



## **POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales<sup>1</sup> (en adelante LOPDP), la compañía FRESH SOLUTIONS CARGO SERVICIOS DE LOGISTICA CIA. LTDA., (en adelante Fresh Solutions) pone de manifiesto la presente Política respecto del tratamiento y protección de datos personales.

### **1. Datos del responsable del tratamiento**

FRESH SOLUTIONS CARGO SERVICIOS DE LOGISTICA CIA. LTDA.

RUC: 1792458579001

Domicilio social: Nicolás Baquero No. 17 y 29 de Abril, Centro Logístico Alpachaca (Quito – Ecuador)

- E-mail: [protecciondatos@freshsolutionscia.com](mailto:protecciondatos@freshsolutionscia.com)

### **2. Ámbito de aplicación**

La presente Política resultará de aplicación:

- 2.1. A aquellos que voluntariamente se comuniquen con Fresh Solutions a través de teléfono, correo electrónico, WhatsApp, chat o que hayan completado cualquier tipo de formulario de recepción de datos personales disponible en la página web o a través de cualquier otro medio.
- 2.2. A aquellos que soliciten información sobre los productos y servicios de Fresh Solutions o que soliciten participar en alguna de las acciones comerciales de Fresh Solutions.
- 2.3. A quienes formalicen una relación contractual con Fresh Solutions mediante la contratación de sus productos y servicios.
- 2.4. A quienes utilicen cualquier otro servicio presente en el sitio web o por otros medios que implique la comunicación de datos a Fresh Solutions o el acceso a datos por Fresh Solutions para la cotización o prestación de sus servicios.
- 2.5. A cualquier otro que, directa o indirectamente, hayan dado su consentimiento expreso para que sus datos sean tratados por parte de Fresh Solutions para cualquiera de las finalidades recogidas en la presente Política.
- 2.6. La utilización o prestación de los productos y servicios de Fresh Solutions implica haber sido informado y tener conocimiento de la presente política.
- 2.7. Fresh Solutions advierte que, salvo la existencia de una representación legalmente constituida, ningún usuario y/o cliente puede utilizar la identidad de otra persona y comunicar sus datos personales, por lo que los datos que facilite a Fresh Solutions deben ser datos personales, correspondientes a su propia identidad, adecuados, pertinentes, actuales, exactos y verdaderos. En este sentido, el usuario y/o cliente será el único responsable frente a cualquier daño directo o indirecto que cause a terceros o a Fresh Solutions por el uso de datos de otra persona o de sus propios datos cuando sean falsos, erróneos, no

---

<sup>1</sup> Registro Oficial Suplemento 459 de 26 de mayo del 2021.



actuales, inadecuados o no pertinentes. Igualmente, el usuario y/o cliente que comunique los datos personales de un tercero será responsable de haber recabado la autorización correspondiente del propio interesado, así como de sus consecuencias en caso contrario.

- 2.8. Del mismo modo, el usuario y/o cliente que comunique datos personales a Fresh Solutions declara ser mayor de edad, de conformidad con lo dispuesto en la legislación ecuatoriana, absteniéndose en caso contrario de facilitar datos a Fresh Solutions. Cualquier dato facilitado sobre un menor de edad requerirá del consentimiento o autorización previa de sus padres, tutores o representantes legales, los cuales serán considerados responsables de los datos facilitados por los menores a su cargo.
- 2.9. Esta Política será de aplicación subsidiaria respecto de aquellas otras condiciones que sobre protección de datos personales se establezcan con carácter especial y sean comunicadas, sin carácter limitativo, a través de los formularios de registro, contratos y/o condiciones de los servicios particulares, siendo por tanto esta Política complementaria de las mencionadas en aquello no previsto expresamente en las mismas.

