Si, solo si a los propietarios
- Si, a cualquier persona
- No

9. ¿Cree usted, dentro de Maxitravel aplican algún tipo de seguridad de la información? \*

- Si
- No

10. ¿Conoce acerca de la ley orgánica de protección de datos personales? \*

- Si
- No

*Nota.* Elaboración propia

### Anexo 3

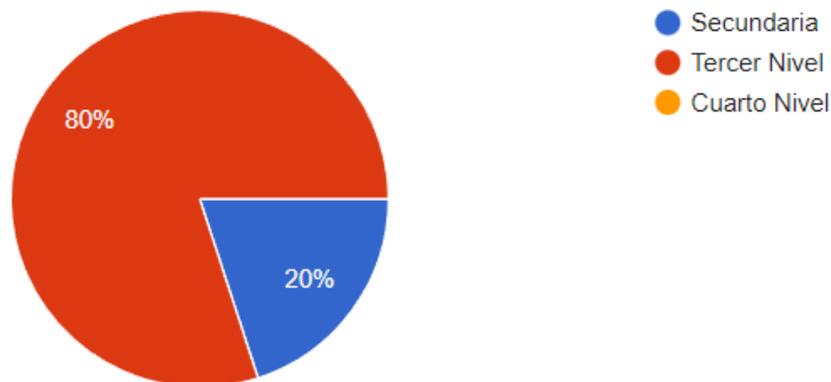
Análisis de la encuesta al personal de la Agencia de viajes Mayorista de turismo Maxitravel.

**Pregunta 1.** ¿Cuál es su Nivel de Estudios?

- Secundaria
- Tercer Nivel
- Cuarto Nivel

**Figura 14.**

*Pregunta 1. Encuesta Empleados Maxitravel*



*Nota.* Elaboración propia

En la Figura 14 sobre cuál es su nivel de Estudios en la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel se puede decir que nivel de estudios tienen los empleados con un 80% de empleados respondieron que cuentan con estudios de Tercer Nivel, y el 20% de personas tienen un nivel de estudios de secundaria.

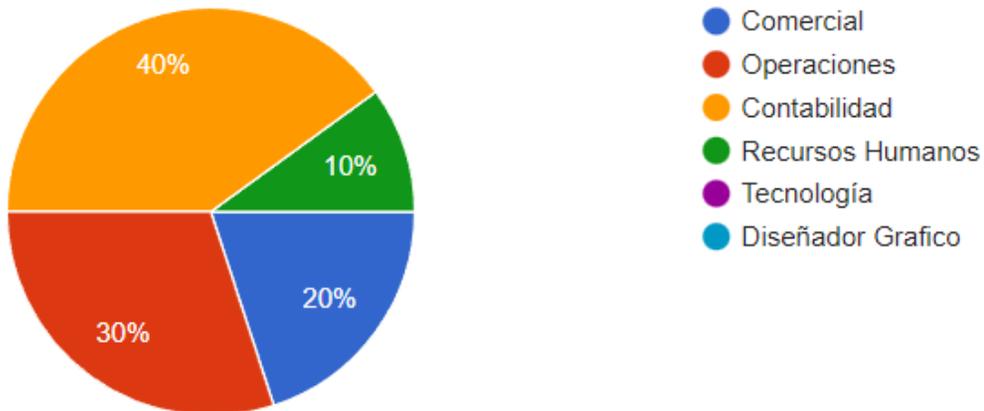
**Pregunta 2.** ¿Cuál es el área de especialización?

- Diseñador Grafico
- Operaciones
- Contabilidad
- Recursos Humanos

- Tecnología

**Figura 15.**

**Pregunta 2. Encuesta Empleados Maxitravel**



*Nota.* Elaboración propia

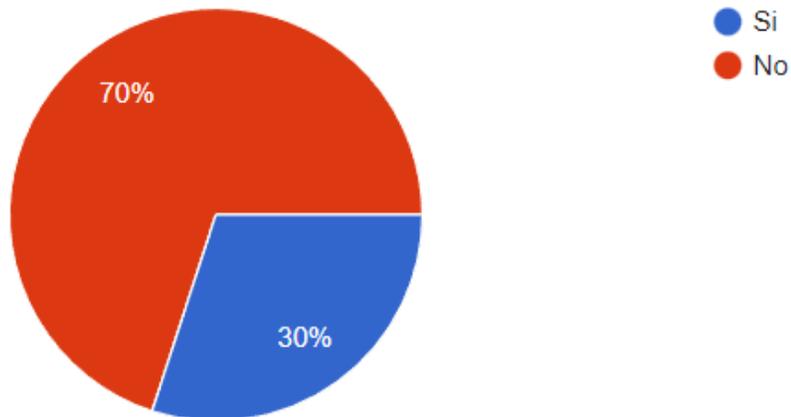
En la Figura 15 sobre cuál es su área de trabajo en la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel realizando un breve análisis de los que contestaron la encuesta un 40% de empleados pertenecen al área de Contabilidad, un 30% de empleados pertenecen al área de Operaciones, el 20% de empleados pertenecen al área Comercial, el 10% de empleados pertenecen al área de Recursos Humanos haciendo mención que la información es privada.

**Pregunta 3.** ¿Sabe usted si Maxitravel, aplica algún tipo de seguridad para la información que recibe de las agencias de viajes?

- Si
- No

**Figura 16.**

*Pregunta 3. Encuesta Empleados Maxitravel*



*Nota.* Elaboración propia

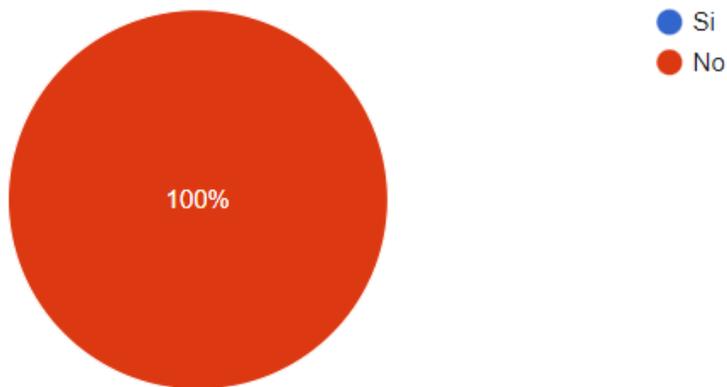
En la figura 16 sobre la pregunta 3, si los empleados de la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel aplican algún tipo de seguridad para la información que recibe de las agencias de viajes el 70% de empleados si aplican algún tipo de seguridad y el 30% de empleados no aplican nada.

