Comparecen a la celebración del presente Acuerdo de Confidencialidad, por una parte, el/la Señor/a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_en su calidad de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(rol en el sistema) con cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de/la \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(entidad a la que pertenece); y por otra parte el/la señor/a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_con cédula de ciudadanía número\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, como representante de la unidad responsable de la gestión de requerimientos ciudadanos o como su jefe inmediato, a quienes en adelante se denominará individualmente o conjuntamente como “las PARTES”; quienes libre y voluntariamente, acuerdan suscribir el presente instrumento, de conformidad con las siguientes cláusulas:

**CLÁUSULA PRIMERA. – FUNDAMENTO NORMATIVO:**

1.1. El artículo 18 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“(…) No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.”*

1.2. En virtud de lo establecido en el numeral 19 del artículo 66 de la Constitución de la República: *“Se reconoce y garantizará a las personas: (…) El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la Ley”*.

1.3. El artículo 226 de la Constitución de la República dispone que: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que le sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”*.

1.4. El artículo 178 del Código Orgánico Integral Penal determina*: “(…) La persona que, sin contar con el consentimiento o la autorización legal, acceda, intercepte, examine, retenga, grabe, reproduzca, difunda o publique datos personales, mensajes de datos, voz, audio y vídeo, objetos postales, información contenida en soportes informáticos, comunicaciones privadas o reservadas de otra persona por cualquier medio, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años (…)”*.

1.5. El artículo 190 del Código *ibidem* dispone: *“(…) La persona que utilice fraudulentamente un sistema informático o redes electrónicas y de telecomunicaciones para facilitar la apropiación de un bien ajeno o que procure la transferencia no consentida de bienes, valores o derechos en perjuicio de esta o de una tercera, en beneficio suyo o de otra persona alterando, manipulando o modificando el funcionamiento de redes electrónicas, programas, sistemas informáticos, telemáticos y equipos terminales de telecomunicaciones, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años (…)”*.

1.6. El artículo 230 del Código Orgánico Integral Penal determina: *“(…) Será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años:* *(…) La persona que sin orden judicial previa, en provecho propio o de un tercero, intercepte, escuche, desvíe, grabe u observe, en cualquier forma, contenido digital en su origen, destino o en el interior de un sistema informático o dispositivo electrónico, una señal o una transmisión de datos o señales (…)”*.

1.7. El artículo 34 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, establece: *“(…) El tratamiento de datos personales realizado por el encargado deberá estar regulado por un contrato, en el que se establezca de manera clara y precisa que el encargado del tratamiento de datos personales tratará únicamente los mismos conforme las instrucciones del responsable y que no los utilizará para finalidades diferentes a las señaladas en el contrato, ni que los transferirá o comunicará ni siquiera para su conservación a otras personas. Una vez que se haya cumplido la prestación contractual, los datos personales deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento de datos personales bajo la supervisión de la Autoridad de Protección de Datos Personales (…)”.*

1.8. El artículo 35 de esta Ley dispone: *“(…)* *El tratamiento de datos personales realizado por terceros deberá estar regulado por un contrato, en el que se establezca de manera clara y precisa que el encargado del tratamiento de datos personales tratará únicamente los mismos conforme las instrucciones del responsable y que no los utilizará para finalidades diferentes a las Señaladas en el contrato, ni que los transferirá o comunicará ni siquiera para su conservación a otras personas. Una vez que se haya cumplido la prestación contractual, los datos personales deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento de datos personales bajo la supervisión de la autoridad de protección de datos personales (…)”.*

1.9. El numeral 10 del artículo 47 de la misma Ley, establece: *“El responsable del tratamiento de datos personales está obligado a: (…) 10) Suscribir contratos de confidencialidad y manejo adecuado de datos personales con el encargado y el personal a cargo del tratamiento de datos personales o que tenga conocimiento de los datos personales (…)”.*

1.10. La citada Ley, en el numeral 4 de su artículo 60 determina: *“(…) Sin perjuicio de lo establecido en los artículos precedentes se podrá realizar transferencias o comunicaciones internacionales de datos personales, en los siguientes casos: (…) 4. Cuando la transferencia internacional de datos personales sea necesaria para la ejecución de un contrato entre el titular y el responsable del tratamiento de datos personales, o para la ejecución de medidas de carácter precontractual adoptadas a solicitud del titular (…)”.*