### **3. Finalidades de la recogida y tratamiento de datos personales**

Fresh Solutions, en su condición de responsable del tratamiento, informa a los usuarios de la existencia de tratamiento de datos. Las finalidades de dicha recogida y tratamiento de datos personales son las siguientes:

#### **3.1. Comunicación**

- 3.1.1. Fresh Solutions actualmente no mantiene una página web.
- 3.1.2. En el caso del envío de un correo electrónico a Fresh Solutions o de una comunicación de datos personales a través de cualquier otro medio, como puede ser un formulario de contacto, la finalidad de la recogida y tratamiento de dichos datos por parte de Fresh Solutions es la atención de las consultas, cotización de servicios y solicitudes de información que se planteen sobre los productos y servicios brindados por Fresh Solutions.
- 3.1.3. En el caso del envío de un correo electrónico a Fresh Solutions relacionado con sus ofertas de empleo, dichos datos serán tratados para participar en los procedimientos de selección de personal.
- 3.1.4. En el caso de formularios o sistemas en línea emitidos o generados por Fresh Solutions a fin de que los interesados hayan completado para participar en alguna de las acciones comerciales de Fresh Solutions, la



finalidad será la de posibilitar dicha participación, dentro de los servicios y actividad económica realizada por Fresh Solutions.

- 3.1.5. En el caso de suscripción en formularios emitidos por Fresh Solutions para envío de comunicaciones comerciales y publicitarias sobre los servicios de Fresh Solutions, la finalidad será la de posibilitar dicha participación, dentro de los servicios y actividad económica realizada por Fresh Solutions, salvo que el interesado manifieste expresamente su oposición en el mismo momento de la recogida de sus datos. No obstante, lo anterior, el interesado podrá modificar su decisión en cualquier momento, tantas veces como lo desee, a través de los medios facilitados por Fresh Solutions para tal fin.
- 3.1.6. En la contratación de los servicios ofrecidos por Fresh Solutions, se recogerán únicamente aquellos datos personales que fueran necesarios para establecer la relación contractual y posibilitar la prestación de los servicios y remuneración de los mismos por parte de los clientes, siendo dichos datos recogidos y tratados con las siguientes finalidades:

### 3.2. General y Comercial

- 3.2.1. La finalidad principal consistirá en el mantenimiento de la relación contractual que se establezca con el cliente, de conformidad con la naturaleza y características de los servicios contratados, contactando Fresh Solutions con el cliente a través de la dirección de e-mail, teléfono u otros medios indicados por este último.
- 3.2.2. Para el envío de documentación e información relacionada con los servicios contratados, así como para el envío de comunicaciones comerciales y publicitarias sobre los mismos u otros similares por parte de Fresh Solutions, a través de correo postal, e-mail, teléfono, WhatsApp, SMS u otros medios indicados por el cliente, salvo que éste manifieste expresamente su oposición en el mismo momento de la contratación. Independientemente de si el cliente hubiera elegido recibir o no información comercial de Fresh Solutions, el cliente podrá modificar su decisión en cualquier momento, tantas veces como lo desee, a través de los medios proporcionados por Fresh Solutions.
- Para el mantenimiento de registros históricos de las relaciones comerciales durante los plazos legalmente establecidos.