**Pregunta 4.** ¿Cree usted que los datos personales, NO deben ser manipulados por otras personas sin autorización?

- Si
- No

**Figura 17.**

*Pregunta 4. Encuesta Empleados Maxitravel*



*Nota.* Elaboración propia

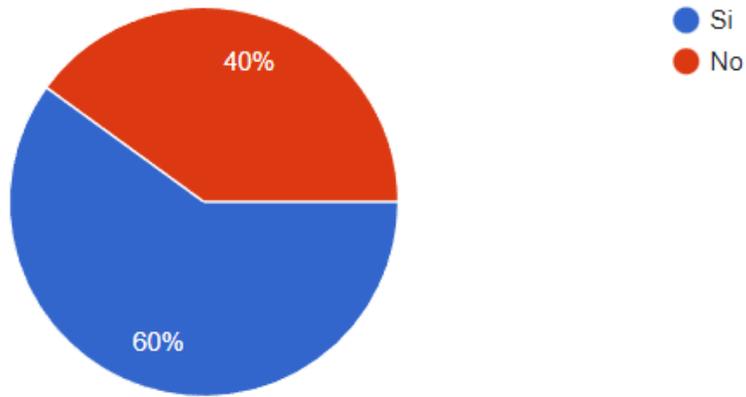
En la figura 17 sobre la pregunta 4, si los empleados de la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel conocen que es la seguridad informática el 100% de los empleados que respondieron la encuesta no conocen nada sobre la seguridad informática.

**Pregunta 5.** ¿Usted conoce que es la seguridad informática?

- Si
- No

**Figura 18.**

*Pregunta 5. Encuesta Empleados Maxitravel*



*Nota.* Elaboración propia

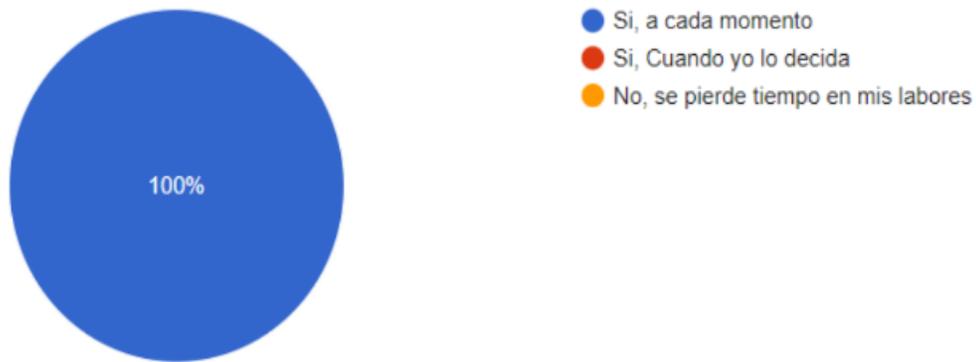
En la figura 18 sobre la pregunta 5, si los empleados de la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel se tiene un 60% pe empleados que conocen sobre la seguridad informática y el 40% de empleados no conoce de la seguridad informática.

**Pregunta 6** ¿Cree usted que, en las agencias de viajes Mayoristas de turismo, es importante aplicar la seguridad de toda su información?

- Si, a cada momento
- Si, Cuando yo lo decida
- No, se pierde tiempo en mis labores

**Figura 19.**

*Pregunta 6. Encuesta Empleados Maxitravel*



*Nota.* Elaboración propia

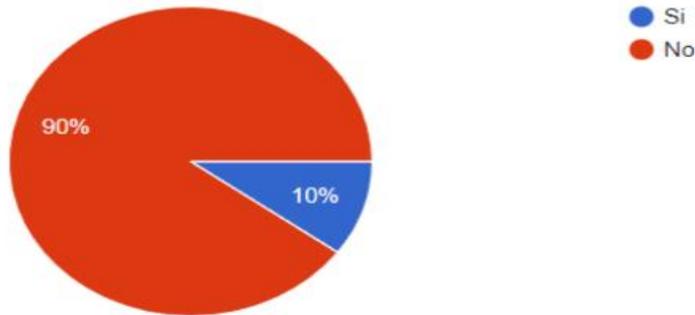
En la figura 19 sobre la pregunta 6, si los empleados de la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel, el 100% de empleados que respondieron a la encuesta están conscientes que deben aplicar la seguridad informática en su lugar de trabajo.

**Pregunta 7.** ¿Por medio de Maxitravel ha recibido alguna capacitación relacionada con el tratamiento de la información?

- Si
- No

**Figura 20.**

*Pregunta 7. Encuesta Empleados Maxitravel*



*Nota.* Elaboración propia

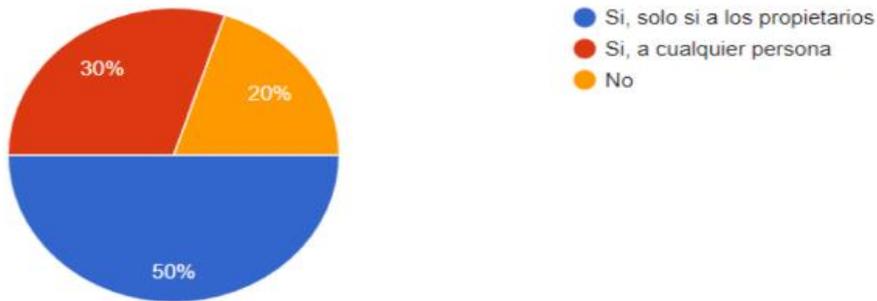
En la figura 20 sobre la pregunta 7, si los empleados de la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel nos dice un 90% de personas que respondieron la encuesta necesitan ser capacitadas en cómo tratar su información sensible y el 10% han tenido alguna capacitación de seguridad de la información.

**Pregunta 8.** ¿En las agencias de viajes comparte información que recibe de la Mayorista de turismo Maxitravel al público en general?

