



PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS DE LOS TITULARES

**FRANQUICIAS ALIMENTICIAS FRANCEB CIA. LTDA.
LCR PRODUCTOS & SERVICIOS CIA. LTDA.**

Versión 1.0

**El auténtico sabor del mar
DIRECTO A TU MESA**

Control de versiones y aprobación.

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado por	Aprobado por
1.0	27/04/2026	Emisión inicial del Procedimiento para el Ejercicio de Derechos de los Titulares	Asesores externos en protección de datos personales	Representante Legal / Gerencia General

Datos de identificación de los responsables y del Delegado.

Campo	Información
Responsable del tratamiento.	FRANQUICIAS ALIMENTICIAS FRANCEB CIA. LTDA. RUC 1792568749001 Calle Manuel Mogollón N45-11 y José Paredes Tamarindo, Distrito Metropolitano de Quito, Pichincha, Ecuador.
Responsable del tratamiento.	LCR PRODUCTOS & SERVICIOS CIA. LTDA. 1791950356001 Calle de los Aceitunos E3-76 y AV. Eloy Alfaro Distrito Metropolitano de Quito, Pichincha, Ecuador.
Marca comercial.	Los Cebiches de la Rumiñahui
Delegado de Protección de Datos Personales.	Juan Felipe Rivas Bock
Canal específico para protección de datos.	dpd_lcr@lcrcebiches.com
Autoridad de control.	Superintendencia de Protección de Datos Personales del Ecuador (SPDP), a través de sus canales oficiales vigentes.

Contenido

Control de documento.....	2
Control de versiones y aprobación.....	2
Datos de identificación del responsable y del Delegado.....	2
1. Objetivo.....	5
2. Alcance.....	5
3. Marco normativo y documentos de referencia.....	5
4. Principios del procedimiento.....	5
5. Derechos cubiertos y alcance práctico.....	6
5.1 Derecho de información.....	7
5.2 Derecho de acceso.....	7
5.3 Derecho de rectificación y actualización.....	8
5.4 Derecho de eliminación.....	8

5.5 Derecho de oposición.....	8
5.6 Derecho de suspensión o limitación del tratamiento.....	8
5.7 Derecho de portabilidad.....	8
5.8 Revocatoria del consentimiento.....	9
5.9 Derecho a no ser objeto de decisiones basadas en valoraciones automatizadas.....	9
5.10 Reclamo ante la Autoridad de Protección de Datos Personales.....	9
6. Canales habilitados y reglas de recepción.....	9
7. Contenido mínimo de la solicitud.....	10
8. Verificación de identidad y legitimación.....	10
9. Flujo del procedimiento.....	11
10. Plazos de gestión y reglas de aclaración.....	11
11. Reglas especiales por tipo de tratamiento.....	12
11.1 Marketing, promociones y comunicaciones comerciales.....	12
11.2 Pedidos, facturación y pagos.....	12
11.3 Sitio web, cookies y analítica.....	12
11.4 Call center y grabaciones de voz.....	12
11.5 Videovigilancia y seguridad física.....	13
11.6 Talento humano y expediente laboral.....	13
11.7 Salud ocupacional.....	13
11.8 Franquiciados, proveedores y terceros.....	13
11.9 Niñas, niños y adolescentes.....	13
11.10 Incidentes, investigaciones y defensa.....	13
12. Roles y responsabilidades internas.....	13
13. Respuesta al titular y motivación.....	14
14. Registro, evidencia y conservación.....	14
15. Seguridad, confidencialidad y protección del expediente.....	15
16. Vigencia y actualización.....	15
Anexo I. Diagrama operativo.....	16
Anexo II. Checklist interno de atención de solicitudes.....	16

AVISO

Este procedimiento explica cómo los titulares pueden ejercer sus derechos de protección de datos personales frente a las compañías vinculadas a la operación de la marca **Los Cebiches de la Rumiñahui**, según la razón social que intervenga en el tratamiento de sus datos personales.

El titular podrá ejercer sus derechos ante **LCR PRODUCTOS & SERVICIOS CIA. LTDA. (en adelante LCR)**, cuando la solicitud se relacione con actividades de producción, operación interna, proveedores operativos, bodega, seguridad y salud en el trabajo, talento humano u otros tratamientos propios de dicha entidad.

También podrá ejercerlos ante **FRANQUICIAS ALIMENTICIAS FRANCEB CIA. LTDA. (en adelante FRANCEB)**, cuando la solicitud se relacione con actividades de comercialización, canales digitales, sitio web, e-commerce, call center, delivery app, franquicias, campañas comerciales o atención centralizada de clientes.

El ejercicio de derechos es gratuito. La solicitud deberá permitir verificar razonablemente la identidad del titular o de su representante debidamente autorizado. Cuando el titular no identifique expresamente la razón social a la que dirige su solicitud, el Delegado de Protección de Datos Personales analizará el contexto del requerimiento y lo enrutarán internamente a la compañía que corresponda, sin que ello limite el ejercicio de los derechos del titular.

