

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA APP DE PACIENTES SIMEC SISTEMA WEBMEDICO S.A. -RELIV

Última actualización: Abril de 2026

SIMEC SISTEMA WEBMÉDICO S.A. (en adelante, “SIMEC”) es una compañía ecuatoriana especializada en el desarrollo, implementación y operación de soluciones tecnológicas para el sector salud, orientadas a facilitar la interacción digital entre pacientes, profesionales de la salud, centros médicos y demás actores autorizados del ecosistema sanitario.

En el marco de sus actividades, SIMEC pone a disposición una aplicación digital para pacientes (en adelante, la “App de Pacientes” o “RELIV”) y servicios tecnológicos asociados que permiten a los usuarios, entre otras funcionalidades, registrarse en la plataforma, gestionar su perfil, agendar citas médicas, consultar su historial de atenciones y visualizar información clínica puesta a su disposición por profesionales o establecimientos de salud autorizados, incluyendo resultados de exámenes, recetas u otros documentos relacionados con su atención.

SIMEC no presta servicios médicos, no realiza diagnósticos, no emite criterios clínicos y no reemplaza la relación directa entre el paciente y el profesional o establecimiento de salud. Su actividad se limita a la provisión de infraestructura tecnológica, funcionalidades digitales y soporte operativo para el acceso y gestión de información dentro del entorno de la plataforma.

En el contexto de la App de Pacientes (RELIV), SIMEC actúa como responsable del tratamiento respecto de aquellos datos personales necesarios para la creación, administración y funcionamiento de la cuenta del usuario, la operación de la aplicación, la gestión de accesos, autenticación, soporte técnico y demás finalidades propias del servicio digital.

Por otro lado, respecto de la información clínica y demás datos de salud que son incorporados, gestionados y determinados por los profesionales o establecimientos de salud, SIMEC actúa por cuenta de dichos prestadores, conforme a sus instrucciones y en el marco de las relaciones contractuales correspondientes, limitándose a proveer los medios tecnológicos para su almacenamiento, acceso y visualización por parte del titular.

La determinación específica de los roles de tratamiento aplicables a cada tipo de dato y operación se desarrolla en las secciones posteriores de la presente Política, de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento general y demás normativa aplicable en el Ecuador.

Por lo tanto, en el marco de la presente Política, SIMEC podrá actuar como responsable o como encargado del tratamiento de datos personales, dependiendo de la naturaleza de la información tratada y de la operación realizada dentro de la plataforma, conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable.

PRIMERA. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para efectos de la presente Política, se aplicarán las definiciones establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su reglamento general. Sin perjuicio de ello, y en atención al contexto específico de la App de Pacientes, se establecen las siguientes definiciones operativas:

- A. **App de Pacientes o RELIV:** Aplicación digital (web y/o móvil) provista por SIMEC que permite a los usuarios pacientes registrarse, gestionar su cuenta, agendar citas médicas y acceder, según corresponda, a información relacionada con su atención en salud generada por profesionales o establecimientos de salud autorizados.
- B. **Base de datos:** Conjunto estructurado de datos personales, organizados y accesibles conforme a criterios determinados, que son objeto de tratamiento a través de la plataforma.
- C. **Cliente o Prestador de Salud:** Persona natural o jurídica (por ejemplo, médico, clínica, hospital, laboratorio u otro establecimiento de salud) que utiliza la plataforma para gestionar información de pacientes y que, en el marco de la normativa aplicable, actúa como responsable del tratamiento respecto de los datos personales y de salud que incorpora y administra.
- D. **Datos personales:** Toda información que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente.
- E. **Datos de salud:** Datos personales relativos al estado de salud físico o mental de una persona, pasado, presente o futuro, incluyendo información clínica, diagnósticos, tratamientos, resultados de exámenes, recetas y cualquier otra información vinculada a la atención sanitaria, conforme a lo establecido en la normativa aplicable .
- F. **Datos sensibles:** Aquellos datos personales cuyo tratamiento indebido puede afectar los derechos fundamentales del titular, incluyendo, entre otros, los datos de salud.
- G. **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica que trata datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, conforme a sus instrucciones documentadas.
- H. **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica que decide sobre la finalidad y los medios del tratamiento de datos personales, incluyendo, en el contexto de la App de Pacientes, tanto a SIMEC respecto de los datos de uso de la aplicación, como a los prestadores de salud respecto de los datos clínicos.
- I. **Paciente o Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento a través de la App de Pacientes.
- J. **Plataforma digital:** Infraestructura tecnológica provista por SIMEC que permite la gestión, almacenamiento, acceso y visualización de datos personales en el contexto de los servicios ofrecidos. No constituye un servicio de salud, sino un medio tecnológico de soporte.
- K. **Tratamiento de datos personales:** Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, tales como recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, consulta, acceso, uso, comunicación o supresión.
- L. **Usuario:** Persona natural que accede y utiliza la App de Pacientes, ya sea en calidad de paciente o en otro rol habilitado dentro de la plataforma.
- M. **Credenciales de acceso:** Conjunto de datos (como usuario, contraseña u otros mecanismos de autenticación) que permiten identificar y autenticar a un usuario dentro de la plataforma.