- Si, solo a los propietarios
- Si, a cualquier persona
- No

**Figura 21.**

*Pregunta 8. Encuesta Empleados Maxitravel*



*Nota. Elaboración propia*

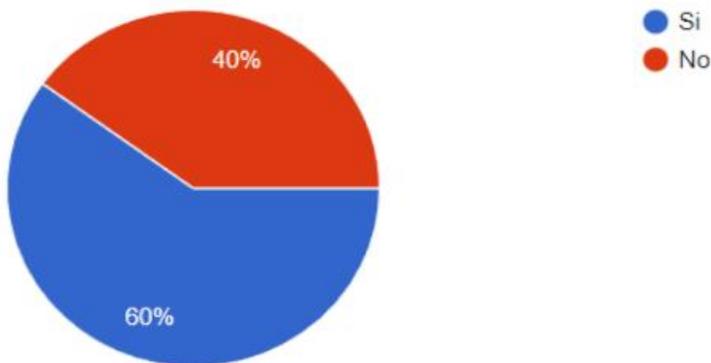
En la figura 21 sobre la pregunta 8, si los empleados de la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel se tiene un 50% que si comparte la información que recibe de la mayorista, el 30% comparte la información a cualquier persona y el 20% no comparte nada.

**Pregunta 9.** ¿Cree usted, dentro Maxitravel aplican algún tipo de seguridad de la información?

- Si
- No

**Figura 22.**

*Pregunta 9. Encuesta Empleados Maxitravel*



*Nota. Elaboración propia*

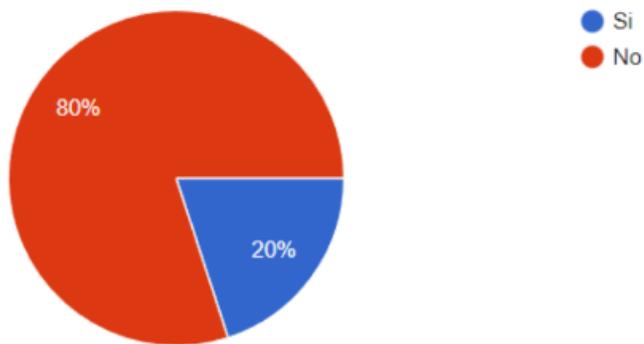
En la figura 22 sobre la pregunta 9, si los empleados de la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel el 60% de empleados si aplican la seguridad de la información en su trabajo y el 40% no aplican nada de seguridad informática.

**Pregunta 10.** ¿Conoce acerca de la ley orgánica de protección de datos personales?

- Si
- No

**Figura 23.**

*Pregunta 10. Encuesta Empleados Maxitravel*



*Nota.* Elaboración propia

En la figura 23 sobre la pregunta 5, si los empleados de la agencia de viajes Mayorista de Turismo Maxitravel el 80% de empleados encuestados no conocen nada de la Ley Orgánica de protección de datos y el 20% si conoce algo de la Ley.

## ANEXO 4

Figura 24.

*Validación de especialistas*

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN**  
**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**  
**ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"**  
**MAESTRÍA EN SEGURIDAD INFORMÁTICA**  
**INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: Plan De Protección De Datos Basado En La Ley De Protección De Datos Personales Para Las Agencias De Viajes Mayoristas De Turismo

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: DANNY MARCELO FERNANDEZ GALLARDO

Título obtenido
<b>MAESTRÍA EN SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>
Cédula de Identidad
1717715237
E- mail
dfernandez@uisrael.edu.ec
Institución de Trabajo
Universidad Tecnológica Israel
Cargo
Asistente Administrativo
Años de experiencia en el área
12 años

**Instructivo:**

- Responda cada criterio con la máxima sincera del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una **X** en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

**Tema:** Plan De Protección De Datos Basado En La Ley De Protección De Datos Personales Para Las Agencias De Viajes Mayoristas De Turismo.

<i>Indicador</i>	<i>Descripción</i>	<b>Muy adecuado</b>	<b>Bastante Adecuado</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Poco adecuado</b>	<b>Inadecuado</b>
<b>Impacto</b>	<i>El alcance que tendrá la propuesta y su representatividad en la generación de valor</i>	<b>X</b>				
<b>Aplicabilidad</b>	<i>La capacidad de implementación de la propuesta considerando que los contenidos sean aplicables</i>	<b>X</b>				
<b>Conceptualización</b>	<i>La base de conceptos y teorías propias de la propuesta de manera sistémica y articulada</i>	<b>X</b>				
<b>Actualidad</b>	<i>Los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos considerados en la propuesta</i>	<b>X</b>				
<b>Calidad Técnica</b>	<i>Los atributos cualitativos del contenido de la propuesta para satisfacer las expectativas de sus beneficiarias</i>	<b>X</b>				
<b>Factibilidad</b>	<i>El nivel de utilización de la propuesta por parte de la organización acorde a los recursos disponibles</i>	<b>X</b>				
<b>Pertinencia</b>	<i>La contundencia y conveniencia de la propuesta para solucionar el problema planteado.</i>	<b>X</b>				
<b>Total</b>						

**Observaciones:** En un mundo de contantes amenazas a la información las medidas planteadas por la Tesis del Ing. OCAÑA RIOS DARWIN JAVIER ayudaría a Maxitravel a garantizar prácticas de análisis de datos sean aún más seguras y éticas, lo que mejoraría la confianza de los clientes y la reputación de la empresa.

**Recomendaciones**

Para una oportuna ejecución del tema planteado se debería dar a conocer la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y cómo se relación con la Constitución. En la empresa Maxitravel para entender los derechos y obligaciones establecidos en la ley y cómo se aplican al manejo de datos personales en el contexto de la industria del turismo, y se ejecute con éxito el tema planteado.

Lugar, fecha de validación: Quito, 11 de marzo de 2024



creado electrónicamente por:  
DANNY MARCELO  
FERNANDEZ GALLARDO

---

**Firma del especialista**



VALIDACIÓN DE  
ESPECIALISTAS1-signé

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"**

**MAESTRÍA EN SEGURIDAD INFORMÁTICA**

**INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: Plan De Protección De Datos Basado En La Ley De Protección De Datos Personales Para Las Agencias De Viajes Mayoristas De Turismo

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: RIOS LARA DENNYS ANDRES

---

**Título obtenido**

**MAGISTER EN DERECHO ADMINISTRATIVO  
MAGISTER EN DERECHO PROCESAL Y LITIGACIÓN ORAL**

**Cédula de Identidad**

**0603803180**

**E- mail**

**[dennysrioslara@gmail.com](mailto:dennysrioslara@gmail.com)**

**Institución de Trabajo**

**CONSEJO DE LA JUDICATURA DE PASTAZA**

**CARGO**

**COORDINADOR PROVINCIAL DE CONTROL DISCIPLINARIO**

**Años de experiencia en el área**

**10 AÑOS**

---

**Instructivo:**

- Responda cada criterio con la máxima sincera del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque **una X** en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

**Tema:** Plan De Protección De Datos Basado En La Ley De Protección De Datos Personales Para Las Agencias De Viajes Mayoristas De Turismo.