El canal principal habilitado para la recepción y gestión de solicitudes de protección de datos personales es: **dpd_lcr@lcrcebiches.com**.

Este procedimiento no reemplaza la Política General de Protección de Datos Personales ni los avisos específicos por canal; los complementa y define la forma en que las solicitudes son recibidas, analizadas, respondidas y documentadas.

1. Objetivo.

Establecer un procedimiento claro, gratuito, verificable, seguro y trazable para recibir, radicar, analizar, responder, ejecutar y documentar las solicitudes de ejercicio de derechos de protección de datos personales presentadas ante **FRANCEB o LCR (en conjunto como “Los Cebiches de la Rumiñahui”)**.

El procedimiento busca asegurar que cada solicitud sea atendida de forma consistente, dentro de los plazos legales, con verificación razonable de identidad, análisis de procedencia, respuesta motivada y evidencia suficiente de cierre.

2. Alcance.

Este procedimiento aplica a todas las solicitudes presentadas por titulares, representantes legales, apoderados o terceros legitimados respecto de datos personales tratados por cualquiera de las dos empresas responsables del grupo Los Cebiches de la Rumiñahui: (1) **FRANQUICIAS ALIMENTICIAS FRANCEB CIA. LTDA.** y (2) **LCR PRODUCTOS & SERVICIOS CIA. LTDA.** Cada empresa publica su propia política de protección de datos y actúa como responsable independiente en su respectivo ámbito de operación. EN el presente documento cuando se haga referencia a **Los Cebiches de la Rumiñahui**, nos referiremos a una de las empresas, varias, algunas o todas las que conforman la marca comercial.

Comprende, entre otros, tratamientos vinculados con clientes, consumidores, usuarios del sitio web, compradores digitales, pedidos por call center, aplicaciones de delivery, facturación, reclamos, marketing, cookies,

videovigilancia, control de acceso, proveedores, franquiciados, candidatos, trabajadores, ex trabajadores, cargas familiares, beneficiarios, salud ocupacional y seguridad de la información.

Cuando alguna de las compañías de “**Los Cebiches de la Rumiñahui**” actúen únicamente como encargados del tratamiento por cuenta de un tercero, la solicitud será derivada al responsable correspondiente o gestionada conforme a las instrucciones documentadas de dicho responsable, sin perder evidencia de la recepción y derivación.

3. Marco normativo y documentos de referencia.

- Constitución de la República del Ecuador, especialmente los derechos a la protección de datos personales, intimidad y hábeas data.
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- Resoluciones y criterios vinculantes emitidos por la Superintendencia de Protección de Datos Personales, en lo aplicable.
- Política General de Protección de Datos Personales de cada razón social que conforman **Los Cebiches de la Rumiñahui**.

4. Principios del procedimiento.

La atención de solicitudes se registrará por los siguientes principios operativos:

- **Facilidad y gratuidad:** El titular no debe enfrentar barreras innecesarias para ejercer sus derechos. El canal debe ser claro, accesible y sin costo.
- **Identificación razonable:** Antes de entregar, modificar, bloquear, portar o eliminar información, **Los Cebiches de la Rumiñahui** verificarán la identidad del titular o la representación de quien actúe a su nombre, sin pedir datos excesivos.
- **Trazabilidad:** Toda solicitud debe quedar registrada con fecha, canal, derecho invocado, estado, áreas involucradas, respuesta y evidencia de ejecución.
- **Respuesta clara y motivada:** La respuesta debe explicar lo decidido, qué se hizo, qué no se puede hacer y por qué, evitando tecnicismos innecesarios.
- **Minimización:** Solo se tratarán los datos necesarios para analizar y atender la solicitud.
- **Seguridad y confidencialidad:** El expediente de la solicitud y la información entregada al titular deben protegerse contra accesos no autorizados.
- **Coordinación interna:** Las áreas que administran sistemas o expedientes deben colaborar oportunamente con el DPD y con el área responsable del caso.
- **No afectación de terceros:** El ejercicio de derechos no debe revelar datos personales de terceros ni comprometer secretos empresariales, seguridad, investigaciones, obligaciones legales o defensa de reclamaciones.

5. Derechos cubiertos y alcance práctico.

FRANCEB atenderá las solicitudes asociadas a los derechos reconocidos por la normativa ecuatoriana de protección de datos personales. Para evitar respuestas genéricas, cada solicitud debe analizarse según el derecho

ejercido, el tratamiento involucrado, la base legitimadora, la finalidad, los plazos de conservación, la existencia de terceros o encargados, y los límites legales aplicables.

Regla de claridad

Cuando el titular no identifique correctamente el derecho que desea ejercer, **Los Cebiches de la Rumiñahui** no rechazará automáticamente la solicitud. El DPD o el responsable de gestión deberá interpretar razonablemente la petición, pedir aclaración por una sola vez si es necesario, y encauzarla hacia el derecho o derechos que correspondan.