- N. **Interoperabilidad:** Capacidad de la plataforma para permitir el intercambio y acceso a información entre distintos prestadores de salud autorizados, conforme a las configuraciones y autorizaciones aplicables.
- O. **Incidente de seguridad:** Cualquier evento que comprometa o pueda comprometer la confidencialidad, integridad, disponibilidad o autenticidad de los datos personales tratados en la plataforma.
- P. **Reclamo o solicitud de derechos:** Petición presentada por el titular de los datos personales para ejercer sus derechos reconocidos en la normativa aplicable, tales como acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición, entre otros.

SEGUNDA. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales tratados a través de la App de Pacientes (RELIV) serán utilizados para finalidades determinadas, explícitas y legítimas, de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

Para efectos de claridad, las finalidades del tratamiento se diferencian en función del rol que desempeña SIMEC en cada operación:

2.1. Finalidades respecto de las cuales SIMEC actúa como responsable del tratamiento

SIMEC tratará datos personales para las siguientes finalidades propias de la operación y funcionamiento de la App de Pacientes:

a) Gestión de la cuenta del usuario:

- registro, creación y administración de cuentas
- validación de identidad del usuario
- actualización de información de perfil

b) Gestión de acceso y autenticación:

- control de acceso a la plataforma
- verificación de credenciales
- implementación de mecanismos de autenticación segura

c) Operación y funcionamiento de la plataforma:

- habilitación de funcionalidades de la app
- gestión de sesiones de usuario
- mantenimiento y soporte técnico

d) Gestión de citas médicas:

- facilitación del agendamiento de citas
- coordinación entre el usuario y el prestador de salud
- notificaciones relacionadas con citas

e) Seguridad de la información:

- monitoreo de accesos
- prevención de accesos no autorizados
- detección y gestión de incidentes de seguridad
- implementación de controles de seguridad

f) Mejora del servicio y experiencia del usuario:

- análisis del uso de la plataforma
- optimización de funcionalidades
- desarrollo de mejoras tecnológicas

g) Cumplimiento de obligaciones legales:

- atención de requerimientos de autoridades competentes
- gestión de solicitudes de derechos de los titulares
- cumplimiento de obligaciones regulatorias aplicables

2.2. Finalidades respecto de las cuales SIMEC actúa por cuenta de los prestadores de salud
SIMEC podrá tratar datos personales, incluyendo datos de salud, por cuenta de los profesionales o establecimientos de salud que actúan como responsables del tratamiento, exclusivamente para las siguientes finalidades:

a) Gestión de información clínica:

- almacenamiento y organización de datos clínicos
- disponibilidad de información para el prestador de salud

b) Acceso y visualización por parte del titular:

- habilitar al paciente el acceso a su información clínica
- permitir la visualización de resultados, diagnósticos, recetas y otros registros

c) Interoperabilidad entre prestadores de salud:

- facilitar el acceso autorizado a información clínica entre actores del sistema de salud
- garantizar la continuidad de la atención

d) Soporte técnico sobre la información tratada:

- mantenimiento de la infraestructura tecnológica
- respaldo y recuperación de información
- soporte operativo del sistema

En estos casos, SIMEC actúa conforme a las instrucciones documentadas del responsable del tratamiento, sin determinar por sí misma la finalidad ni el contenido de los datos tratados.