<i>Indicador</i>	<i>Descripción</i>	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
<b>Impacto</b>	<i>El alcance que tendrá la propuesta y su representatividad en la generación de valor</i>	X				
<b>Aplicabilidad</b>	<i>La capacidad de implementación de la propuesta considerando que los contenidos sean aplicables</i>		X			
<b>Conceptualización</b>	<i>La base de conceptos y teorías propias de la propuesta de manera sistémica y articulada</i>	X				
<b>Actualidad</b>	<i>Los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos considerados en la propuesta</i>	X				
<b>Calidad Técnica</b>	<i>Los atributos cualitativos del contenido de la propuesta para satisfacer las expectativas de sus beneficiarios</i>		X			
<b>Factibilidad</b>	<i>El nivel de utilización de la propuesta por parte de la organización acorde a los recursos disponibles</i>	X				
<b>Pertinencia</b>	<i>La contundencia y conveniencia de la propuesta para solucionar el problema planteado.</i>	X				
<b>Total</b>						

**Observaciones:**

Al observar la tesis planteada por del Ing. OCAÑA RIOS DARWIN JAVIER de un Plan de Protección de Datos basado en la Ley de Protección de Datos Personales para las Agencias de Viajes Mayoristas de Turismo, mi enfoque estaría en evaluar la solidez y la adecuación del plan propuesto en relación con la legislación vigente y las mejores prácticas en materia de protección de datos.

Desde una perspectiva legal, esta organización es especialmente importante ya que permite una interpretación clara y coherente de las disposiciones del manual en relación con la legislación vigente, como la Ley de Protección de Datos Personales y cualquier otra normativa relevante. Esto ayuda a garantizar que el manual esté alineado con los requisitos legales y que se aborden adecuadamente todas las áreas clave relacionadas con la protección de datos.

**Recomendaciones**

Es altamente recomendable que los responsables de la implementación y capacitación realicen talleres interactivos con los empleados como parte integral del proceso de introducción de las políticas de protección de datos propuestas.

Las capacitaciones una estrategia recomendable para introducir de manera efectiva las políticas de protección de datos en las agencias de viajes mayoristas de turismo, ya que promueven una comprensión más profunda, una mayor aceptación y un compromiso positivo por parte del personal con los principios y prácticas de protección de datos.

**Lugar, fecha de validación:** Puyo, 11 de marzo del 2024

DENNYS  
ANDRES RIOS  
LARA

Firmado digitalmente por  
DENNYS ANDRES RIOS LARA  
Fecha: 2024.03.11 14:18:11  
-05'00'

---

**Firma del especialista**



firmado VALIDACIÓN  
DE ESPECIALISTAS ABI

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"**

**MAESTRÍA EN SEGURIDAD INFORMÁTICA**

**INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: Plan De Protección De Datos Basado En La Ley De Protección De Datos Personales Para Las Agencias De Viajes Mayoristas De Turismo

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: RAMOS RODRÍGUEZ ANDRÉS RICARDO

<b>Título obtenido</b>
<b>Magister en Seguridad Informática</b>
<b>Cédula de Identidad</b>
<b>1718453416</b>
<b>E- mail</b>
<b>arramos007@gmail.com</b>
<b>Institución de Trabajo</b>
<b>Servicio de Rentas Internas</b>
<b>CARGO</b>
<b>Especialista informático</b>
<b>Años de experiencia en el área</b>
<b>6 AÑOS</b>

**Instructivo:**

- Responda cada criterio con la máxima sincera del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque **una X** en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: Plan De Protección De Datos Basado En La Ley De Protección De Datos Personales Para Las Agencias De Viajes Mayoristas De Turismo.

<i>Indicador</i>	<i>Descripción</i>	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
<b>Impacto</b>	<i>El alcance que tendrá la propuesta y su representatividad en la generación de valor</i>		X			
<b>Aplicabilidad</b>	<i>La capacidad de implementación de la propuesta considerando que los contenidos sean aplicables</i>		X			
<b>Conceptualización</b>	<i>La base de conceptos y teorías propias de la propuesta de manera sistémica y articulada</i>	X				
<b>Actualidad</b>	<i>Los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos considerados en la propuesta</i>	X				
<b>Calidad Técnica</b>	<i>Los atributos cualitativos del contenido de la propuesta para satisfacer las expectativas de sus beneficiarios</i>		X			
<b>Factibilidad</b>	<i>El nivel de utilización de la propuesta por parte de la organización acorde a los recursos disponibles</i>	X				
<b>Pertinencia</b>	<i>La contundencia y conveniencia de la propuesta para solucionar el problema planteado.</i>	X				
<b>Total</b>						

**Observaciones:**

Al observar la tesis del Ing. OCAÑA RIOS DARWIN JAVIER mi observación sobre el Plan de Protección de Datos basado en la Ley de Protección de Datos Personales para las Agencias de Viajes Mayoristas de Turismo se centraría en la aplicación de medidas técnicas específicas para garantizar la seguridad de la información personal de los clientes.

También en la implementación de medidas técnicas específicas para proteger la información personal de los clientes en las agencias de viajes mayoristas de turismo, garantizando así la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos en todo momento.

**Recomendaciones**

En el Plan de Protección de Datos de las agencias de viajes mayoristas de turismo pueden mejorar significativamente su capacidad para proteger los datos personales de sus clientes y

cumplir con las regulaciones de privacidad y seguridad de la información, se debería tomar en cuenta lo siguiente

- Análisis de riesgos y vulnerabilidades.
- Evaluación continua de riesgos.
- Implementación de medidas de seguridad avanzadas.
- Auditorías de seguridad regulares.
- Actualización y mantenimiento de sistemas.

**Lugar, fecha de validación:** Quito, 11 de marzo del 2024



---

**Firma del especialista**



VALIDACIÓN DE  
ESPECIALISTAS ESPEC

ANEXO 5

Figura 25.