1.11. Esta Ley en el numeral 9 de su artículo 68 dispone: *“(…) Se consideran infracciones graves las siguientes: (…) 9) No suscribir contratos que incluyan cláusulas de confidencialidad y tratamiento adecuado de datos personales con el encargado y el personal a cargo del tratamiento de datos personales o que tenga conocimiento de los datos personales.”*

1.12. La referida Ley en los numerales 2 y 3 de su artículo 70 determina: *“(…) Se consideran infracciones graves las siguientes: (…) 2) No tratar datos personales de conformidad con lo previsto en el contrato que mantenga con el responsable del tratamiento de datos personales inclusive en lo que respecta a la transferencia o comunicación internacional; 3) No suscribir contratos que contengan cláusulas de confidencialidad y tratamiento adecuado de datos personales con el personal a cargo del tratamiento de datos personales o quien tenga conocimiento de los datos personales (…)”.*

1.13. Los numerales 2 y 5 del artículo 4 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece: *“(…) Para la aplicación de la presente Ley, se tomarán en cuenta las siguientes definiciones: (…) 2. Datos Personales: Dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente. (…) 5. Información Confidencial: Información o documentación, en cualquier formato, final o preparatoria, haya sido o no generada por el sujeto obligado, derivada de los derechos personalísimos y fundamentales, y requiere expresa autorización de su titular para su divulgación, que contiene datos que al revelarse, pudiesen dañar los siguientes intereses privados: a) El derecho a la privacidad, incluyendo privacidad relacionada a la vida, la salud o la seguridad, así como el derecho al honor y la propia imagen; b) Los datos personales cuya difusión requiera el consentimiento de sus titulares y deberán ser tratados según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales; c) Los intereses comerciales y económicos legítimos; y, d) Las patentes, derechos de autor y secretos comerciales (…)”*.

1.14. El artículo 9 de esta Ley dispone: *“(…) Los sujetos obligados deberán promover, garantizar, transparentar y proteger el derecho de acceso a la información pública, permitir su acceso y proteger los datos reservados, confidenciales y personales que estén bajo su poder; y para ello deberán cumplir con todas las obligaciones y procedimientos establecidos en la presente Ley (…)”*.

1.15. El artículo 10 de la citada Ley determina: *“(…) Quienes administren, manejen archivo o conserven información pública serán personalmente responsables y solidariamente con la autoridad de la dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación por las responsabilidades civiles, administrativas o penales que pudieran haber lugar por sus acciones u omisiones en la ocultación, alteración, pérdida, desmembración de documentación e información pública, y/o por la falta de protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos. La información original deberá permanecer en las dependencias a las que pertenezcan, hasta que sea transferida al Archivo Intermedio de la Dirección de Archivo de la Administración Pública (…)”*.

1.16. El artículo 14 de la referida Ley establece: *“(…) Los sujetos obligados pueden negar el acceso a la información pública únicamente bajo los supuestos contemplados en el presente Capítulo y sobre información declarada reservada o confidencial. Lo determinado en esta Ley, en relación a la información confidencial, se tratará según lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador y a las leyes de la materia.”*

1.17. La Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos en su artículo 4 dispone: *“(…) Las instituciones del sector público y privado y las personas naturales que actualmente o en el futuro administren bases o registros de datos públicos, son responsables de la integridad, protección y control de los registros y bases de datos a su cargo. Dichas instituciones responderán por la veracidad, autenticidad, custodia y debida conservación de los registros. La responsabilidad sobre la veracidad y autenticidad de los datos registrados, es exclusiva de la o el declarante cuando esta o este provee toda la información (…)”.*

1.18. La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en los artículos 2 y 44, respectivamente, reconoce ante el Estado la validez jurídica de los mensajes de datos electrónicos, así como el valor y efecto jurídico de cualquier actividad, transacción mercantil, financiera o de servicios que se realice con los mismos por medio de redes electrónicas.