Derecho	Qué implica para el titular	Respuesta práctica de FRANCEB – LCR
Información.	Conocer cómo y por qué se tratan sus datos: finalidades, base legal, tipos de tratamiento, conservación, destinatarios, transferencias, derechos y canal de reclamo.	Se satisface con una respuesta clara, la política/aviso aplicable o una explicación específica del tratamiento consultado.
Acceso.	Saber si Los Cebiches de la Rumiñahui trata sus datos y obtener acceso a la información personal que corresponda al titular.	No exige justificar el pedido. Debe evitar revelar datos de terceros o información protegida.
Rectificación y actualización.	Corregir datos erróneos, incompletos o desactualizados.	Puede requerir soportes mínimos para acreditar el dato correcto.
Eliminación.	Solicitar supresión, anonimización, inutilización o bloqueo definitivo cuando proceda.	No procede si existe obligación legal, contractual, tributaria, laboral, sanitaria, de defensa o interés prevalente de conservación.
Oposición.	Negarse a determinados tratamientos, especialmente marketing directo o tratamientos basados en interés legítimo cuando exista una situación particular.	Puede dar lugar a exclusión, bloqueo o cese del tratamiento, salvo motivos legítimos imperiosos o defensa de reclamaciones.
Suspensión / limitación.	Restringir temporalmente el uso de los datos en supuestos concretos.	Útil mientras se verifica exactitud, licitud, oposición o necesidad de conservar para reclamaciones.
Portabilidad.	Recibir datos en formato estructurado, común e interoperable, o pedir su transmisión a otro responsable cuando sea viable.	No cubre inferencias, valoraciones internas, perfiles derivados ni información que afecte derechos de terceros.
Revocatoria del consentimiento.	Retirar el consentimiento dado para finalidades basadas en esa base.	No afecta tratamientos previos ni tratamientos basados en obligación legal, contrato, interés legítimo u otra base autónoma.
No decisiones automatizados.	Solicitar explicación, intervención humana, revisión u oposición frente a decisiones automatizadas con efectos jurídicos o afectación significativa.	Solo aplica si existe una decisión basada única o significativamente en valoraciones automatizadas.
Reclamo ante la autoridad.	Acudir a la SPDP cuando el titular considere vulnerados sus derechos o no reciba respuesta en plazo.	Los Cebiches de la Rumiñahui deben informar esta posibilidad cuando niegue total o parcialmente una solicitud o cuando corresponda.

5.1 Derecho de información.

Implica que el titular pueda conocer, antes o al momento de la recogida de sus datos y también cuando consulte posteriormente, las condiciones esenciales del tratamiento realizado por **Los Cebiches de la Rumiñahui**.

- Finalidades del tratamiento.

- Base legitimadora aplicable.
- Tipos de tratamiento y categorías de datos.
- Tiempo o criterios de conservación.
- Existencia de bases de datos, archivos o sistemas vinculados.
- Origen de los datos cuando no fueron obtenidos directamente del titular.
- Destinatarios, encargados, terceros y transferencias nacionales o internacionales, cuando corresponda.
- Consecuencias de entregar o no los datos.
- Derechos que puede ejercer y canales habilitados.
- Identidad y datos de contacto del responsable y del Delegado de Protección de Datos.
- Existencia de decisiones automatizadas o valoraciones, cuando existan.

Este derecho no exige entregar documentos internos completos, análisis reservados, contratos confidenciales, secretos empresariales ni información personal de terceros. Su finalidad es que el titular comprenda de forma suficiente, transparente y comprobable cómo se tratan sus datos.

5.2 Derecho de acceso.

Permite al titular conocer si **Los Cebiches de la Rumiñahui** trata o no datos personales sobre él y acceder a dichos datos o a una descripción suficiente del tratamiento. No requiere justificar el motivo de la solicitud.

La respuesta podrá entregarse como copia, reporte, extracto, visualización controlada o respuesta consolidada, según el sistema, el volumen, la seguridad del caso y la necesidad de proteger datos de terceros.

No procede en forma abusiva o manifiestamente excesiva, ni para obtener datos de otras personas, credenciales, información cubierta por secreto profesional, evidencia interna de investigación, datos sujetos a reserva legal, secretos comerciales o información que comprometa la seguridad de **Los Cebiches de la Rumiñahui** o de terceros.

5.3 Derecho de rectificación y actualización.

Permite corregir o actualizar datos personales inexactos, incompletos, desactualizados o que puedan inducir a error.

El titular debe indicar qué dato desea corregir, cuál es el dato correcto y, cuando sea pertinente, adjuntar soporte razonable. Ejemplos: cambio de correo, número de teléfono, dirección de facturación, nombre, RUC, cuenta bancaria de nómina, carga familiar, contacto de emergencia o información laboral.