2.3. Limitación de finalidad

Los datos personales no serán tratados para finalidades distintas a las descritas en la presente Política, salvo que exista una base jurídica que lo legitime conforme a la normativa aplicable.

TERCERA. CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES TRATADOS

En el marco del uso de la App de Pacientes (RELIV), SIMEC podrá tratar diversas categorías de datos personales, cuya naturaleza dependerá de la interacción del usuario con la plataforma, de las funcionalidades utilizadas y de la relación con los prestadores de servicios de salud.

De conformidad con la normativa aplicable, los datos personales tratados se clasifican de la siguiente manera:

1. Datos identificativos: Nombres, apellidos, número de cédula o pasaporte, fecha de nacimiento, nacionalidad, sexo, estado civil, correo electrónico, número telefónico y dirección física.
2. Datos clínicos: Historia clínica, antecedentes médicos y familiares, diagnósticos, tratamientos, evolución médica, resultados de exámenes de laboratorio o imagen, recetas médicas, certificados, notas de consulta, referencias y contrarreferencias.
3. Datos digitales y técnicos: Dirección IP, fecha y hora de acceso, tipo de dispositivo, sistema operativo, navegador utilizado, ubicación geográfica (cuando esté habilitada por el titular), cookies técnicas, patrones de navegación y logs de actividad dentro de la plataforma (incluyendo consultas, modificaciones, accesos o eliminaciones).

4. Datos de terceros vinculados: Información de representantes legales, contactos de emergencia o familiares debidamente autorizados, tales como nombres, relación con el titular, números de contacto o documentos de autorización.

CUARTA. BASES LEGALES DEL TRATAMIENTO

El tratamiento de datos personales realizado a través de la App de Pacientes (RELIV) se fundamenta en las bases legales previstas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento general y demás normativa aplicable en el Ecuador. La base jurídica aplicable en cada caso dependerá de la naturaleza de los datos tratados, de las finalidades del tratamiento y del rol que desempeñe SIMEC dentro de cada operación.

En aquellos casos en los que SIMEC actúa como responsable del tratamiento, los datos personales serán tratados:

- A. Con base de la ejecución de una relación contractual o precontractual con el usuario, en la medida en que el tratamiento resulta necesario para la prestación de los servicios digitales ofrecidos a través de la App de Pacientes, incluyendo la creación y gestión de cuentas, la autenticación, el acceso a la plataforma, la utilización de sus funcionalidades y la gestión de citas médicas. Asimismo, el tratamiento podrá sustentarse en el cumplimiento de obligaciones legales aplicables, tales como la atención de requerimientos de autoridades competentes, la gestión de solicitudes de derechos por parte de los titulares y el cumplimiento de deberes regulatorios en materia de protección de datos personales.
- B. Cuando la normativa lo exija, o cuando el tratamiento no sea estrictamente necesario para la prestación del servicio, SIMEC solicitará el consentimiento previo, libre, específico, informado e inequívoco del titular.

Finalmente, todos los tratamientos de datos personales realizados a través de la plataforma se llevarán a cabo respetando los principios de licitud, lealtad, transparencia, minimización y limitación de la finalidad, de modo que los datos no serán utilizados para fines distintos o incompatibles con aquellos que motivaron su recolección, salvo que exista una base legal que lo permita.

QUINTA. DESTINATARIOS Y TRANSFERENCIAS DE DATOS

Los datos personales tratados a través de la App de Pacientes (RELIV) podrán ser comunicados o puestos a disposición de terceros únicamente cuando sea necesario para el cumplimiento de las finalidades descritas en la presente Política y conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

En este contexto, los destinatarios de los datos personales son los siguientes:

1. Prestadores de servicios de salud: Los datos personales del usuario, incluyendo datos de salud, podrán ser accesibles para médicos, clínicas, hospitales, laboratorios u otros prestadores de salud que intervengan en la atención del paciente. Estos actores actúan como responsables del tratamiento, en la medida en que determinan la finalidad y el uso de la información en el marco de la relación médico-paciente. SIMEC, en estos casos, se limita a facilitar el acceso y visualización de la información dentro de la plataforma, sin intervenir en las decisiones clínicas ni en la determinación del contenido de los datos.

