

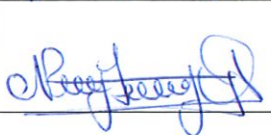


Código: SUB-GPD-ADA-001	Tipo de Proceso: ☐ Gobernante ☐ Operativos ☒ Apoyo
Macroproceso: Gestión de Protección de datos Personales	Tipo de Manual: ☐ Organizacional ☐ Técnico ☒ Procesos
Fecha de Elaboración: 04 de marzo del 2026	Fecha de Aprobación: 05 de junio del 2026
Páginas: 12	

SUBPROCESO ATENCION DE DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN (ARCO)

VERSIÓN: 1.0

Propietario del documento: Delegado de Protección de Datos

RUBRO	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Aprobado por:	Tnlga. Luz Chuqui Bueno	Consejo de Administración	
Revisado por:	Ing. Rocío Yáñez	Gerente Subrogante	
	Ing. Gabriel Reyes	Responsable de Riesgos	
	Ing. Johnny Ganan	Oficial de Seguridad de la Información	
	Ing. José Acán	Coordinador de Tecnologías de la Información	
Elaborado por:	Abg. Renata Ocaña	Delegada de Protección de Datos Personales	
	Ing. Nancy Ilbay, Mgtr.	Coordinadora de Procesos	

	SUBPROCESO ATENCION DE DERECHOS ARCO	CÓDIGO: SUB-GPD-ADA-001
		VERSIÓN: 1.0

CONTROL DEL CAMBIOS

TIPO DE CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		REALIZADO POR:		FECHA
	TEXTO VIGENTE	TEXTO PROPUESTO	NOMBRE	CARGO	
CREACIÓN DEL DOCUMENTO	-----	<u>SUBPROCESO ATENCION DE DERECHOS ARCO</u> <u>VERSIÓN 1.0</u>	Abg. Renta Ocaña	Delegada de Protección de Datos	05/06/2026

	SUBPROCESO ATENCION DE DERECHOS ARCO	CÓDIGO: SUB-GPD-ADA-001 VERSIÓN: 1.0
---	---	---

ÍNDICE

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	4
4. FUNDAMENTO NORMATIVO	4
5. DEFINICIONES	4
6. POLÍTICAS ESPECIFICAS.....	5
7. FLUJO	6
8. PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO ATENCION DE DERECHOS ARCO.....	6
9. DISPOSICION GENERAL:	8
10. ANEXOS:	9

	SUBPROCESO ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO	CÓDIGO: SUB-GPD-ADA-001 VERSIÓN: 1.0
---	---	---

1. OBJETIVO

Determinar el SUBPROCESO ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO a aplicar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., denominada en adelante como la “Cooperativa o Entidad”; para, establecer el procedimiento adecuado garantizando el ejercicio efectivo de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición, Eliminación, Suspensión y Portabilidad de datos personales por parte de los titulares, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador.

2. ALCANCE

El presente subproceso aplica a todos los procesos, áreas, sistemas y colaboradores de la Cooperativa, que intervienen en el tratamiento de datos personales, así como a terceros o proveedores que actúen por cuenta de la entidad desde la recepción, validación, análisis, atención y respuesta al titular de la solicitud, hasta el cierre y registro de cada caso.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- 3.1. Consejo de Administración
- 3.2. Delegado de protección de datos personales
Recibir y coordinar la atención de solicitudes.
- 3.3. Coordinador de Talento Humano
- 3.4. Coordinador de Tecnología de la Información
- 3.5. Coordinador de Operaciones

4. FUNDAMENTO NORMATIVO

- 4.1. Código Orgánico Monetario Financiero.
- 4.2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria; y, su Reglamento; Resoluciones y sus reformas.
- 4.3. Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- 4.4. Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria
- 4.5. Normativa interna de la Cooperativa.

5. DEFINICIONES

- 5.1. **ARCO:** acrónimo de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición
- 5.2. **Delegado de Protección de Datos Personales (DPDP):** Persona designada por la cooperativa como responsable de supervisar y velar por el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.
- 5.3. **Derechos ARCO:** Conjunto de derechos que la normativa de protección de datos reconoce a los titulares para ejercer control sobre su información personal.