Cuando el dato haya sido comunicado a un destinatario o encargado y la corrección sea procedente, **Los Cebiches de la Rumiñahui** deberán adoptar medidas razonables para comunicar la rectificación o actualización al tercero que corresponda.

5.4 Derecho de eliminación.

Permite solicitar la supresión, anonimización, inutilización definitiva o bloqueo de datos cuando el tratamiento ya no sea necesario, haya cumplido su finalidad, haya vencido el plazo de conservación, el tratamiento sea contrario a principios de protección de datos, se revoque el consentimiento en finalidades basadas únicamente en esa base, o exista obligación legal de eliminar.

La eliminación no es automática. **Los Cebiches de la Rumiñahui** deben verificar si existe una obligación o razón legítima para conservar total o parcialmente los datos, por ejemplo: facturación, obligaciones tributarias, obligaciones laborales, seguridad social, salud ocupacional, defensa de reclamaciones, auditoría, investigaciones, requerimientos de autoridad, seguridad física o conservación de evidencia.

Cuando proceda la eliminación parcial, **Los Cebiches de la Rumiñahui** podrán conservar bloqueada la información mínima necesaria para acreditar cumplimiento, prevenir nuevos contactos no deseados, atender defensa o cumplir obligaciones legales.

5.5 Derecho de oposición.

Permite al titular oponerse a determinados tratamientos. Tiene especial relevancia en mercadotecnia directa, comunicaciones comerciales, elaboración de perfiles para dichos fines y tratamientos sustentados en interés legítimo cuando el titular exponga una situación particular que deba ponderarse.

En marketing directo, la oposición debe gestionarse de forma prioritaria mediante exclusión del canal correspondiente y registro mínimo de la baja para evitar nuevos contactos.

En tratamientos basados en interés legítimo, **Los Cebiches de la Rumiñahui** deberán revisar si existen motivos legítimos imperiosos que prevalezcan sobre los derechos del titular o si los datos son necesarios para formular, ejercer o defender reclamaciones.

5.6 Derecho de suspensión o limitación del tratamiento.

Permite restringir temporalmente el uso de los datos en escenarios concretos. Por ejemplo, mientras se verifica la exactitud de datos impugnados, cuando el tratamiento pudiera ser ilícito pero el titular prefiere limitarlo antes que eliminarlo, cuando **Los Cebiches de la Rumiñahui** ya no necesiten los datos pero el titular los requiere para reclamaciones, o mientras se analiza una oposición.

La suspensión no equivale necesariamente a eliminación. Implica limitar accesos, usos o comunicaciones mientras se resuelve la situación que justificó la restricción.

5.7 Derecho de portabilidad.

Permite al titular recibir los datos personales que le conciernen en un formato compatible, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, o solicitar que se transmitan a otro responsable cuando sea técnicamente posible y jurídicamente procedente.

La portabilidad aplica respecto de datos proporcionados por el titular o generados por su interacción directa, cuando concurren las condiciones legales y técnicas. No cubre análisis internos, inferencias, perfiles, segmentaciones, puntuaciones, valoraciones comerciales, criterios de riesgo, secretos empresariales, información de terceros ni documentos cuya entrega afecte derechos de otras personas.

5.8 Revocatoria del consentimiento.

Permite retirar el consentimiento otorgado para finalidades que dependen de esa base legitimadora, como ciertas campañas comerciales, cookies no necesarias, usos promocionales opcionales de imagen u otros tratamientos voluntarios.

La revocatoria no afecta la licitud del tratamiento realizado antes de retirarse el consentimiento. Tampoco impide que **Los Cebiches de la Rumiñahui** continúen tratando datos cuando exista otra base legitimadora válida, como ejecución contractual, obligación legal, interés legítimo, intereses vitales o defensa de reclamaciones.

5.9 Derecho a no ser objeto de decisiones basadas en valoraciones automatizadas.

Aplica cuando una decisión basada única o significativamente en tratamientos automatizados, incluida la elaboración de perfiles, produzca efectos jurídicos sobre el titular o lo afecte de manera significativa.

En esos casos, el titular puede solicitar explicación sobre la decisión, criterios generales utilizados, datos considerados, intervención humana, posibilidad de presentar observaciones, revisión de la decisión o impugnación, según corresponda.

En la operación ordinaria de **Los Cebiches de la Rumiñahui**, este derecho debe analizarse especialmente si se implementan sistemas de scoring, segmentación automatizada, prevención de fraude automatizada, decisiones automatizadas sobre clientes, candidatos o trabajadores, o perfilamiento comercial significativo.

5.10 Reclamo ante la Autoridad de Protección de Datos Personales.

Si el titular considera que **Los Cebiches de la Rumiñahui** vulneraron sus derechos, negó indebidamente una solicitud o no respondió dentro del plazo aplicable, podrá presentar reclamo ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales del Ecuador, a través de los canales oficiales vigentes.