### 3.3. Gestión Humana y relaciones laborales:

- 3.3.1. Gestionar las hojas de vida para los procesos de selección del personal de Fresh Solutions, realizando un análisis del perfil laboral, con miras de suplir las vacantes existentes.
- 3.3.2. Realizar seguimiento y control de las faltas disciplinarias graves en cabeza de los trabajadores de Fresh Solutions.
- 3.3.3. Soportar de manera física y digital las hojas de vida de los empleados de Fresh Solutions, para consulta interna del perfil laboral de cada uno de los empleados.
- 3.3.4. Realizar las pruebas psicotécnicas, evaluaciones y exámenes médicos pre ocupacionales a los aspirantes y a los trabajadores de Fresh Solutions, identificando las competencias y el perfil profesional de cada uno de ellos.
- 3.3.5. Realizar evaluaciones de desempeño a los trabajadores de Fresh Solutions, para establecer la antigüedad y monitorear el grado de eficacia y eficiencia de los trabajadores en el desempeño de su cargo.
- 3.3.6. Gestionar y acreditar los programas o cursos de capacitación y formación del personal, internos o externos, conforme los requerimientos del cargo y los lineamientos de Fresh Solutions.
- 3.3.7. Actualizar de manera continua la información de los trabajadores de Fresh Solutions.
- 3.3.8. Medio de consulta de contacto de emergencia del personal de las diferentes áreas de Fresh Solutions.
- 3.3.9. Realizar el control y seguimiento del proceso de retiro del personal de Fresh Solutions.
- 3.3.10. Administrar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para la promoción de la salud de los trabajadores; realizando un seguimiento de las enfermedades de origen común y de origen laboral y llevando el seguimiento y control de capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo.
- 3.3.11. Administrar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, aplicando los controles para la prevención de accidentes laborales, realizando el registro y seguimiento de los reportes de accidentes laborales.
- 3.3.12. Registrar los ausentismos de los trabajadores, realizando un control y seguimiento de las incapacidades médicas y el estado de salud de cada uno de los trabajadores de Fresh Solutions.
- 3.3.13. Gestionar el plan estratégico de seguridad vial, realizando el seguimiento de los conductores de Fresh Solutions y los comparendos en los que ha incurrido cada uno de ellos.
- 3.3.14. Seguimiento de los procesos de investigación de novedades disciplinarias de los trabajadores de Fresh Solutions.
- 3.3.15. Gestionar las hojas de vida del personal del área de seguridad, para realizar seguimiento del historial laboral de cada uno de ellos.



3.3.16. Realizar los estudios integrales de seguridad a los aspirantes de los diferentes procesos de selección realizados por Fresh Solutions, como requisito previo a la formalización del contrato laboral.

#### 3.4. Gestión Administrativa y cumplimiento

3.4.1. Control y seguimiento de los abogados internos y externos que asesoran y apoyan en los procesos judiciales de Fresh Solutions.

3.4.2. Gestionar, planificar y acreditar los procesos establecidos por la Auditoría Interna para cada uno de las áreas u operaciones de Fresh Solutions.

3.4.3. Gestionar, planificar y acreditar las auditorías externas realizadas por los entes certificadores a los diferentes procesos de Fresh Solutions y realizar seguimiento de las capacitaciones generales y específicas de cada de Fresh Solutions.

#### 3.5. Gestión financiera y fiscal

3.5.1. Gestionar y controlar la radicación y cobro de facturas y recuperación de cartera con los clientes de Fresh Solutions.

3.5.2. Gestionar la vinculación de los clientes, proveedores y terceros, con el fin de permitir la realización de los diferentes procedimientos contables y financieros de Fresh Solutions, así como el control y seguimiento de los mismos.

3.5.3. Registro de la información financiera de los clientes de Fresh Solutions, proveedores (terceros) en el sistema informático de la Compañía, realizando un seguimiento de las transacciones realizadas por estos.

3.5.4. Soportar el proceso de vinculación de los clientes y de Fresh Solutions, dando respuesta a solicitudes de información externas y por las diferentes áreas de Fresh Solutions.

#### 3.6. Vigilancia y Seguridad:

3.6.1. Ingresar la información de los trabajadores al sistema informático para la creación del carné de identificación y huella digital del trabajador, con el fin de controlar la entrada y salida de los trabajadores a las instalaciones de Fresh Solutions y a las zonas autorizadas.

3.6.2. Controlar la entrada y salida de los visitantes a la compañía Fresh Solutions, aplicando los procesos de seguridad establecidos para estos y, así mismo, realizar seguimiento de los motivos de las visitas realizadas y del trabajador a cargo de esta.