	SUBPROCESO ATENCION DE DERECHOS ARCO	CÓDIGO: SUB-GPD-ADA-001 VERSIÓN: 1.0
---	---	---

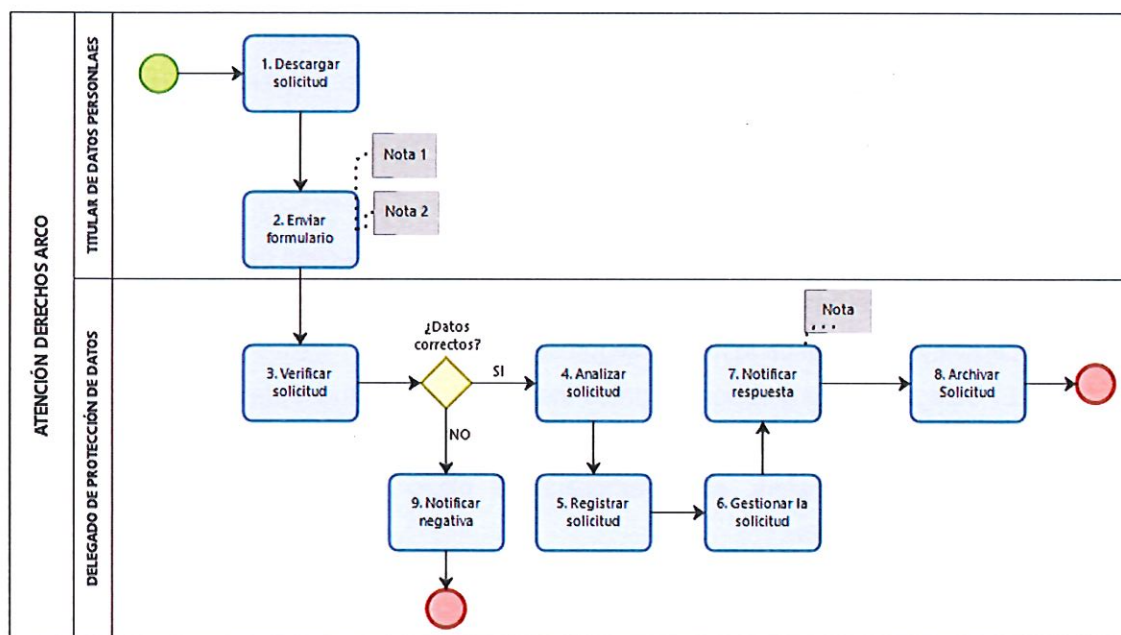
5.4. Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de la cooperativa. Es quien tiene el derecho de ejercer el control sobre su información personal, pudiendo solicitar el acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición, suspensión o portabilidad de sus datos, conforme lo establece la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

6. POLÍTICAS ESPECIFICAS

- 6.1. El Asistente de Negocios antes de atender cualquier solicitud deberá verificar la identidad del solicitante para evitar accesos indebidos a datos personales, mediante la copia de la cedula y/o original de la misma según sea el caso.
- 6.2. El Delegado de protección de datos atenderá las solicitudes dentro del plazo máximo de 15 días hábiles contados desde la recepción de la solicitud, conforme a la LOPDP, Si la solicitud es compleja, podrá ampliarse el plazo por una sola vez, justificadamente, notificando al titular.
- 6.3. La atención y gestión de los derechos ARCO será gratuita para el titular. Solo podrán generarse costos cuando se requieran copias físicas extensas o reproducciones certificadas.
- 6.4. Las solicitudes relacionadas con protección de datos personales que sean receptadas físicamente por los Asistentes de Negocios deberán ser remitidas al Delegado de Protección de Datos Personales en un plazo máximo de 24 horas desde su recepción, para el respectivo análisis, gestión y atención conforme a la normativa vigente y lineamientos institucionales.
- 6.5. La cooperativa habilitara canales formales para el ejercicio de derechos ARCO, como son un correo institucional del DPDP y el Formulario de Solicitud para el ejercicio de Derechos Arco (**Ver Anexo N° 01**)
- 6.6. Todas las áreas involucradas en el proceso deberán colaborar obligatoriamente con el delegado de protección de datos personales para garantizar el cumplimiento de plazos de solicitud.
- 6.7. El Coordinador de Talento Humano atenderá y gestionará las solicitudes de los colaboradores relacionadas con protección de datos personales, conforme a los requerimientos del Delegado de Protección de Datos Personales, garantizando la confidencialidad y cumplimiento de la normativa vigente.
- 6.8. El Coordinador de Tecnología de la Información ejecutará los cambios, actualizaciones o modificaciones en bases de datos y sistemas institucionales, conforme a los requerimientos gestionados por el Delegado de Protección de Datos Personales, garantizando la seguridad, confidencialidad e integridad de la información.