6. Canales habilitados y reglas de recepción.

El canal principal para presentar solicitudes de ejercicio de derechos es el correo específico de protección de datos personales (válido para todas las empresas del grupo):

Canal principal:

dpd_lcr@lcrcebiches.com

Como canales complementarios, el titular podrá presentar solicitudes físicas en el domicilio de FRANCEB y LCR o a través de los formularios digitales o físicos que la compañía habilite. Toda solicitud recibida por otra área, local, call center, formulario web, correo corporativo, proveedor, franquiciado o canal distinto deberá remitirse de inmediato al Delegado de Protección de Datos o al responsable interno designado.

Canal	Detalle	Observación
Correo electrónico oficial.	dpd_lcr@lcrcebiches.com	Canal principal. Asunto sugerido: "Ejercicio de derechos PDP – FRANCEB / LCR".
Entrega física.	Calle Manuel Mogollón N45-11 y José Paredes Tamarindo, Distrito Metropolitano de Quito, Pichincha, Ecuador.	Debe registrarse fecha y hora de recepción y remitirse al DPD.
Formulario específico.	Formulario físico o digital que Los Cebiches de la Rumiñahui habiliten para el ejercicio de derechos.	Debe contener los campos mínimos indicados en este procedimiento.
Canales operativos.	Locales, call center, sitio web, redes sociales, aplicaciones de delivery o proveedores.	No son el canal formal preferente. Si reciben la solicitud, deben derivarla de inmediato al canal principal.

Este canal centralizado es válido para ejercer derechos ante cualquiera de las dos razones sociales del grupo: FRANCEB y LCR. Se recomienda indicar en el asunto del correo el nombre de la empresa ante la que ejerce el derecho, si lo conoce (por ejemplo: "Ejercicio de derechos PDP – FRANCEB" o "Ejercicio de derechos PDP – Los Cebiches de la Rumiñahui"). Si no está seguro de la empresa, basta indicar "Los Cebiches de la Rumiñahui" y el DPD identificará la razón social responsable.

7. Contenido mínimo de la solicitud.

La solicitud debe contener información suficiente para identificar al titular, ubicar el tratamiento y entender qué derecho se desea ejercer. No se exigen formalidades innecesarias.

- 7.1 Nombres y apellidos completos del titular.
- 7.2 Número de cédula, pasaporte u otro documento de identificación.
- 7.3 Correo electrónico, dirección física o medio para recibir notificaciones.
- 7.4 Derecho o derechos que desea ejercer.
- 7.5 Descripción clara de la petición: qué datos, tratamiento, canal, relación, compra, pedido, reclamo, campaña, local, sistema o periodo se relaciona con la solicitud.
- 7.6 Documentos de respaldo cuando sean necesarios para sustentar la solicitud, por ejemplo, para rectificación, actualización, representación legal, poder, cambio de cuenta bancaria o vínculo con una carga familiar.
- 7.7 Documento que acredite identidad y, si actúa un tercero, documento que acredite representación legal o convencional.

Alerta operativa

Si una solicitud llega incompleta, ambigua o sin acreditación suficiente, **Los Cebiches de la Rumiñahui** podrán pedir aclaración o ampliación por una sola vez dentro del término legal. El pedido de aclaración debe ser específico: indicar qué falta, por qué es necesario y el plazo para completar.

8. Verificación de identidad y legitimación.

Antes de revelar, modificar, bloquear, portar, suspender o eliminar datos, **Los Cebiches de la Rumiñahui** verificarán la identidad del titular o la representación de quien actúe a su nombre. La verificación debe ser proporcional al riesgo: no se deben pedir más datos de los necesarios, pero sí deben evitarse entregas indebidas de información.

Solicitante	Validación mínima	Criterio operativo
Titular mayor de edad.	Documento de identidad y validación por datos de contacto o información razonablemente vinculada al caso.	Evitar enviar datos sensibles o documentos completos a correos no verificados.
Representante legal o apoderado.	Identificación del solicitante y documento que acredite representación legal o poder suficiente.	La respuesta puede enviarse al representante si la representación está acreditada.
Padres o representantes de menores.	Documento de identidad, documento que acredite representación y, cuando corresponda, datos del menor vinculados al tratamiento.	Aplicar interés superior del niño y minimización.
Trabajador o ex trabajador.	Documento de identidad y validación por correo registrado, expediente laboral u otro mecanismo razonable.	Cuidar especialmente datos de salud, sanciones, evaluaciones y datos de terceros.
Proveedor, franquiciado o contacto corporativo.	Identidad del titular persona natural y relación con el proveedor, franquiciado o empresa correspondiente.	El derecho lo ejerce la persona natural, no la persona jurídica como titular de datos personales.

9. Flujo del procedimiento.

1. Recepción. Se recibe la solicitud por canal formal o se deriva desde un canal operativo. Se registra fecha, hora, canal, solicitante, derecho invocado y medio de contacto.