2. Proveedores de servicios tecnológicos: SIMEC podrá compartir datos personales con terceros proveedores que prestan servicios necesarios para la operación de la plataforma, tales como servicios de infraestructura tecnológica, almacenamiento en la nube, soporte técnico o seguridad de la información. Estos terceros actúan como encargados del tratamiento, y únicamente tratarán los datos personales conforme a las instrucciones de SIMEC, bajo contratos que incluyen obligaciones de confidencialidad, seguridad y tratamiento adecuado de los datos personales, en cumplimiento de la normativa aplicable.
3. Autoridades competentes: En cumplimiento de una obligación legal, resolución judicial o requerimiento de autoridad competente, los datos podrán ser comunicados a organismos públicos o autoridades regulatorias, siempre dentro del marco permitido por la LOPDP.

Toda transferencia nacional o internacional de datos personales se realizará bajo medidas contractuales y técnicas apropiadas, conforme al principio de responsabilidad proactiva, garantizando un nivel adecuado de protección y la observancia de las instrucciones documentadas del Responsable del tratamiento.

SEXTA. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

De conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, los titulares de datos personales podrán ejercer los derechos que les reconoce la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, incluyendo el derecho de acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición y demás derechos aplicables .

El ejercicio de estos derechos se realizará de acuerdo con la naturaleza del tratamiento y el rol que desempeñe SIMEC en cada caso, conforme se detalla a continuación:

6.1. Derechos frente a SIMEC

Los titulares podrán ejercer sus derechos respecto de aquellos datos personales sobre los cuales SIMEC actúa como responsable del tratamiento, tales como los datos relacionados con la cuenta de usuario, autenticación, uso de la plataforma y gestión operativa del servicio.

En este contexto, el titular podrá:

- A. acceder a sus datos personales
- B. solicitar la rectificación o actualización de información inexacta o incompleta
- C. solicitar la eliminación de sus datos cuando corresponda
- D. oponerse al tratamiento en los casos previstos en la normativa aplicable

6.2. Derechos respecto de datos de salud

En lo que respecta a los datos de salud y demás información clínica, los derechos deberán ser ejercidos directamente ante el profesional o establecimiento de salud que actúe como responsable del tratamiento.

SIMEC no modifica, valida ni altera el contenido de la información clínica, por lo que cualquier solicitud de acceso, rectificación, actualización o eliminación relacionada con dichos datos deberá ser canalizada a través del prestador de salud correspondiente.

No obstante, SIMEC podrá colaborar con el titular y el prestador de salud en la gestión de dichas solicitudes, en la medida en que sea necesario para facilitar su atención.

6.3. Procedimiento para el ejercicio de derechos

El titular podrá ejercer sus derechos mediante solicitud dirigida a SIMEC a través de los canales de contacto establecidos en la presente Política, debiendo acreditar su identidad conforme a los mecanismos definidos para tal efecto. SIMEC atenderá las solicitudes dentro de los plazos y condiciones establecidos en la normativa aplicable, garantizando un proceso ágil, transparente y gratuito, salvo en los casos permitidos por la ley.

6.4. Limitaciones al ejercicio de derechos

El ejercicio de los derechos podrá estar sujeto a limitaciones cuando:

- A. exista una obligación legal de conservar los datos,
- B. se afecten derechos de terceros,
- C. o se trate de información que deba mantenerse por razones de interés público o cumplimiento normativo.

6.5. Derecho a presentar reclamaciones

Canales para el ejercicio de derechos: Los titulares podrán ejercer sus derechos directamente ante SIMEC, en su calidad de Responsable del Tratamiento respecto de los datos de la cuenta y uso de la plataforma, a través del correo protecciondedatos@reliv.la. Respecto de los datos de salud e información clínica, el titular deberá dirigirse al profesional o establecimiento de salud correspondiente, quienes actúan como Responsables del Tratamiento de dicha información. SIMEC colaborará con los prestadores de salud en la medida técnicamente posible para facilitar la atención de dichas solicitudes."