	SUBPROCESO ATENCION DE DERECHOS ARCO	CÓDIGO: SUB-GPD-ADA-001 VERSIÓN: 1.0
---	---	---

7. FLUJO



8. PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO ATENCION DE DERECHOS ARCO

TITULAR DE DATOS PERSONALES

1. Descargar solicitud

Descargará el formulario de solicitud de derechos ARCO desde la página web de la Cooperativa <https://crediya.fin.ec/politicas-seguridad>; y, completará la información requerida de manera clara y precisa.

2. Enviar formulario

El titular podrá enviar el formulario de solicitud de derechos ARCO a través del correo electrónico institucional: protecciondedatos@crediya.fin.ec, o presentarlo de manera presencial en cualquiera de las agencias de la Cooperativa a nivel nacional.

Nota 1: En caso de envío por correo electrónico, el formulario deberá estar debidamente firmado mediante firma electrónica y acompañado de una copia del documento de identidad del titular (cédula o pasaporte).

Nota 2: Si la solicitud se presenta de forma física, el titular o su representante legal deberá acudir personalmente a las oficinas de la Cooperativa, presentando el formulario firmado de manera manuscrita, junto con la copia del documento de identidad correspondiente.

	SUBPROCESO ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO	CÓDIGO: SUB-GPD-ADA-001 VERSIÓN: 1.0
--	---	---

DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

3. Verificar solicitud

Verificará solicitud, identidad y requisitos

¿Datos correctos?

SI: Continúa con la Actividad N° 04

NO: Continúa con la Actividad N° 09

4. Analizar solicitud

Analizará la solicitud para identificar el tipo de derecho; y, notificará al titular, a través del medio señalado para notificaciones detallado en el formulario de solicitud, En dicha notificación se detallará el proceso a seguir, así como el plazo de respuesta, el cual será de hasta quince (15) días hábiles.

5. Registrar solicitud

Registrará solicitud en la Bitácora correspondiente (**Ver Anexo N° 02**)

6. Gestionar la Solicitud

Gestionará el proceso de atención de la solicitud ejecutando las acciones requeridas conforme al requerimiento presentado, validando su cumplimiento y correcta ejecución en coordinación con la Unidad correspondiente.

7. Notificar respuesta

Notificará respuesta al titular dentro del plazo establecido y se comunicará el resultado y la justificación este último cuando aplique.

Nota: En esta instancia se actualizará el registro en la Bitácora de Solicitudes de Derecho ARCO

8. Archivar Solicitud

Archivará solicitud en la carpeta designada para el efecto
FIN

9. Notificar negativa

Notificar negativa a la solicitud mediante el medio señalado para notificaciones detallado en el formulario de solicitud justificando la respuesta.
FIN

	SUBPROCESO ATENCION DE DERECHOS ARCO	CÓDIGO: SUB-GPD-ADA-001 VERSIÓN: 1.0
---	---	---

9. DISPOSICION GENERAL:

PRIMERA:

El presente SUBPROCESO DE ATENCIÓN DE DERECHOS ACRCO VERSIÓN 1.0 fue conocido y aprobado por Consejo de Administración en Reunión Extraordinaria realizada el día 05 de junio del año 2026 mediante Acta N° 019-CAD-CCY-2026, disponiéndose su aplicación inmediata.