2. Acuse y radicación. Cuando sea posible, se confirma recepción y se asigna número o código de caso.

3. Revisión inicial. Se verifica si la solicitud contiene información suficiente, si se acredita identidad o representación y si se puede identificar el tratamiento.

4. Aclaración, si aplica. Si falta información, se pide aclaración o ampliación por una sola vez dentro del término legal.

5. Clasificación. Se determina el derecho ejercido, el área responsable, los sistemas involucrados, la base legitimadora y si **Los Cebiches de la Rumiñahui** actúan como responsable o encargado.

6. Búsqueda y análisis. Las áreas internas ubican datos, documentos o sistemas. El DPD o responsable del caso analiza procedencia, límites, terceros, conservación y medidas posibles.

7. Decisión. Se acepta, acepta parcialmente o niega la solicitud de forma motivada.

8. Ejecución. Se entrega información, rectifica, actualiza, elimina, bloquea, limita, excluye de marketing, porta datos o adopta la medida aprobada.

9. Respuesta. Se comunica al titular en lenguaje claro, con explicación de lo realizado y de las razones legales cuando exista negativa total o parcial.

10. Cierre y archivo. Se conserva expediente con solicitud, validaciones, análisis, comunicaciones, respuesta, evidencia de ejecución y cierre.

10. Plazos de gestión y reglas de aclaración.

Los Cebiches de la Rumiñahui gestionarán las solicitudes conforme a los plazos legales aplicables al derecho ejercido. Como criterio general operativo, las solicitudes de acceso, rectificación, actualización, eliminación y oposición se atenderán dentro del plazo de quince (15) días desde su recepción completa, sin perjuicio de otros plazos específicos que establezca la normativa vigente o sectorial.

Cuando la solicitud requiera aclaración o ampliación, **Los Cebiches de la Rumiñahui** podrán pedirla por una sola vez dentro del término de cinco (5) días desde la recepción. El titular contará con el término de diez (10) días para completar o aclarar. Si no lo hace, la solicitud podrá archiversse con notificación motivada, sin impedir que el titular presente una nueva solicitud.

Actividad interna	Plazo objetivo	Responsable
Radicación y apertura de expediente.	Mismo día o siguiente día hábil	Canal receptor / DPD / área designada
Revisión inicial de identidad y contenido.	Dentro de los primeros 2 días hábiles	DPD / área designada
Solicitud de aclaración, si aplica.	Dentro de 5 días desde la recepción	DPD / área designada
Respuesta del titular a aclaración.	10 días desde la notificación del requerimiento	Titular / representante
Búsqueda interna y análisis.	Inmediato una vez identificadas las áreas	Área dueña del tratamiento / DPD
Respuesta final al titular.	Dentro del plazo legal aplicable	DPD / responsable interno

Ejecución de la medida aprobada.	Sin dilación indebida y dentro del plazo de respuesta	Área dueña del tratamiento
Cierre documental.	Dentro de los 3 días hábiles posteriores a la respuesta o ejecución	DPD / área designada

11. Reglas especiales por tipo de tratamiento.

11.1 Marketing, promociones y comunicaciones comerciales.

La oposición, baja o revocatoria relacionada con marketing debe gestionarse de forma prioritaria. Se debe actualizar la lista de exclusión y conservar evidencia mínima de la baja para evitar contactos futuros. La baja de marketing no impide comunicaciones transaccionales, legales o contractuales necesarias.

11.2 Pedidos, facturación y pagos.

Las solicitudes de eliminación de datos asociados a facturas, comprobantes, pagos, conciliaciones o soportes contables deberán analizarse frente a obligaciones tributarias, contables, defensa del consumidor y prevención de fraude. En estos casos puede proceder bloqueo o conservación restringida, pero no eliminación inmediata.

11.3 Sitio web, cookies y analítica.

Las solicitudes sobre cookies, identificadores, analítica o publicidad digital deberán coordinarse con el responsable del sitio web y proveedores tecnológicos. Cuando el tratamiento dependa de consentimiento, el titular debe poder retirar o configurar preferencias por mecanismos razonables.

11.4 Call center y grabaciones de voz.

Las solicitudes sobre grabaciones deben considerar fecha aproximada, número telefónico, canal, local, pedido o reclamo. La entrega debe evitar revelar voces o datos de terceros, información de agentes o contenido que afecte seguridad o defensa. Puede entregarse transcripción, extracto o copia tratada cuando proceda.

11.5 Videovigilancia y seguridad física.

Las solicitudes de acceso, eliminación u oposición sobre CCTV deben considerar el plazo de conservación, la ubicación, fecha y hora aproximada, derechos de terceros, seguridad, cadena de custodia y requerimientos de autoridad. La entrega de imágenes puede requerir difuminado, segmentación o visualización controlada.

11.6 Talento humano y expediente laboral.

Las solicitudes de trabajadores o ex trabajadores deben coordinarse con Talento Humano, nómina, legal, SST y sistemas relacionados. La entrega de información debe excluir datos de terceros, evaluaciones confidenciales no entregables, secretos empresariales o documentos sujetos a reserva o defensa.