1.19. El artículo 41 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, prescribe: *“(…) La relación entre el responsable del tratamiento y un encargado debe regirse por un contrato escrito, en el cual se detallen las instrucciones encomendadas respecto del tratamiento de datos personales y, al menos, los siguientes aspectos: 1. El objeto; 2. La duración; 3. La naturaleza; 4. La finalidad del tratamiento de los datos; 5. La categoría de los datos personales; 6. Identificar a los titulares de los datos personales tratados; y, 7. Las obligaciones y responsabilidades del encargado. El encargado del tratamiento deberá respetar las instrucciones que, para el efecto, determine el responsable en cuanto al tratamiento de los datos personales. Para ello, deberá establecer las medidas técnicas y organizativas adecuadas, previo a brindar el servicio, que deberán ser equiparables a aquellas a las que está obligado el responsable en función de los datos y los tipos de tratamiento aplicables, de tal forma que se garantice la protección de datos de los titulares.”*

1.20. Este Reglamento en su artículo 57 establece: *“(…) El delegado de protección de datos personales suscribirá un acuerdo de confidencialidad respecto de la información que llegase a conocer o respecto de la cual pueda llegar a tener acceso por el desempeño de su cargo. Las partes acordarán, libremente, los términos y condiciones del acuerdo, pero en ningún caso tales documentos podrán limitar el acceso del delegado a la información que estime necesaria para el desempeño de su función. El incumplimiento de los acuerdos de confidencialidad estará sujeto a las responsabilidades civiles y penales a las que hubiere lugar. Este deber de guardar confidencialidad subsistirá incluso una vez que haya concluido la relación jurídica con el responsable o encargado.”*

**CLÁUSULA SEGUNDA. - DEFINICIONES:**

**2.1. Información.-** Para efectos de este Acuerdo se entiende por información extremadamente sensible, al grupo de datos, recopilados de varios procesos, analizados en contexto supervisados e integrados y ordenados; así como todos los hechos o antecedentes que no han sido divulgados de manera oficial por el Ministerio del Trabajo y a los cuales tendrá acceso o conocimiento a través de las claves que sean entregadas a los servidores de la **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(Entidad / Unidad de la entidad a la que pertenece) en razón del acceso a la información cuyo objeto es gestionar la atención de los requerimientos ciudadanos (preguntas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, quejas y denuncias administrativas).

**2.2. Información Confidencial o Reservada. -** Se entiende por información confidencial o reservada aquella

que ha sido declarada como tal por la autoridad competente del Ministerio; y sobre la cual, no procede el derecho de acceso a la información pública.

El servidor/a no podrá usar la Información a la que tenga acceso, para otros fines distintos a los propuestos en el presente instrumento. Así mismo no podrá entregar, ceder o divulgar dicha Información en favor de terceros, sean estas personas jurídicas o naturales, sin que estas hayan sido previamente determinadas por escrito conforme a lo especificado en la Política de Seguridad de la Información de la Institución.

**2.3. Divulgación oficial. -** Se entiende aquella entrega de información al público, a través de declaraciones públicas, boletines oficiales de prensa u otro tipo de publicaciones efectuadas por el Presidente Constitucional de la República del Ecuador o el Ministro del Trabajo o su delegado.

**2.4 Contacto Ciudadano Digital.** - El sistema Contacto Ciudadano Digital es el canal virtual homologado de atención al ciudadano, que le permite interactuar con las distintas entidades del Estado para la atención de Preguntas, Sugerencias, Solicitudes de Información, Felicitaciones, Quejas y Denuncias Administrativas sobre los servicios públicos que brindan, disponible desde noviembre de 2023 en los sitios web institucionales.

**CLÁUSULA TERCERA. - OBJETO:**

El objeto del presente Acuerdo es fijar los términos y condiciones bajo los cuales las partes mantendrán la confidencialidad de todos los datos e información que se genere para gestionar la información de la ciudadanía sobre la calidad de los servicios públicos prestados por las entidades públicas; así como el control y seguimiento y el análisis de datos de la atención de los requerimientos ciudadanos (preguntas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones quejas y denuncias administrativas) de la cual el Ministerio del Trabajo es el gestor y líder funcional mediante la Dirección de Contacto Ciudadano de la Subsecretaría de Calidad del Servicio Público del Ministerio del Trabajo; y que se realiza mediante la herramienta Contacto Ciudadano Digital.

**CLÁUSULA CUARTA. - INFORMACIÓN CONFIDENCIALIDAD Y/O RESERVADA:**

**4.1.** Para efectos del presente convenio “Información Confidencial y/o Reservada” comprende toda la información que en virtud de la ejecución del objeto establecido en la cláusula tercera tenga acceso el servidor/a ya sea en forma verbal, visual, escrita, grabada en medios magnéticos o en cualquier otra forma tangible y que deba ser o haya sido elaborada por el Ministerio del Trabajo a través de la Dirección de Contacto Ciudadano.