- 3.6.3. Controlar la entrada y salida de los aspirantes de los diferentes procesos de selección a la zona administrativa de Fresh Solutions, aplicando los procesos de seguridad establecidos para estos.
  - 3.6.4. Controlar la entrada y salida de los equipos portátiles de los trabajadores autorizados de las instalaciones de Fresh Solutions, aplicando el proceso de seguridad establecido con el propósito de mitigar el riesgo en el desarrollo de las diferentes operaciones de Fresh Solutions.
  - 3.6.5. Controlar el ingreso y salida de los trabajadores, visitantes y aspirantes a las instalaciones de Fresh Solutions a través del circuito cerrado de video vigilancia.
- 3.7. En aquellos casos en que Fresh Solutions deba acceder y/o tratar datos personales respecto de los cuales el cliente tuviera la condición de responsable o encargado del tratamiento, Fresh Solutions tratará dichos datos en calidad de encargado del tratamiento conforme a lo previsto en la LOPDP y de acuerdo a lo indicado en el apartado denominado «Fresh Solutions como encargado del tratamiento», incluido en esta Política.
- 3.8. Para todas aquellas otras finalidades, que de forma expresa aparezcan recogidas en las Condiciones Específicas que sean de aplicación al producto o servicio correspondiente contratado por el cliente y aceptadas expresamente por este.

#### **4. Plazo de conservación de los datos personales**

- 4.1. Fresh Solutions conservará los datos personales durante el tiempo estrictamente necesario para el cumplimiento de las finalidades anteriormente detalladas. Fresh Solutions podrá mantener debidamente bloqueados dichos datos durante el período en el que se pudieran derivar responsabilidades de su relación con el cliente.
- 4.2. En el caso de los datos que deban ser conservados por un tiempo determinado en cumplimiento de una obligación legal, el período de conservación de los mismos será el detallado en dicha ley.

#### **5. Destinatarios de los datos personales**

Los destinatarios de los datos personales recogidos por Fresh Solutions serán los siguientes:

- 5.1. Los propios trabajadores de Fresh Solutions en el cumplimiento de sus funciones.
- 5.2. Los proveedores de Fresh Solutions que intervengan en la prestación de los servicios, en el caso de que ello fuera necesario para la prestación de los mismos.



- 5.3. Los órganos judiciales, administrativos, administraciones tributarias, entre otros, en el caso que Fresh Solutions fuera requerido conforme a la legislación vigente para proporcionar información relacionada con sus clientes, proveedores y/o sus servicios.
- 5.4. Cualquier otro que debido a la naturaleza del servicio deban acceder, aplicables al producto o servicio contratado por el cliente.

## **6. Derechos de los usuarios y ejercicio de los mismos**

Los usuarios podrán ejercitar en cualquier momento los siguientes derechos reconocidos por la LOPDP:

- 6.1. Derecho de información: los titulares de datos personales tienen derecho a ser informados conforme los principios de lealtad y transparente por cualquier medio sobre el contenido de la presente política de tratamiento y su aplicación.
- 6.2. Derecho de acceso: los titulares tienen derecho a obtener de Fresh Solutions información acerca de si se están tratando datos personales que le conciernan, a acceder a los mismos y a obtener información sobre el tratamiento realizado.
- 6.3. Derecho de rectificación y actualización: los titulares tienen derecho a que Fresh Solutions rectifique y/o actualice sus datos personales en el caso de que fueran inexactos, incompletos o se encuentren desactualizados.
- 6.4. Derecho de eliminación: los titulares tienen derecho a que se proceda a la supresión o eliminación de los datos cuando estos ya no resulten necesarios para la finalidad para la que fueron proporcionados o cuando concurra cualquier causal prevista en el artículo 15 de la LOPDP.
- 6.5. Derecho de oposición: los titulares tienen derecho a oponerse o negarse al tratamiento de sus datos personales, cuando no se afecten derechos y libertades fundamentales de terceros, la ley se lo permita y no se trate de información pública, de interés público o cuyo tratamiento está ordenado por la ley. También se podrá ejercer este derecho cuando se cumpla cualquiera de las causales previstas en el artículo 16 de la LOPDP.
- 6.6. Derecho a la portabilidad: los titulares tienen derecho a recibir los datos personales que le incumban en un formato estructurado, siempre y cuando dichos datos incumban exclusivamente al titular y hayan sido facilitados por éste.
- 6.7. Los usuarios podrán ejercitar dichos derechos de las siguientes formas:
  - 6.7.1. Tanto si son clientes de Fresh Solutions como si no lo son, los usuarios podrán ejercer sus derechos con el envío de una comunicación por e-mail a la dirección [protecciondatos@freshsolutionscia.com](mailto:protecciondatos@freshsolutionscia.com) o mediante el envío de