11.7 Salud ocupacional.

Los datos de salud tienen reserva reforzada. Talento Humano no debe recibir historia clínica completa, salvo información mínima necesaria. Las solicitudes sobre historia clínica ocupacional, exámenes o certificados deben coordinarse con el médico ocupacional o proveedor autorizado, respetando confidencialidad médica y normativa sanitaria.

11.8 Franquiciados, proveedores y terceros.

Cuando el tratamiento involucre franquiciados, proveedores, pasarelas, aplicaciones de delivery o encargados, FRANCEB y LCR deberán verificar el rol de cada parte y coordinar la ejecución sin perder trazabilidad. Si el tercero es responsable independiente, se informará al titular el canal correspondiente cuando sea procedente.

11.9 Niñas, niños y adolescentes.

Las solicitudes relativas a menores deben analizarse bajo el interés superior del niño, representación legal, capacidad progresiva y minimización. La respuesta debe evitar exponer información innecesaria o afectar derechos del menor.

11.10 Incidentes, investigaciones y defensa.

Si la solicitud se relaciona con incidentes, investigaciones internas, fraudes, reclamos, acciones judiciales o requerimientos de autoridad, el análisis debe considerar conservación de evidencia, cadena de custodia, secreto profesional, defensa y límites legales.

12. Roles y responsabilidades internas.

Rol	Responsabilidades principales
Delegado de Protección de Datos Personales.	Asesorar, supervisar y orientar la atención de solicitudes; identificar cuál de las dos empresas del grupo (FRANCEB o LCR) es responsable del tratamiento reclamado cuando el titular no lo haya indicado; coordinar la respuesta conjunta cuando involucre a más de una razón social; revisar casos complejos; recomendar medidas; actuar como punto de contacto especializado y mantener trazabilidad del cumplimiento.
Gerencia General.	Aprobar el procedimiento, facilitar recursos, resolver escalaciones críticas y asegurar cooperación de las áreas.
Área receptora.	Derivar de inmediato cualquier solicitud al canal principal o al DPD; no responder de fondo sin coordinación.
Área dueña del tratamientos.	Ubicar datos, validar exactitud, ejecutar rectificaciones, bloqueos, eliminaciones, exclusiones o medidas aprobadas.
Talento Humano.	Gestionar solicitudes vinculadas con trabajadores, ex trabajadores, candidatos, nómina, beneficios, SST y expedientes laborales.
Contabilidad / Finanzas.	Validar obligaciones tributarias, contables, facturación, pagos, conciliaciones y soportes de conservación.
Operaciones / Locales / Call center.	Ubicar pedidos, reclamos, grabaciones, evidencia operativa y coordinar medidas sin revelar datos de terceros.
Tecnología / Proveedores tecnológicos.	Extraer información, aplicar medidas técnicas, gestionar logs, cookies, usuarios, accesos, portabilidad o seguridad.
Legal / Asesores externos.	Revisar negativas, límites legales, defensa, litigios, obligaciones contractuales y casos de especial complejidad.
Encargados del tratamientos.	Asistir a FRANCEB conforme a contrato, instrucciones documentadas y plazos de respuesta.

13. Respuesta al titular y motivación.

Toda respuesta debe estar redactada en lenguaje claro, suficiente y respetuoso. Debe indicar qué solicitud se recibió, qué derecho se ejerció, cuál fue la decisión, qué medidas se adoptaron y, si existe negativa total o parcial, las razones legales, técnicas o de seguridad.

La respuesta debe incluir, cuando corresponda:

- Confirmación de aceptación, aceptación parcial o negativa.
- Descripción de la información entregada o de la medida ejecutada.
- Fecha de ejecución o plazo estimado si la medida requiere coordinación técnica.
- Límites aplicados, por ejemplo, datos de terceros, obligación legal de conservación, defensa de reclamaciones, seguridad, secreto profesional o imposibilidad técnica real.
- Información sobre canales de contacto para aclaraciones.
- Indicación de que el titular puede presentar reclamo ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales si considera vulnerados sus derechos o no está conforme con la respuesta.

Estándar mínimo de motivación.

No basta decir “no procede”. La respuesta debe explicar el motivo concreto: por ejemplo, “el dato debe conservarse por obligación tributaria durante el plazo aplicable”, “la grabación contiene datos de terceros y se entregará un extracto”, “la solicitud requiere acreditar representación”, o “la baja de marketing fue aplicada, pero se conservará un registro mínimo de exclusión para evitar nuevos contactos”.

14. Registro, evidencia y conservación.

Toda solicitud debe quedar documentada en un registro interno de ejercicio de derechos.