Responsable de Seguridad de la Información Maxitravel

 	<b>RESPONSABLE SEGURIDAD DE LA INFORMACION</b>	Código: COM TKT-PRO-005
		Fecha de aprobación: 20/02/2024
		Versión:01



PROCESO: RESPONSABLE DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

ACCIÓN	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Elaborado por:	Nombre: JAVIER OCAÑA Cargo: ANALISTA TI	 
Aprobado por:	Nombre: FIDEL MURGUEYTIO Cargo: GERENTE GENERAL	

*Una vez que se cuente con todo el procedimiento levantado, se requiere someterlo a una aprobación, a efecto de verificar que la información contenida en el mismo sea la necesaria, esté completa y corresponda a la realidad, además de proceder a comprobar que no contenga contradicciones o deficiencias. El aprobador de un procedimiento es la autoridad inmediata superior del proceso. Una vez que el manual de procedimientos ha sido elaborado, autorizado e impreso, debe ser difundido entre los funcionarios y empleados responsables de su aplicación.*

Este documento es propiedad de MAXITRAVEL S.A./ MAXITICKET, ninguna parte del material cubierto por este documento puede ser reproducido, almacenado en un sistema de información o transmitido de cualquier forma o por cualquier medio electrónico, impreso, fotocopia, grabación u otro medio sin previa autorización.

1. Objetivo

 	<b>RESPONSABLE SEGURIDAD DE LA INFORMACION</b>	Código: COM TKT-PRO-005
		Fecha de aprobación: 20/02/2024
		Versión:01

*Desarrollar e implementar políticas y procedimientos de seguridad de la información basados en las mejores prácticas y estándares de la industria, incluyendo la LOPDP y la norma ISO 27000.*

## 2. Alcance

*El responsable de seguridad de la información debe definir y establecer políticas y procedimientos para garantizar la seguridad de los datos y sistemas de información de la organización. Esto incluye la creación de políticas de acceso, uso aceptable de la información, gestión de contraseñas, entre otros.*

*Realizar evaluaciones regulares de los riesgos de seguridad de la información para identificar posibles amenazas y vulnerabilidades en los sistemas y procesos de la organización. Esto implica analizar la infraestructura tecnológica, los procesos de negocio y las prácticas de seguridad existentes.*

*El responsable de seguridad de la información debe implementar controles de seguridad técnicos, organizativos y físicos para proteger los datos y sistemas de información de la organización. Esto puede incluir la configuración de firewalls, el cifrado de datos, la implementación de políticas de seguridad de la red, entre otros.*

*Debe gestionar los incidentes de seguridad de la información, investigar los incidentes reportados, tomar medidas correctivas para mitigar el impacto y prevenir futuros incidentes. Esto implica responder de manera rápida y eficaz a los incidentes de seguridad, coordinar con otros equipos de respuesta a incidentes y mantener registros de incidentes.*

*El responsable de seguridad de la información debe proporcionar capacitación y concientización sobre seguridad de la información al personal de la organización. Esto incluye la realización de sesiones de entrenamiento, la distribución de material educativo y la promoción de una cultura de seguridad de la información en toda la organización.*

## 3. Definiciones

- *El "Responsable de Seguridad de la Información" es una posición o rol dentro de una organización que se encarga de planificar, implementar, mantener y supervisar las medidas y controles de seguridad de la información. Esta persona es responsable de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y sistemas de información de la organización, así como de garantizar el cumplimiento de las políticas y normativas relacionadas con la seguridad de la información.*

 	<b>RESPONSABLE SEGURIDAD DE LA INFORMACION</b>	Código: COM TKT-PRO-005
		Fecha de aprobación: 20/02/2024
		Versión:01

*Ejemplo: Equipo Informático: Recursos físicos (hardware) y lógicos(software) que permiten satisfacer una necesidad o conseguir aquello que se pretende.*

- *El Responsable de Seguridad de la Información tiene la responsabilidad de identificar y evaluar los riesgos de seguridad de la información, desarrollar e implementar políticas y procedimientos de seguridad, establecer controles de seguridad adecuados, gestionar incidentes de seguridad, y proporcionar capacitación y concientización sobre seguridad de la información al personal de la organización.*

#### 4.Descripción de actividades

- **Evaluación de riesgos:** *Identificar y evaluar los riesgos de seguridad de la información asociados con los sistemas, procesos y datos de la organización. Esto implica analizar posibles amenazas y vulnerabilidades, así como el impacto potencial de los riesgos identificados.*
- **Desarrollo de políticas y procedimientos:** *Crear y mantener políticas y procedimientos de seguridad de la información que establezcan estándares y mejores prácticas para proteger los activos de información de la organización. Estas políticas y procedimientos pueden incluir políticas de acceso, uso aceptable, gestión de contraseñas, entre otros.*
- **Implementación de controles de seguridad:** *Establecer controles de seguridad técnicos, organizativos y físicos para mitigar los riesgos identificados y proteger los datos y sistemas de información de la organización. Esto puede incluir la configuración de firewalls, el cifrado de datos, la implementación de controles de acceso, entre otros.*
- **Gestión de incidentes de seguridad:** *Gestionar y responder a los incidentes de seguridad de la información, incluyendo la investigación de incidentes, la evaluación del impacto, la mitigación de riesgos y la implementación de medidas correctivas. Esto implica coordinar con otros equipos de respuesta a incidentes y mantener registros de incidentes para su análisis posterior.*
- **Capacitación y concientización del personal:** *Proporcionar capacitación y concientización sobre seguridad de la información al personal de la organización para promover una cultura*

 	<b>RESPONSABLE SEGURIDAD DE LA INFORMACION</b>	Código: COM TKT-PRO-005
		Fecha de aprobación: 20/02/2024
		Versión:01

*de seguridad. Esto puede incluir la realización de sesiones de entrenamiento, la distribución de material educativo y la sensibilización sobre las mejores prácticas de seguridad.*

- **Auditorías y cumplimiento:** Realizar auditorías de seguridad de la información para evaluar el cumplimiento de las políticas y controles de seguridad establecidos. Esto puede incluir auditorías internas y externas, así como la preparación para auditorías regulatorias o de certificación.
- **Monitoreo y mejora continua:** Monitorear de forma continua los controles de seguridad implementados y realizar mejoras según sea necesario para hacer frente a las nuevas amenazas y vulnerabilidades. Esto implica mantenerse actualizado sobre las tendencias y evoluciones en el campo de la seguridad de la información.