6.6. Coordinación en el ejercicio de derechos

Cuando RELIV actúe como Encargado del Tratamiento, facilitará al Responsable los medios necesarios para que este atienda las solicitudes de ejercicio de derechos de los titulares (acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad, etc.). RELIV no gestionará directamente solicitudes provenientes de titulares cuando el Responsable sea quien determine la finalidad y medios del tratamiento, salvo que este le delegue expresamente dicha función o la normativa disponga lo contrario.

6.7. Ejercicio de derechos cuando RELIV actúa como Responsable

En los casos en los que RELIV actúe como Responsable del tratamiento, particularmente en el contexto de la App de Pacientes, los titulares podrán ejercer directamente sus derechos frente a RELIV a través de: protecciondedatos@reliv.la.

SÉPTIMA. MEDIDAS DE SEGURIDAD TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS

SIMEC, a través de la App de Pacientes (RELIV), implementa medidas técnicas, organizativas y administrativas apropiadas para proteger los datos personales tratados, en especial aquellos de carácter sensible, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Estas medidas están orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información, y se desarrollan bajo un enfoque basado en riesgos, considerando la naturaleza de los datos, el contexto del tratamiento y los posibles impactos sobre los derechos de los titulares. Entre estas medidas se incluyen, entre otras, el cifrado de datos en tránsito y en reposo, mecanismos de autenticación segura, control de accesos basado en roles, monitoreo de

actividades mediante registros (logs), copias de seguridad periódicas, así como la implementación de políticas internas de seguridad, gestión de accesos y capacitación continua del personal.

Asimismo, SIMEC mantiene procesos de evaluación y mejora continua de sus medidas de seguridad, incluyendo auditorías internas y revisiones técnicas, en línea con buenas prácticas y estándares aplicables. De igual forma, exige contractualmente a sus proveedores y encargados del tratamiento el cumplimiento de obligaciones equivalentes en materia de confidencialidad y protección de datos personales, conforme a la normativa vigente. Estas medidas se aplican tanto a los datos respecto de los cuales SIMEC actúa como responsable, como a aquellos tratados por cuenta de prestadores de salud dentro de la plataforma; sin perjuicio de que dichos prestadores, en su calidad de responsables del tratamiento de datos clínicos, deben adoptar sus propias medidas de seguridad conforme a la normativa aplicable.

OCTAVA. USO DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE RASTREO

La App de Pacientes (RELIV) podrá utilizar cookies y tecnologías similares, tales como identificadores de sesión, tokens, registros de actividad y otros mecanismos técnicos, con la finalidad de garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma, la autenticación de usuarios, la gestión de sesiones, la seguridad del acceso y la optimización del rendimiento del servicio.

Estas tecnologías permiten mejorar la experiencia del usuario, asegurar la continuidad operativa y prevenir accesos no autorizados, en cumplimiento de los principios de seguridad y minimización establecidos en la normativa aplicable.

SIMEC no utiliza estas tecnologías con fines publicitarios ni de perfilamiento comercial. Cualquier recolección de información técnica, como direcciones IP, identificadores de dispositivos u otros datos de navegación, se realiza exclusivamente para fines técnicos, operativos y de seguridad, y en el marco de las finalidades descritas en la presente Política. El usuario podrá gestionar las configuraciones disponibles en su dispositivo o navegador en relación con estas tecnologías, sin perjuicio de que la desactivación de ciertos mecanismos pueda afectar el funcionamiento de la plataforma.

El uso de estas tecnologías se realiza en el marco de la ejecución del servicio digital y de las medidas necesarias para garantizar la seguridad de la plataforma, conforme a la normativa aplicable.