El expediente mínimo deberá incluir:

- Solicitud original y canal de recepción.
- Fecha y hora de recepción.
- Datos del titular o representante.
- Derecho invocado o derecho identificado por FRANCEB y LCR.
- Validación de identidad o representación.
- Aclaraciones solicitadas y respuestas recibidas.
- Áreas internas y terceros involucrados.
- Análisis jurídico, técnico y operativo.
- Respuesta enviada al titular.
- Evidencia de ejecución de la medida aprobada.
- Fecha de cierre y responsable del cierre.

Los registros de solicitudes se conservarán durante el tiempo necesario para demostrar cumplimiento, atender auditorías, responder a la Autoridad de Protección de Datos Personales y defender a FRANCEB y LCR frente a reclamaciones. Como criterio operativo, el registro podrá conservarse por cinco (5) años desde el cierre, salvo que exista obligación, riesgo o reclamación que justifique un plazo mayor.

15. Seguridad, confidencialidad y protección del expediente.

El expediente de ejercicio de derechos puede contener copias de documentos de identidad, datos de contacto, información laboral, datos de salud, datos de pago, imágenes, grabaciones o información sensible. Por ello, debe manejarse bajo medidas de seguridad proporcionales al riesgo.

-
- Acceso restringido al DPD, áreas responsables y personal estrictamente autorizado.
 - Uso de correos corporativos o canales seguros para intercambio de información.
 - No enviar datos sensibles, historias clínicas, imágenes de CCTV o documentos completos por canales inseguros sin evaluar medidas de protección.
 - Evitar copias innecesarias de cédulas, pasaportes, certificados, historias clínicas o archivos audiovisuales.
 - Aplicar cifrado, contraseña, enlace seguro o entrega presencial cuando la naturaleza del dato lo justifique.
 - No revelar datos personales de terceros en las respuestas.
 - Registrar toda entrega de información, especialmente en casos de acceso, portabilidad, CCTV, grabaciones de voz o expediente laboral.

16. Vigencia y actualización.

Este procedimiento entra en vigencia desde su aprobación interna y será aplicable a toda solicitud recibida a partir de dicha fecha.

Deberá revisarse cuando exista cambio normativo, nuevas resoluciones de la SPDP, modificación sustancial de tratamientos, implementación de nuevos canales digitales, cambios en proveedores, incidentes, auditorías, reclamaciones recurrentes o ajustes en la Política General de Protección de Datos Personales.

Anexo I. Diagrama operativo.

El siguiente diagrama resume el flujo interno de atención. No reemplaza el análisis de cada caso concreto.

#	Etapas	Qué ocurre	Resultado esperado
1	Recepción	Correo, formulario, entrega física o derivación desde canal operativo.	Registrar caso y remitir al DPD.
2	Validación	Identidad, representación, datos suficientes y tratamiento identificable.	Aceptar para análisis o pedir aclaración.
3	Clasificación	Derecho ejercido, base de legitimación, área responsable y sistemas involucrados.	Definir ruta de gestión.
4	Búsqueda	Ubicar datos en POS, web, call center, delivery, RRHH, CCTV, proveedores u otros sistemas.	Consolidar información y evidencias.
5	Análisis	Procedencia, límites, conservación, terceros, seguridad y viabilidad técnica.	Definir aceptación, aceptación parcial o negativa.
6	Ejecución	Acceso, rectificación, eliminación, bloqueo, oposición, baja, portabilidad u otra medida.	Registrar evidencia de ejecución.
7	Respuesta	Comunicación clara, motivada y suficiente al titular.	Informar posibilidad de reclamo ante SPDP.
8	Cierre	Archivo del expediente y actualización del registro interno.	Conservar evidencia y aprendizajes.

Anexo II. Checklist interno de atención de solicitudes

Verificación	Actividad
☐	La solicitud fue registrada con fecha, hora, canal y responsable de gestión.
☐	Se identificó al titular o se pidió acreditación de identidad / representación.
☐	Se identificó el derecho ejercido o se encauzó razonablemente la petición.
☐	Se determinó cuál de las dos empresas (FRANCEB o LCR) es la responsable del tratamiento y, si el titular no lo indicó, se identificó con base en el contexto descrito en la solicitud. Se ubicó el tratamiento, área, sistema, proveedor o tercero involucrado.
☐	Se verificó si FRANCEB y LCR actúan como responsable, corresponsable, responsable independiente o encargado.
☐	Se revisó la base legitimadora y la finalidad del tratamiento.
☐	Se verificaron plazos de conservación, obligaciones legales o razones de defensa.
☐	Se evaluaron datos de terceros, confidencialidad, seguridad, secreto profesional o reserva.
☐	Se coordinó la búsqueda o medida con las áreas internas necesarias.
☐	Se coordinó con encargados o proveedores cuando correspondía.
☐	Se elaboró respuesta clara, suficiente y motivada.
☐	Se ejecutó la medida aprobada y se dejó evidencia.
☐	Se informó al titular la posibilidad de reclamo ante la SPDP cuando corresponde.
☐	Se cerró el expediente y se actualizó el registro interno de solicitudes.