Para constancia de lo actuado firman y certifican,



Tnlga. Luz María Chuqui Bueno
PRESIDENTE
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Dr. Fausto Daniel Pérez, Mg,
SECRETARIO
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SUBPROCESO ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO	CÓDIGO: SUB-GPD-ADA-001 VERSIÓN: 1.0
---	---	---

10. ANEXOS:

ANEXO N° 01: FORMULARIO DE SOLICITUD PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS ARCO



CÓDIGO: FOR-GPD-SOL-001
VERSIÓN: 1-2020

FORMULARIO DE SOLICITUD PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS ARCO

1. DATOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Nombre y apellidos: _____
Documento de identificación: _____
N° de Cédula: _____
RUC: _____
Pasaporte: _____
Dirección domiciliar: _____
Correo electrónico: _____
N° Celular: _____ **N° Telefónico:** _____
Nombre del Representante Legal (si aplica): _____
N° de Cédula: _____
N° de Notaría: _____
Pasaporte: _____

NOTA: En caso que en la presente solicitud se hayan llenado los datos del representante legal se deberá adjuntar una copia simple de la cédula de identidad o pasaporte del representante legal, así como copia del poder otorgado por vía notarial cuando corresponda, adicional deberá anexar los documentos que acredite su facultad, para así ejercer cualquiera de los derechos ARCO.

2. DERECHO QUE SOLICITA EJERCER

DERECHO	DESCRIPCIÓN	MARQUE CON UNA (X)
Acceso a la información	El titular tiene derecho a conocer y a obtener, gratuitamente, del responsable de tratamiento acceso a todos sus datos personales y a la información de sus datos personales.	☐
Rectificación y actualización	El titular tiene el derecho a obtener del responsable del tratamiento la rectificación y actualización de sus datos personales inexactos o incompletos.	☐
Eliminación o cancelación	El titular tiene derecho a que el responsable del tratamiento suprima sus datos personales.	☐
Oposición	El titular tiene el derecho a oponerse o negarse al tratamiento de sus datos personales.	☐
Portabilidad	El titular tiene el derecho a recibir del responsable del tratamiento, sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características; o a transmitirlos a otros responsables.	☐
Suspensión del tratamiento	El titular tendrá derecho a obtener del responsable del tratamiento la suspensión del tratamiento de los datos o revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales en cualquier momento.	☐



ASISTENTE SOCIAL
Asesoría y acompañamiento
099 800 0000

ASISTENTE SOCIAL
Asesoría y acompañamiento
099 800 0000

ASISTENTE SOCIAL
Asesoría y acompañamiento
099 800 0000

ASISTENTE SOCIAL
Asesoría y acompañamiento
099 800 0000

ASISTENTE SOCIAL
Asesoría y acompañamiento
099 800 0000

ASISTENTE SOCIAL
Asesoría y acompañamiento
099 800 0000

ASISTENTE SOCIAL
Asesoría y acompañamiento
099 800 0000

ASISTENTE SOCIAL
Asesoría y acompañamiento
099 800 0000

W F T B



 credíYa cooperativa de ahorro y crédito MOVIMOS TU CONFIANZA	SUBPROCESO ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO	CÓDIGO: SUB-GPD-ADA-001
		VERSIÓN: 1.0



CÓDIGO: FOR-GPD-SOL-001
VERSIÓN: 1-2026

3. DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

Detalle clara y específicamente el requerimiento realizado:

4. DOCUMENTOS DE RESPALDO (Marque con una "X")

- ☐ Copia de cédula o documento de identidad
☐ Documentos justificativos
☐ Poder o autorización (si aplica)
☐ Otros: _____

5. MEDIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES (Marque con una "X")

- ☐ Correo electrónico
☐ Retiro presencial
☐ Otro: _____

6. SOLICITUD PRESENTADA POR (Marque con una "X")

- ☐ Titular
☐ Representante Legal

7. DECLARACIÓN

Declaro que la información proporcionada en esta solicitud es verídica y autorizo el tratamiento de los datos personales contenidos en este formulario únicamente para la gestión y atención de mi requerimiento, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador.