una petición acompañada de su cédula de identidad o documento válido en derecho que acredite su identidad, dirigida a Fresh Solutions Cargo Servicios De Logística Cía. Ltda., con atención del Departamento Comercial, especificando el derecho que desean ejercer.

- 6.7.2. En los casos de solicitudes manifiestamente infundadas o excesivas por su carácter repetitivo, Fresh Solutions se reserva el derecho de cobrar un canon por los costes administrativos o logísticos que se deriven del derecho a negarse o remitir los reportes o respuestas solicitados en ejercicio de los derechos.

## **7. Autoridad de control**

- 7.1. Los usuarios y/o clientes podrán dirigirse a la autoridad de control local que corresponda si considera que el tratamiento realizado respecto de sus datos personales no ha sido realizado conforme a la legislación vigente.
- 7.2. La Autoridad de Protección de Datos Personales en Ecuador es la Superintendencia de Protección de Datos, cuyos datos de contacto se encuentran disponibles en su página web.

## **8. Transferencias internacionales de datos**

- 8.1. Conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, la Compañía podrá transferir datos personales a terceros ubicados fuera del territorio ecuatoriano cuando dicha transferencia sea necesaria para la ejecución de la relación contractual con el titular de los datos o para el cumplimiento de obligaciones legales derivadas de la prestación de los servicios contratados.
- 8.2. En este sentido, la Compañía informa que podrá realizar transferencias internacionales de datos personales a operadores logísticos, agentes de transporte aéreo o marítimo, operadores de desaduanización, bodegas de almacenamiento, prestadores de transporte terrestre, así como a otros proveedores vinculados al proceso logístico y de carga internacional. Estas transferencias se efectuarán exclusivamente con la finalidad de coordinar, ejecutar y completar el servicio de importación, exportación, almacenamiento o entrega de mercancías contratado por el titular.
- 8.3. La Compañía se compromete a realizar dichas transferencias únicamente a destinatarios que cuenten con niveles adecuados de protección de datos personales o, en su defecto, bajo mecanismos contractuales que garanticen un tratamiento acorde con los principios, derechos y garantías previstos en la normativa ecuatoriana.



## **9. Fresh Solutions como encargado del tratamiento**

Fresh Solutions tratará los datos personales respecto a los cuales el cliente o usuario es responsable o encargado del tratamiento, cuando ello resulte necesario para la adecuada prestación de los servicios contratados. En dicho caso, Fresh Solutions actuará como encargado del tratamiento, conforme a los términos que a continuación se indican:

- 9.1. Fresh Solutions únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del cliente o usuario responsable o encargado del tratamiento, no utilizándolos para un fin distinto al que figura en la presente Política de protección de datos y/o en las condiciones contractuales que sean de aplicación.
- 9.2. Cumplida la prestación de los servicios que motiven el tratamiento de los datos personales, estos serán destruidos o anonimizados, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal o cualquier tipo de información que se haya generado durante, para y/o por la prestación de los servicios objeto de las correspondientes Condiciones. No obstante, lo anterior, Fresh Solutions podrá mantener debidamente bloqueados los citados datos durante el período en el cual se puedan derivar responsabilidades de su relación con el cliente o usuario.
- 9.3. En el caso de que Fresh Solutions destine los datos a otra finalidad o los comunique o utilice incumpliendo la presente Política de protección de datos y/o las correspondientes Condiciones del servicio, será considerado también responsable del tratamiento.
- 9.4. Fresh Solutions se obliga, a mantener el debido secreto profesional respecto de los datos personales a los que deba acceder y/o tratar con el fin de cumplir en cada caso con el objeto de las Condiciones del servicio que le sean de aplicación, tanto durante como después de la terminación de los mismos, comprometiéndose a utilizar dicha información únicamente para la finalidad prevista en cada caso y a exigir el mismo nivel de compromiso a cualquier persona que dentro de su organización participe en cualquier fase del tratamiento de los datos personales.

## **10. Forma y modalidades de acceso a los datos para la prestación de los servicios**

- 10.1. Cuando Fresh Solutions acceda vía remota a los recursos de tratamiento de datos responsabilidad del cliente, éste deberá establecer e implementar la política y medidas de seguridad en sus sistemas de tratamiento remotos, siendo Fresh Solutions responsable de establecer e implementar la política y medidas de seguridad en sus propios sistemas locales.
- 10.2. El acceso y/o tratamiento a los datos por Fresh Solutions, sin perjuicio de las disposiciones legales o reglamentarias específicas vigentes que pudieran resultar de aplicación en cada caso o las que por propia iniciativa adopte Fresh Solutions, estará sometido a las medidas de seguridad necesarias para:



- 10.2.1. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- 10.2.2. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- 10.2.3. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- 10.3. El cliente autoriza a Fresh Solutions, en su calidad de responsable o encargado del tratamiento, a subcontratar con terceros, en nombre y por cuenta del cliente, los servicios de almacenamiento, custodia de las copias de respaldo de datos y seguridad, y aquéllos que fueran necesarios para posibilitar la prestación de los servicios contratados, respetando en todo caso las obligaciones impuestas por la LOPDP y normativa conexas aplicables.
- 10.4. El cliente autoriza a Fresh Solutions a realizar las acciones que se indican a continuación, siempre que sean necesarias para la ejecución de la prestación de los servicios. Dicha autorización queda limitada a la/s actuación/es necesaria/s para la prestación de cada servicio y con una duración máxima vinculada a la vigencia de las Condiciones contractuales aplicables:
  - 10.4.1. A llevar a cabo el tratamiento de los datos personales en dispositivos portátiles únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la prestación de los servicios.
  - 10.4.2. A llevar a cabo el tratamiento fuera de los locales del cliente o de Fresh Solutions, únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la prestación de los servicios.
  - 10.4.3. La entrada y salida de los soportes y documentos que contengan datos personales, incluidos los comprendidos y/o anejos a un correo electrónico, fuera de los locales bajo el control del cliente responsable del tratamiento.
  - 10.4.4. La ejecución de los procedimientos de recuperación de datos que Fresh Solutions se vea en la obligación de realizar.
- 10.5. Fresh Solutions no se hace responsable del incumplimiento de las obligaciones previstas en la normativa correspondiente en materia de protección de datos por parte del usuario y/o cliente en lo que a su actividad le corresponda y que se encuentre relacionado con la ejecución del contrato o relaciones comerciales que le unan a Fresh Solutions. Cada parte deberá hacer frente a la responsabilidad que se derive de su propio incumplimiento de las obligaciones contractuales y de la propia normativa.



## **11. Procedimiento para la atención de consultas, reclamos y peticiones, y mecanismos para ejercer los derechos de los titulares**

11.1. Fresh Solutions en concordancia al artículo 13 del Reglamento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, indica el siguiente procedimiento para consultas y reclamos en ejercicio de los derechos del titular. El titular de la información, sus causahabientes o cualquier otra persona con interés legítimo, deberá realizar las consultas a través de comunicación escrita o por medio de correo electrónico, los cuales deberán contener lo siguiente:

11.1.1. Los nombres y apellidos completos del titular, número de cédula de identidad o pasaporte, y dirección domiciliaria o electrónica para notificaciones. Cuando se actúe en calidad de representante legal, se deberá constar también los datos del representado.