## 5. Políticas

1. **Política de Acceso y Control de Usuarios:** Establece los criterios y procedimientos para otorgar y gestionar los privilegios de acceso a los sistemas y datos de la organización. Incluye la gestión de contraseñas, autenticación de usuarios y control de acceso basado en roles.
2. **Política de Seguridad de la Red:** Define las medidas de seguridad necesarias para proteger la infraestructura de red de la organización, incluyendo la configuración de firewalls, detección de intrusiones, y seguridad de redes inalámbricas.
3. **Política de Gestión de Vulnerabilidades:** Establece los procedimientos para identificar, evaluar y remediar las vulnerabilidades de seguridad en los sistemas y aplicaciones de la organización. Incluye la aplicación de parches de seguridad y la gestión de vulnerabilidades conocidas.
4. **Política de Protección de Datos:** Define los requisitos para la protección de datos sensibles y confidenciales de la organización, incluyendo el cifrado de datos, la clasificación de la información y la gestión de la privacidad.
5. **Política de Gestión de Incidentes:** Establece los procedimientos para la detección, notificación, gestión y respuesta a incidentes de seguridad de la información. Incluye la asignación de responsabilidades, la coordinación con equipos de respuesta a incidentes y la realización de investigaciones forenses.
6. **Política de Continuidad del Negocio y Recuperación ante Desastres:** Define los procesos y procedimientos para garantizar la continuidad de las operaciones en caso de interrupciones o

 	<b>RESPONSABLE SEGURIDAD DE LA INFORMACION</b>	Código: COM TKT-PRO-005
		Fecha de aprobación: 20/02/2024
		Versión:01

*desastres, incluyendo la realización de copias de seguridad, la recuperación de datos y la restauración de sistemas.*

7. **Política de Concientización y Capacitación:** *Establece los requisitos para la educación y concientización del personal sobre seguridad de la información, incluyendo la realización de sesiones de entrenamiento periódicas y la distribución de material educativo.*
8. **Política de Cumplimiento y Auditoría:** *Define los requisitos para el cumplimiento de las leyes, regulaciones y estándares de seguridad de la información aplicables a la organización, así como los procedimientos para la realización de auditorías internas y externas.*

#### 5. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción de la modificación	Fecha del cambio
1	<i>RESPONSABLE DE SEGURIDAD INFORMÁTICA</i>	

*Nota.* Elaboración propia

ANEXO 6

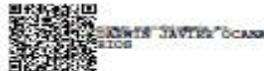
Figura 26.

Proteccion de datos personales Maxitravel

 	<b>PROCEDIMIENTO "PROTECCION DE DATOS PERSONALES"</b>	Código: COM TKT-PRO-006
		Fecha de aprobación: 18/03/2024
		Versión:01



PROCESO: PROTECCIÓN DE DATOS PARA MAXITRAVEL

ACCIÓN	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Elaborado por:	Nombre: JAVIER OCAÑA Cargo: ANALISTA TI	
Aprobado por:	Nombre: FIDEL MURGUEYTIO Cargo: GERENTE GENERAL	

Una vez que se cuente con todo el procedimiento levantado, se requiere someterlo a una aprobación, a efecto de verificar que la información contenida en el mismo sea la necesaria, esté completa y corresponda a la realidad, además de proceder a comprobar que no contenga contradicciones o deficiencias. El aprobador de un procedimiento es la autoridad inmediata superior del proceso. Una vez que el manual de procedimientos ha sido elaborado, autorizado e impreso, debe ser difundido entre los funcionarios y empleados responsables de su aplicación.

Este documento es propiedad de MAXITRAVEL S.A./ MAXITICKET, ninguna parte del material cubierto por este documento puede ser reproducido, almacenado en un sistema de información o transmitido de cualquier forma o por cualquier medio electrónico, impreso, fotocopia, grabación u otro medio sin previa autorización.

 	<b>PROCEDIMIENTO “PROTECCION DE DATOS PERSONALES”</b>	Código: COM TKT-PRO-006
		Fecha de aprobación: 18/03/2024
		Versión:01

### 1. Objetivo

Garantizar la confianza de los clientes y otras partes interesadas al manejar sus datos de manera segura, ética y legal. Esto no solo ayuda a cumplir con las regulaciones, sino que también puede mejorar la reputación de la empresa y fortalecer las relaciones con los clientes.

### 2. Alcance

El alcance de la protección de datos para Maxitravel inicia desde el momento en que se recopilan datos personales o sensibles de cualquier individuo, ya sea un cliente, empleado, proveedor u otra parte interesada, y continúa hasta que estos datos ya no sean necesarios y sean debidamente eliminados o destruidos de acuerdo con las políticas establecidas.

El alcance de la protección de datos termina cuando los datos personales ya no son necesarios para los fines para los que fueron recopilados y procesados, momento en el cual deben ser eliminados de manera segura y conforme a las políticas y regulaciones aplicables. Además, el alcance también podría incluir la implementación de medidas de auditoría y supervisión para garantizar el cumplimiento continuo de las políticas de protección de datos a lo largo del tiempo.

### 3. Definiciones

**Determinar tipos de información sensible:** Realizar un inventario detallado de los tipos de información sensible que maneja Maxitravel, incluyendo datos personales de clientes, información financiera y cualquier otro dato considerado confidencial.

Así se guarda la información personal de los clientes en una reservación, toda esta información se encuentra en el sistema y solo personal autorizado puede verificar.

 	<b>PROCEDIMIENTO "PROTECCION DE DATOS PERSONALES"</b>	Código: COM TKT-PRO-008
		Fecha de aprobación: 18/03/2024
		Versión:01



Se implementa un sistema donde se guarda toda la información sensible como datos tecnológicos de Maxitavel.

**Identificar mecanismos de sustracción de información:** Identificar y evaluar posibles vulnerabilidades en los sistemas y procesos de Maxitavel que podrían permitir la sustracción de información confidencial, como brechas de seguridad en redes, dispositivos no autorizados, o acceso no autorizado a datos.

**Validar la implementación efectiva:** Realizar pruebas de validación para asegurar que las medidas de seguridad y los procedimientos establecidos en la metodología propuesta sean efectivos. Esto podría incluir auditorías internas, pruebas de penetración y simulacros de incidentes de seguridad.