NOVENA. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES Y SUBENCARGADOS

SIMEC podrá recurrir a proveedores externos que actúen como encargados o subencargados del tratamiento de datos personales, tanto dentro como fuera del territorio ecuatoriano, cuando ello sea necesario para garantizar la disponibilidad, seguridad y correcto funcionamiento de la App de Pacientes (RELIV). Estos proveedores podrán prestar servicios relacionados con infraestructura tecnológica, almacenamiento en la nube, soporte técnico, seguridad de la información u otros servicios esenciales para la operación de la plataforma. En caso de que dichos proveedores se encuentren ubicados fuera del Ecuador, se podrán realizar transferencias internacionales de datos personales, las cuales se llevarán a cabo conforme a la normativa aplicable y garantizando un nivel adecuado de protección de los datos.

En todos los casos, SIMEC garantizará que los proveedores y subencargados asuman obligaciones contractuales equivalentes en materia de confidencialidad, seguridad y protección de datos personales, asegurando que el tratamiento se limite estrictamente a las finalidades autorizadas y a las instrucciones impartidas. Cuando el país de destino no cuente con un nivel de protección adecuado reconocido por la autoridad competente, SIMEC implementará mecanismos contractuales o jurídicos que garanticen la protección de los datos personales conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y demás normativa aplicable, sin que los subencargados estén autorizados a utilizar los datos para fines propios ni a conservarlos por un tiempo superior al necesario para la prestación de los servicios.

En ningún caso los proveedores o subencargados podrán tratar los datos para fines propios, ni transferirlos a terceros sin autorización previa, expresa y documentada del responsable del tratamiento.

DÉCIMA. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

SIMEC reconoce que la protección de los datos personales tratados a través de la App de Pacientes (RELIV) requiere contar con mecanismos eficaces de detección, contención y respuesta frente a incidentes de seguridad que puedan comprometer la confidencialidad, integridad, disponibilidad o trazabilidad de la información. En este sentido, se han implementado procedimientos internos de gestión de incidentes que incluyen la detección temprana mediante herramientas de monitoreo, la evaluación del incidente para determinar su alcance y riesgos, la adopción de medidas de contención, la remediación de los efectos y la restauración segura de los sistemas.

Asimismo, SIMEC documenta los incidentes relevantes y, cuando corresponda, notificará a los responsables del tratamiento (prestadores de salud) y a las autoridades competentes conforme a la normativa aplicable. Las notificaciones se realizarán a partir del momento en que SIMEC tenga conocimiento efectivo del incidente. En los casos en que el incidente involucre datos personales respecto de los cuales SIMEC actúa como responsable, se adoptarán las medidas necesarias para informar a los titulares cuando sea requerido. Estas actuaciones se realizan bajo un enfoque de gestión de riesgos y mejora continua, conforme a las buenas prácticas aplicables.

DÉCIMA PRIMERA. RESPONSABILIDAD COMPARTIDA DE LA SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

La seguridad de los datos personales tratados a través de la App de Pacientes (RELIV) constituye una responsabilidad compartida entre SIMEC, los prestadores de salud que actúan como responsables del tratamiento y los propios usuarios. SIMEC implementa medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger la información dentro de la plataforma; sin embargo, los prestadores de salud deberán cumplir sus propias obligaciones en materia de seguridad, y los usuarios deberán mantener la confidencialidad de sus credenciales y utilizar la aplicación de forma diligente.

SIMEC no será responsable por incidentes de seguridad que resulten de acciones u omisiones atribuibles a los prestadores de salud o a los usuarios, cuando dichos eventos excedan su control razonable o deriven de incumplimientos de sus obligaciones legales o contractuales.

DÉCIMA SEGUNDA. CONSERVACIÓN DE DATOS

Los datos personales tratados a través de la App de Pacientes (RELIV) serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recopilados, así como para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales y regulatorias aplicables. En el caso de los datos relacionados con la cuenta del usuario, estos serán conservados mientras la cuenta se mantenga activa y, posteriormente, por el tiempo necesario para atender posibles responsabilidades legales, gestionar solicitudes de los titulares y garantizar la seguridad de la plataforma. Los datos técnicos, registros de actividad y logs podrán conservarse por periodos adicionales cuando sea necesario para fines de seguridad, auditoría o prevención de incidentes.