Nombre del Titular o Representante:

Documento de Identidad:

Firma: _____

Fecha: ____/____/____

NOTA 1: Los datos personales proporcionados en el presente formulario serán tratados exclusivamente para fines de atención a su requerimiento conforme a lo establecido en LOPDP y su reglamento.

NOTA 2: La institución atenderá la presente solicitud dentro de los plazos establecidos por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador.



BAHÍA
Banco de Ahorro y Crédito
Cajero y Sucursal
078 824 1000

CHIMBURA
Banco de Ahorro y Crédito
Cajero y Sucursal
078 824 1000

EL ZARZANO
Banco de Ahorro y Crédito
Cajero y Sucursal
078 824 1000

GUAYAS
Banco de Ahorro y Crédito
Cajero y Sucursal
078 824 1000

LOJA
Banco de Ahorro y Crédito
Cajero y Sucursal
078 824 1000

MANABÍ
Banco de Ahorro y Crédito
Cajero y Sucursal
078 824 1000

QUITO
Banco de Ahorro y Crédito
Cajero y Sucursal
078 824 1000





CÓDIGO: FOR-GPD-SOL-001
VERSIÓN I - 2020

8. USO EXCLUSIVO DE LA INSTITUCIÓN

Número de trámite:
 Fecha de recepción:
 Responsable receptor:
 Fecha máxima de respuesta:
 Resolución adoptada:
 Observaciones:

9. EXCEPCIONES A LOS DERECHOS ARCO

Excepciones a los derechos de acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición, portabilidad y suspensión del tratamiento en los siguientes casos.

1. Si el solicitante, no es el titular de los datos personales o su representante legal no se encuentre debidamente acreditado.
2. Cuando los datos son necesarios para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.
3. Cuando los datos son necesarios para el cumplimiento de una orden judicial, resolución o mandato motivado de autoridad pública competente.
4. Cuando los datos son necesarios para la formulación, ejercicio o defensa de reclamos o recursos.
5. Cuando se pueda causar perjuicios a derechos o afectación a intereses legítimos de terceros y ello sea acreditado por el responsable de la base de datos al momento de dar respuesta al titular a su solicitud de ejercicio del derecho respectivo.
6. Cuando se pueda obstaculizar actuaciones judiciales o administrativas en curso, debidamente notificadas;
7. Cuando los datos son necesarios para ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión.
8. Cuando los datos son necesarios para proteger el interés vital del interesado o de otra persona natural.
9. En los casos en los que medie el interés público, sujeto al cumplimiento de los estándares internacionales de derechos humanos aplicables a la materia, al cumplimiento de los principios de esta Ley y a los criterios de legalidad, proporcionalidad y necesidad.
10. En el tratamiento de datos personales que sean necesarios para el archivo de información que constituya patrimonio del Estado, investigación científica, histórica o estadística.



BOGOTÁ
 Calle 100 No. 100-100
 Bogotá, D.C. 110010
 011 264 1000

BOGOTÁ
 Calle 100 No. 100-100
 Bogotá, D.C. 110010
 011 264 1000

BOGOTÁ
 Calle 100 No. 100-100
 Bogotá, D.C. 110010
 011 264 1000

BOGOTÁ
 Calle 100 No. 100-100
 Bogotá, D.C. 110010
 011 264 1000

BOGOTÁ
 Calle 100 No. 100-100
 Bogotá, D.C. 110010
 011 264 1000

BOGOTÁ
 Calle 100 No. 100-100
 Bogotá, D.C. 110010
 011 264 1000

BOGOTÁ
 Calle 100 No. 100-100
 Bogotá, D.C. 110010
 011 264 1000

BOGOTÁ
 Calle 100 No. 100-100
 Bogotá, D.C. 110010
 011 264 1000