**Acciones Propuestas:**



**PROCEDIMIENTO "PROTECCION DE DATOS PERSONALES"**

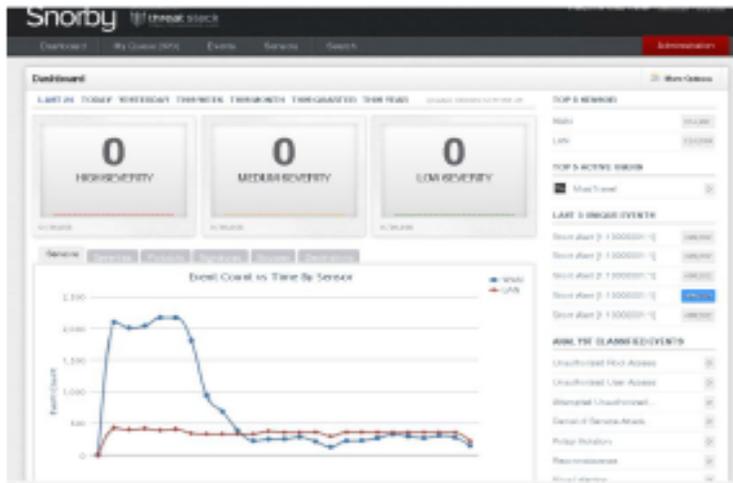
Código: COM TKT-PRO-006

Fecha de aprobación: 18/03/2024

Versión:01

Realizar un análisis exhaustivo de los datos manejados por Maxitavel para identificar qué información se considera sensible y requiere protección especial según la LOPDP.

Realizar evaluaciones de riesgos de seguridad de la información para identificar posibles amenazas y vulnerabilidades en los sistemas y procesos de Maxitavel.



Desarrollar e implementar políticas y procedimientos de seguridad de la información que cumplan con los requisitos de la LOPDP y estén alineados con los controles sugeridos por la norma ISO 27000.

Nombre	Estado	Fecha de modificación
PROCEDIMIENTOS	R	12/4/2022 22:17
TIC-PRO-000	R	18/4/2022 12:57
TIC-PRO-001 PROCEDIMIENTO DE RESPALDO	R	11/11/2022 11:06
TIC-PRO-002 PROCEDIMIENTO DE ENTRADA Y SALIDA	R	11/11/2022 10:31
TIC-PRO-003 MANTENIMIENTO PREVENTIVO	R	11/11/2022 10:47
TIC-PRO-004 MANTENIMIENTO CORRECTIVO	R	11/11/2022 10:44
TIC-PRO-005 RESPONSABLE DE SEGURIDAD INFORMATICA	R	23/3/2024 11:54
TIC-PRO-006 PROTECCION DE DATOS PERSONALES	R	23/3/2024 12:48

Capacitar al personal de Maxitavel sobre la importancia de la protección de datos y cómo cumplir con los controles y procedimientos de seguridad establecidos.

**Indicadores de Éxito:**

Reducción significativa en el número de incidentes de seguridad de la información reportados por Maxitavel.

Cumplimiento satisfactorio de las auditorías de seguridad de la información internas y externas.

 	<b>PROCEDIMIENTO "PROTECCION DE DATOS PERSONALES"</b>	Código: COM TKT-PRO-006
		Fecha de aprobación: 18/03/2024
		Versión:01

Mejora en la percepción de los clientes y otras partes interesadas sobre la seguridad y protección de sus datos por parte de Maxitravel.

Este plan proporciona una guía estructurada para proteger los datos de Maxitravel y cumplir con las disposiciones legales pertinentes, así como con los estándares internacionales de seguridad de la información. Es importante adaptar este plan a las necesidades específicas y el contexto operativo de Maxitravel.

**Responsables:**

**Director de Seguridad de la Información (DSI):** responsable general de supervisar la implementación del plan y garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de la información.

**Equipo de Seguridad de la Información:** Integrado por profesionales de TI, expertos en protección de datos y personal de cumplimiento normativo, encargados de ejecutar las actividades operativas del plan.

**Indicadores:**

**Número de incidentes de seguridad:** Cuantificar y registrar el número de incidentes de seguridad de la información reportados por Maxitravel. El objetivo es reducir este número a medida que se implementan las medidas de seguridad.

**Cumplimiento de auditorías:** Evaluar el grado de cumplimiento de las auditorías internas y externas de seguridad de la información, utilizando una escala de cumplimiento para medir la eficacia de las medidas implementadas.

**Satisfacción del cliente:** Realizar encuestas periódicas de satisfacción del cliente para evaluar su percepción sobre la seguridad y protección de sus datos por parte de Maxitravel.

**Tiempo:**

El plan de implementación se llevará a cabo en varias fases a lo largo de un período de tiempo establecido. Se recomienda un enfoque gradual para garantizar una implementación efectiva y minimizar interrupciones en las operaciones normales de la empresa. Se pueden establecer hitos específicos para cada fase, con plazos claros y realistas.

 	<b>PROCEDIMIENTO "PROTECCION DE DATOS PERSONALES"</b>	Código: COM TKT-PRO-008
		Fecha de aprobación: 18/03/2024
		Versión:01

FASE	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO
Fase 1: Preparación y planificación.	Analista de TI	<p><b>Definición de Objetivos de la Investigación:</b> Identificar claramente los objetivos de la investigación, incluyendo las metas específicas relacionadas con la protección de datos personales.</p> <p><b>Identificación de Datos Personales Relevantes:</b> Identificar los tipos de datos personales que serán recopilados y tratados durante la investigación, incluyendo aquellos que están sujetos a la LOPDP.</p> <p><b>Evaluación de Riesgos de Privacidad:</b> Evaluar los posibles riesgos para la privacidad y la seguridad de los datos personales durante el proceso investigativo. Esto debe incluir riesgos de divulgación no autorizada, acceso no autorizado y uso indebido de los datos, basado en el Artículo 3 de la LOPDP</p>	2 semanas
Fase 2: Recopilación y tratamiento de datos	Analista de TI	<p><b>Consentimiento Informado:</b> Obtener el consentimiento informado de los participantes de la investigación para recopilar y tratar sus datos personales. Asegurarse de que el consentimiento sea explícito, libre, informado y revocable.</p> <p><b>Minimización de Datos:</b> Recopilar solamente los datos personales necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación y evitar la recopilación excesiva de información.</p> <p><b>Seguridad de Datos:</b> Implementar medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos personales recopilados, como encriptación, protección de contraseñas y acceso restringido, basado en el Artículo 3 y 34 de la LOPDP.</p>	4 semanas
Fase 3: Análisis y Reporte		<p><b>Anonimización y Pseudonimización:</b> Donde sea posible, utilizar técnicas de Anonimización y Pseudonimización para proteger la identidad de los</p>	5 semanas

