



## PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

MEPRESTAS (marca de LOGICIEL CIA. LTDA.)

<b>Código</b>	MP-PDP-PR-01	<b>Versión</b>	1.1
<b>Fecha de emisión</b>	07/04/2026	<b>Vigencia</b>	Hasta actualización
<b>Propietario</b>	LOGICIEL CIA. LTDA.	<b>Aplicación</b>	Sitio web, portal y App MePrestas
<b>DPD / Canal oficial</b>	Juan Felipe Rivas Bock · jrvivas@logiciel-ec.com	<b>Clasificación</b>	Interno / Publicable (web)

### 1. Objetivo

Establecer el flujo, responsabilidades, plazos y controles para recibir, tramitar y responder las solicitudes de ejercicio de derechos de protección de datos personales presentadas por titulares, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD) y su normativa complementaria.

### 2. Alcance

Aplica a las solicitudes relacionadas con el tratamiento de datos personales efectuado mediante la plataforma MePrestas (sitio web y aplicación móvil), así como a los datos generados o almacenados en sus componentes tecnológicos, incluyendo servicios en la nube utilizados para alojamiento documental (por ejemplo, OpenKM Cloud), cuando corresponda.

### 3. Canales habilitados

Canal principal (preferente): correo electrónico del Delegado de Protección de Datos Personales (DPD): [jrvivas@logiciel-ec.com](mailto:jrvivas@logiciel-ec.com) con el formulario de ejercicio de derechos publicado en el sitio web / app.

Canal alternativo: presentar el formulario debidamente diligenciado en la dirección del Domicilio del Responsable.

### 4. Requisitos mínimos de la solicitud

La solicitud debe permitir identificar al titular o a su representante y contener, como mínimo: (a) identificación del titular o del representante acreditando su calidad; (b) derecho o derechos que desea ejercer; (c) descripción clara de lo solicitado y, de ser posible, datos que faciliten localizar la información; (d) medio para notificaciones; y (e) documentos de respaldo pertinentes. Si la información es insuficiente, el responsable podrá requerir aclaración o ampliación por una sola vez, dentro del término aplicable.

**Qué significa solicitar cada derecho:**

- Acceso: conocer qué datos personales trata MePrestas sobre ti y obtener información o copia de ellos.
- Rectificación y actualización: corregir datos inexactos, erróneos, incompletos o desactualizados.
- Eliminación: solicitar la supresión de datos cuando el tratamiento no proceda o ya no sea necesario, salvo que exista obligación o causa válida de conservación.
- Oposición: pedir que MePrestas deje de tratar determinados datos o finalidades cuando existan motivos legítimos o cuando la ley lo permita.
- Portabilidad: recibir tus datos en formato compatible o pedir su transferencia a otro responsable, cuando sea jurídicamente procedente y técnicamente posible.
- Suspensión del tratamiento: solicitar que el tratamiento quede temporalmente limitado o suspendido en ciertos supuestos legales.
- Revocatoria del consentimiento: retirar el consentimiento previamente otorgado cuando esa sea la base jurídica del tratamiento.
- No ser objeto de decisiones automatizadas: solicitar revisión o información cuando una decisión se base únicamente en procesos automatizados y produzca efectos jurídicos o significativamente similares.

**5. Principios operativos**

- Minimización: solicitar únicamente la información necesaria para verificar identidad y atender el derecho.
- Seguridad: aplicar controles para evitar divulgación o acceso no autorizado.
- Trazabilidad: registrar el caso de inicio a fin (solicitud, verificación, gestión y respuesta).
- No discriminación: la atención es gratuita y sin represalias para el titular.
- Transparencia: responder de manera clara, motivada y comprensible.

**6. Flujo de atención (resumen visual)**

<p><b>1. Recepción</b> Ingreso por correo del DPD o formulario. Se asigna número de caso.</p>	<p><b>2. Acuse y registro</b> Se confirma recepción y se registra evidencia.</p>	<p><b>3. Verificación</b> Se valida identidad y legitimación. Si falta info, se requiere una sola vez.</p>
<p><b>4. Análisis</b> Se identifica el derecho, se localizan datos (incl. OpenKM si aplica) y se evalúa procedencia.</p>	<p><b>5. Respuesta</b> Se emite respuesta motivada y, si procede, se ejecuta el derecho.</p>	<p><b>6. Cierre</b> Se documenta el cumplimiento, se archiva y se registra el resultado.</p>

**7. Plazos y gestión de información adicional**

- **Plazos de atención:** como regla general, las solicitudes de acceso, rectificación y actualización y eliminación serán atendidas dentro de quince (15) días, sin perjuicio de los demás plazos y particularidades legales aplicables a cada derecho.
- **Requerimiento de aclaración o ampliación:** si es necesario, se podrá solicitar al titular que complete la información por una sola vez, dentro del término permitido por la normativa aplicable.
- **Procedencia total o parcial:** la solicitud podrá limitarse o negarse total o parcialmente cuando exista obligación legal o contractual de conservación, afectación de derechos o libertades de terceros, secreto profesional, confidencialidad, interés público, orden judicial o administrativa, inviabilidad técnica, o cuando LOGICIEL no actúe como responsable respecto de esos datos y deba canalizar la solicitud al responsable correspondiente.

## 8. Verificación de identidad y legitimación

La verificación se realizará mediante medios proporcionales al riesgo, tales como:

- a) Confirmación desde el mismo correo registrado en la cuenta (si aplica).
- b) Copia de documento de identidad (con datos no necesarios ocultos) o validación in-app.
- c) Representación: poder o documento que acredite representación legal o convencional.

No se exigirá información excesiva o desproporcionada.

## 9. Caso especial: datos de terceros cargados por usuarios

En MePrestas, un usuario puede registrar información de terceros (por ejemplo, deudores/beneficiarios) para fines de gestión del crédito. En esos casos:

- Se evaluará si LOGICIEL/MePrestas actúa como responsable o como encargado respecto de esos datos.
- Cuando el usuario sea el responsable, la solicitud podrá ser canalizada al usuario responsable, preservando confidencialidad.
- Cuando MePrestas sea responsable, se atenderá directamente.

En ambos escenarios se registrará la decisión y su fundamento.

## 10. Seguridad, confidencialidad y evidencias

- Todo el personal que intervenga debe mantener confidencialidad.
- Las evidencias del trámite (solicitud, verificaciones, comunicaciones, acciones ejecutadas) se conservarán de forma segura para fines de auditoría y cumplimiento.
- Si la solicitud revela indicios de incidente de seguridad o acceso no autorizado, se activará el procedimiento interno de gestión de incidentes.

## 11. Formato y canales de respuesta

La respuesta se enviará preferentemente por el mismo canal por el que se recibió la solicitud, salvo que el titular indique válidamente otro medio o que resulte necesario utilizar un canal más seguro. La respuesta deberá ser clara, motivada e indicar, cuando corresponda, las acciones ejecutadas o las razones de improcedencia total o parcial.

## 12. Control de cambios

Versión	Fecha	Cambio	Responsable
1.1	07/04/2026	Actualización.	DPD / LOGICIEL