11.1.2. Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados y cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

11.1.3. Relación de lo que se solicita, expuesta de manera clara y precisa.

11.1.4. Derecho o derechos que se desean ejercer.

11.1.5. A la solicitud se deberá acompañar los documentos que acrediten la identidad o, en su caso, la representación legal o convencional del titular.

11.2. En caso de que la información contenida en la solicitud requiera ser aclarada o ampliada, el responsable podrá requerir al titular, por una sola vez y dentro del término de cinco (5) días de recibida la solicitud, que la aclare o complete.

11.3. El titular contará con el término de diez (10) días contados a partir del día siguiente en el que haya sido notificado, para aclarar o completar la solicitud.

11.4. Si el titular aclara o completa la solicitud dentro del término concedido, el responsable le dará la debida atención; caso contrario, la archivará notificando este particular al titular con las razones de su decisión. El archivo del requerimiento inicial no impedirá la presentación de una nueva solicitud.

11.5. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en una base de almacenamiento de solicitudes, incluyendo una leyenda que diga "solicitud de trámite" y se asignará un número comenzando por el número uno (1), y el motivo del reclamo. Este se mantendrá hasta la contestación y finalización del trámite.

11.6. Todas las solicitudes se almacenarán en la base de datos por un plazo máximo de 5 años. Transcurrido este período, y en ausencia de cualquier impedimento legal, contractual o de otra índole que requiera mantener el registro de la solicitud, se procederá a la eliminación total de todas las solicitudes y la información



relacionada que hayan cumplido el plazo antes mencionado, exceptuándose la respuesta final sobre las solicitudes mismo que deberá permanecer en los registros de manera indefinida.

- 11.7. La contestación a cualquier solicitud o reclamo se realizará en un máximo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud o reclamo, o desde que se haya aclarado o completado la información, de ser el caso.
- 11.8. Todas las solicitudes, reclamos o consultar se recibirán a través de la dirección electrónica [protecciondatos@freshsolutionscia.com](mailto:protecciondatos@freshsolutionscia.com), o en las oficinas administrativas de la compañía Fresh Solutions, ubicadas en la calle C. Nicolás Baquero 17, Tababela.

## **12. Validez, gestión y modificatoria**

- 12.1. En el caso de que se identifique un incumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Política, Fresh Solutions se reserva el derecho de tomar las medidas necesarias para asegurar su cabal cumplimiento, así como el derecho de modificar la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales en cualquier momento.
- 12.2. La vigencia de este documento se mantendrá hasta su próxima actualización. Es responsabilidad de la entidad propietaria de este documento, en este caso, el responsable del tratamiento, realizará la verificación y, si es necesario, la actualización del mismo, al menos una vez al año. Sin embargo, toda modificación será comunicada de forma oportuna a los titulares de los datos personales a través de los medios habituales de contacto con cinco (5) días hábiles de antelación a su entrada en vigencia.
- 12.3. En el evento que un titular no esté de acuerdo con la nueva Política General o especial y con razones válidas que se constituyan en una justa causa para no continuar con la autorización para el tratamiento de datos personales, el Titular podrá solicitar al responsable del tratamiento el retiro de su información a través de los canales indicados en la presente política. Sin embargo, los titulares no podrán solicitar el retiro de sus datos personales cuando la empresa tenga un deber legal o contractual de tratar los datos.
- 12.4. Esta práctica busca asegurar la consistencia y actualización de la Política de Tratamiento de Datos Personales, conforme a las mejores prácticas corporativas y regulaciones ecuatorianas vigentes.