



Documento Oficial de Cumplimiento

Política de Tratamiento de Datos Personales

Transparencia, seguridad y privacidad en la gestión de servicios de telecomunicaciones bajo el marco legal del Ecuador.

Gestión Responsable de la Información



Finalidad del Servicio

Los datos facilitados se utilizan exclusivamente para gestionar adecuadamente los productos y servicios de telecomunicaciones contratados, garantizando la conectividad y el soporte técnico.



Seguridad Absoluta

Tratamiento de datos de forma absolutamente confidencial. Implementamos medidas organizativas y técnicas avanzadas para evitar alteraciones o accesos no autorizados.



Cumplimiento Normativo

Operamos en estricto cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador y las disposiciones regulatorias de ARCOTEL.

¿Con qué finalidad gestionamos los datos?

INTERÉS LEGÍTIMO

(Requerido para la prestación del servicio)

- Gestión contractual, registro de usuario y acceso a plataformas digitales (scn.ec, Mikrowisp, ARIA en WhatsApp).
- Soporte técnico, facturación, diagnósticos de red y resolución de incidencias.
- Análisis de consumo para perfilar soporte y mejorar la satisfacción del cliente.
- Requerimientos legales de Organismos de Control (ARCOTEL, Fiscalía) para prevenir fraudes y mantener la seguridad de las redes.

CONSENTIMIENTO

(Fines opcionales que requieren tu autorización)

- Envío de comunicaciones comerciales, actualizaciones de planes de fibra óptica o inalámbricos y catálogo de SCN TELECOM.
- Fines estadísticos o analíticos para evaluar calidad, incluso post-cancelación, para fidelización.
- Estudios de mercado para conocer preferencias e intereses comerciales.

Entornos Tecnológicos Seguros

La información transita y se almacena en una infraestructura digital cifrada y protegida por firewalls de nivel corporativo.



Atención al Cliente

Portal Web (scn.ec) & ARIA (Asistente virtual automatizado vía WhatsApp Business).
Ingreso seguro de peticiones y consultas.

Gestión de Abonados

Plataforma Mikrowisp.
Administración de facturación y portal de clientes.

Infraestructura de Servidores

Entornos virtuales Proxmox y aaPanel.
Bases de datos MySQL con encriptación avanzada.

Ciclo de Vida y Plazos de Conservación

Aplicamos estrictamente el principio de limitación del plazo de conservación establecido por la Ley.



Anonimización de Datos: Transcurridos los plazos legales o de prescripción tributaria/judicial, los datos son eliminados permanentemente o anonimizados (conversión para impedir la identificación individual).

Seguridad en Infraestructura Física

Protocolos de monitoreo en nuestros nodos de telecomunicaciones.



Propósito de Monitoreo

Sistema de videovigilancia activo exclusivamente para garantizar la seguridad de nuestra infraestructura, equipos, personal operativo y terceros.

Cumplimiento Normativo

La administración de las imágenes está regida por las normativas sectoriales y las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Aislamiento de Datos

La información se gestiona en una base de datos independiente y temporal, con un límite estricto de retención máxima de 60 días.

Control Total Sobre tu Información

Como titular, tu consentimiento es libre, específico, informado e inequívoco. Tienes el derecho de revocar este consentimiento en cualquier momento a través de nuestros canales oficiales.

¿Cómo ejercer tus derechos?

Envía un requerimiento escrito con la referencia “Protección de Datos”. Para garantizar la seguridad y autenticación, la solicitud debe contar con una firma electrónica o física.



soporte@scn.ec / cespিনosa@scn.ec



09 83 25 44 25



Jaime Roldos N85 OE11A
Diagonal a Farmacia Cruz Azul



SCN TELECOM