 	<b>PROCEDIMIENTO "PROTECCION DE DATOS PERSONALES"</b>	Código: COM TKT-PRO-006
		Fecha de aprobación: 18/03/2024
		Versión:01

	Analista de TI	<p>participantes en los informes y análisis.</p> <p><b>Agregación de Datos:</b> En lugar de trabajar con datos individuales, considerar la posibilidad de utilizar datos agregados para los análisis y reportes, lo que disminuye el riesgo de identificación de individuos, basado en el Artículo 4 de la LOPDP.</p>	
<b>Fase 4:</b> <b>Cumplimiento legal y eliminación de datos</b>	Analista de TI	<p><b>Cumplimiento de Derechos del Titular:</b> Garantizar que los titulares de los datos puedan ejercer sus derechos según lo establecido en la LOPDP, como el acceso, rectificación y eliminación de sus datos personales.</p> <p><b>Eliminación de Datos:</b> Una vez finalizada la investigación, eliminar de manera segura los datos personales recopilados, a menos que existan razones legales o legítimas para retenerlos, basado en el Artículo 11, 15 y 16 de la LOPDP.</p>	3 semanas
<b>Fase 5:</b> <b>Documentación y auditoría</b>	Analista de TI	<p><b>Documentación Detallada:</b> Mantener registros detallados de todo el proceso de investigación y tratamiento de datos, incluyendo el consentimiento obtenido, medidas de seguridad implementadas y resultados obtenidos.</p> <p><b>Auditoría Interna:</b> Realizar auditorías periódicas internas para asegurarse de que los procedimientos y prácticas sigan cumpliendo con los requisitos de la LOPDP, basado en el Artículo 66 numeral 19 de la LOPDP.</p>	6 semanas
<b>Fase 6:</b> <b>Capacitación y sensibilización</b>	Analista de TI	<p><b>Capacitación del Personal:</b> Capacitar a todo el personal involucrado en el proceso investigativo y tratamiento de datos sobre las mejores prácticas de protección de datos y el cumplimiento de la LOPDP.</p> <p><b>Sensibilización de los Participantes:</b> Informar a los participantes de la investigación sobre cómo se</p>	4 semanas

 	<b>PROCEDIMIENTO “PROTECCION DE DATOS PERSONALES”</b>	Código: COM TKT-PRO-008
		Fecha de aprobación: 18/03/2024
		Versión:01

		manejarán sus datos personales y cómo se protegerá su privacidad, basado en el Artículo 50 de la LOPDP.	
--	--	---	--

#### 5. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción de la modificación	Fecha del cambio
1	CREACIÓN DEL DOCUMENTO	

*Nota.* Elaboración propia

## ANEXO 7

Figura 27.

*Autorización para el tratamiento de datos personales Maxitravel*

### AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Yo, [Nombre del cliente], identificado con cédula de ciudadanía número [Número de cédula] y con dirección de domicilio en [Dirección de domicilio], en calidad de cliente de la Agencia Maxitravel Mayorista de Turismo en Ecuador, en adelante "Maxitravel", otorgo mi consentimiento y autorizo a Maxitravel para el tratamiento de mis datos personales, de acuerdo con los términos y condiciones que se detallan a continuación:

#### 1. Finalidad del Tratamiento de Datos:

Autorizo a Maxitravel para que trate mis datos personales con las siguientes finalidades:

- Gestión de reservas y servicios turísticos.
- Contacto para ofrecer información sobre promociones, paquetes turísticos y servicios relacionados.
- Procesamiento de transacciones y pagos.
- Atención al cliente y servicio postventa.
- Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales.

#### 2. Datos Personales Autorizados:

Los datos personales autorizados para el tratamiento incluyen, pero no se limitan a:

- Nombre completo.
- Número de cédula o pasaporte.
- Dirección de correo electrónico.
- Número de teléfono.
- Información de pago (tarjetas de crédito, cuentas bancarias, etc.).
- Preferencias de viaje y requerimientos especiales (si aplica).

#### 3. Compartir y Transferir Datos:

Entiendo que Maxitravel podrá compartir mis datos personales con terceros, incluyendo proveedores de servicios turísticos, hoteles, aerolíneas, y otras empresas relacionadas con la prestación de servicios turísticos. Esta compartición se realizará únicamente con fines de cumplir con los servicios contratados y no se utilizará para otros fines comerciales sin mi consentimiento expreso.

#### 4. Derechos del Titular de los Datos:

Reconozco mis derechos como titular de los datos personales, los cuales incluyen:

- Derecho de acceso a mis datos personales almacenados por Maxitravel.
- Derecho a solicitar la rectificación de datos incorrectos o desactualizados.
- Derecho a revocar esta autorización en cualquier momento, lo que podría llevar a la terminación de los servicios contratados.

- Derecho a presentar reclamaciones ante la Autoridad de Protección de Datos de Ecuador si considero que mis derechos no están siendo respetados.

#### **5. Período de Almacenamiento de Datos:**

Mis datos personales serán almacenados por Maxitravel durante el período necesario para cumplir con las finalidades mencionadas anteriormente y de acuerdo con las leyes aplicables en materia de protección de datos.

#### **6. Contacto para Preguntas y Solicitudes:**

Cualquier pregunta, solicitud o reclamación relacionada con mis datos personales puede ser dirigida a:

Ing. Javier Ocaña

Cel: 0983071555

Correo: soporte@maxitravel.ec

Dir: Av. Almagro N32-27 y Whympet. Edif. Torres Whympet 2033. 11vo Piso. Ofic. 1101

#### **Aceptación de la Autorización:**

He leído y comprendido los términos de esta autorización y otorgo mi consentimiento para el tratamiento de mis datos personales por parte de Maxitravel de acuerdo con lo establecido anteriormente.

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

*Nota.* Elaboración propia