En lo que respecta a los datos de salud y demás información clínica accesible a través de la plataforma, estos son conservados conforme a los plazos definidos por los profesionales o establecimientos de salud que actúan como responsables del tratamiento, en el marco de la normativa aplicable al sector sanitario. SIMEC, en su calidad de proveedor tecnológico, conserva dicha información únicamente durante el tiempo que sea necesario para prestar los servicios contratados y conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, sin perjuicio de las obligaciones legales que resulten aplicables. Una vez cumplidas las finalidades del tratamiento, los datos podrán ser conservados debidamente bloqueados cuando sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales o la atención de posibles responsabilidades.

DÉCIMA TERCERA. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

En el tratamiento de datos personales relacionados con la información clínica, SIMEC actúa como encargado del tratamiento por cuenta de los prestadores de salud, limitándose a tratar los datos conforme a sus instrucciones documentadas. En consecuencia, SIMEC no será responsable por la licitud de la recolección de los datos, la definición de las finalidades del tratamiento, la exactitud de la información clínica ni el cumplimiento de las obligaciones legales que corresponden a dichos responsables.

En el caso de los datos tratados directamente en la App de Pacientes respecto de los cuales SIMEC actúa como responsable, este garantizará el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normativa aplicable. No obstante, no será responsable por información incorrecta proporcionada por los usuarios ni por el uso indebido de la plataforma por parte de terceros.

Los prestadores de salud que actúen como Responsables del Tratamiento en el marco de la presente plataforma indemnizarán y mantendrán indemne a SIMEC frente a cualquier reclamación, sanción, multa o daño que SIMEC deba asumir como consecuencia directa de incumplimientos imputables a dichos prestadores en su calidad de Responsables del Tratamiento, incluyendo, sin limitarse a, la falta de base legitimadora válida, el uso indebido de la plataforma o el incumplimiento de sus obligaciones frente a los titulares.

DÉCIMA CUARTA. INTEGRACIÓN NORMATIVA Y CONTRACTUAL

La presente Política de Privacidad forma parte integral del marco jurídico que regula el uso de la App de Pacientes (RELIV) y se complementa con los Términos y Condiciones de Uso, así como con otros documentos contractuales o políticas aplicables. La utilización de la plataforma implica el conocimiento y aceptación de dichas disposiciones, las cuales resultan vinculantes para los usuarios.

DÉCIMA QUINTA. ROLES EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y ALCANCE DE RESPONSABILIDADES

SIMEC podrá actuar bajo distintos roles en el tratamiento de datos personales, dependiendo del tipo de servicio o funcionalidad utilizada dentro de su ecosistema digital, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

En el contexto de la App de Pacientes (RELIV), SIMEC actúa como responsable del tratamiento respecto de los datos personales que los usuarios registran directamente en la plataforma, incluyendo aquellos necesarios para la creación y gestión de cuentas, autenticación, uso de funcionalidades, gestión de citas médicas y mejora del servicio. Por otro lado, respecto de los datos de salud y demás información clínica generada por los profesionales o establecimientos de salud, SIMEC actúa como encargado del tratamiento, limitándose a proporcionar los medios tecnológicos para su almacenamiento, acceso y visualización, sin determinar la finalidad ni el contenido de dichos datos.

Los tratamientos realizados en calidad de responsable son independientes de aquellos realizados por cuenta de los prestadores de salud. En este sentido, cualquier tratamiento relacionado con la atención médica corresponde exclusivamente al prestador de salud, quien actúa como responsable del tratamiento en el marco de la relación médico-paciente.

DÉCIMA SEXTA. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

SIMEC se reserva el derecho de modificar la presente Política de Privacidad en cualquier momento, con el fin de adaptarla a cambios normativos, tecnológicos o en los servicios ofrecidos. Cualquier modificación será debidamente comunicada a los usuarios a través de la plataforma o por los medios disponibles, indicando la fecha de su última actualización.

DÉCIMA SÈPTIMA. CONTACTO

Para consultas, solicitudes o cualquier comunicación relacionada con el tratamiento de datos personales, los usuarios podrán contactar a SIMEC a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** protecciondedatos@reliv.la
- **Dirección física:** Av. Mariana de Jesús Oe7-02 y Nuño de Valderrama, Edificio Citimed, Oficina 106, Piso 1, Quito, Ecuador.
- **Teléfono:** +593 981 390 624