**4.2.** Las partes acuerdan que cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre ellas, será mantenida en estricta confidencialidad. Solo podrá revelar información confidencial, previa autorización por escrito. Se considera también información confidencial: a) Aquella que como conjunto o por la configuración o estructuración exacta de sus componentes, no sea generalmente conocida entre los expertos en los campos correspondientes. b) La que no sea de fácil acceso; y, c) Aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial.

**4.3** El servidor/a deberá tratar de manera estrictamente confidencial la información que ha sido declarada como reservada por la autoridad competente y que no haya sido difundida de manera oficial por parte del Ministerio del Trabajo y no podrá transferirla, difundirla, publicitarla o cederla por ningún medio físico o electrónico y en general, aprovecharse de ella en cualquier otra forma, conforme a lo especificado en la Política de Seguridad de la Información de la Institución.

El servidor/a no podrá:

1. Modificar, alterar, divulgar, comercializar, difundir, etc, la información a la que acceda.

2. Publicar, difundir, ceder, trasmitir o permitir a terceros no autorizados el acceso y la información disponible en el sistema Contacto Ciudadano Digital.

3. Revelar su clave de acceso de Contacto Ciudadano Digital a terceros, a menos que sean requeridos por el gestor funcional del sistema, de la Dirección de Contacto Ciudadano del Ministerio del Trabajo, para validar la correcta funcionalidad, en caso de control o se requiera soporte de funcionalidad del sistema.

4. Utilizar las claves de acceso cuando está haciendo uso de vacaciones o permisos institucionales.

**4.4.** El servidor declara que ha sido instruido o puesto en conocimiento sobre la Política de Seguridad de la Información del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, como gestor técnico de la herramienta; y, se adhiere a la misma sin ninguna excepción.

**4.5.** Toda información procesada y disponible en el sistema Contacto Ciudadano Digital y de acceso mediante claves entregadas a funcionarios de la **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** (Entidad / Unidad de la entidad a la que pertenece), ningún servidor/a podrá hacer uso de la misma para su beneficio personal e independiente y de terceros.

El servidor/a se obliga a:

1. Apertura de un usuario en el sistema Contacto Ciudadano Digital, a través del Administrador institucional que disponen en la entidad a la que pertenece y proporcionar los datos que requiera, a fin de otorgarle el acceso correspondiente como el rol: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

2. Utilizar el acceso a Contacto Ciudadano Digital, exclusivamente para los propósitos determinados en sus funciones o cargo, y siempre que los mismos guarden estricta relación con las competencias institucionales y legales de la entidad a la que pertenece.

3. Dar aviso inmediato al Ministerio del Trabajo, en caso de detectar cualquier mal funcionamiento de la herramienta, para que se realicen las acciones pertinentes según corresponda el caso.

**4.6.** En el caso de cesación de funciones y/o terminación de la relación laboral entre las partes por cualquier motivo, el servidor/a se obliga a devolver toda la documentación, expedientes, y registros que posea bajo su custodia en cualquier tipo de medio, ya sean estos físicos o electrónicos.

**CLÁUSULA QUINTA. - PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:**

**5.1.** La información del Ministerio, así como todos los derechos sobre la misma permanecerá como propiedad del Ministerio. El servidor/a no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni adquirirá derecho de utilizarla, excepto para el cumplimiento del objeto del presente Acuerdo. La autorización de uso de la información del Ministerio no implica licenciamiento de derechos de autor o patentes, ni ningún otro derecho que no sean los establecidos en el presente instrumento.

El servidor/a se obliga a:

1. Utilizar la información únicamente para verificar el estado de atención de los servicios, trámites, productos que brinde una entidad de acuerdo a sus competencias, para lo cual, deberá cumplir con los principios que componen el derecho a la protección de datos personales.
2. Implementar medidas de seguridad adecuadas para precautelar la integridad de la información y de la plataforma, a fin de evitar la divulgación de los datos.
3. Notificar a la Dirección de Contacto Ciudadano o quien hiciera sus veces del Ministerio del Trabajo, cualquier vulneración del sistema que se haya identificado y que pueda representar un riesgo para los datos personales ciudadanos, usuarios funcionales o el sistema Contacto Ciudadano Digital.

**CLÁUSULA SEXTA. - RESPONSABILIDADES Y SANCIONES:**

* 1. El servidor/a declara conocer las responsabilidades y sanciones a las que se someterá por el incumplimiento de la Política de Seguridad de la Información, políticas y procedimientos relacionados y el presente Acuerdo de Confidencialidad, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales, de conformidad con la Constitución de la República del Ecuador y demás legislación vigente

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - VIGENCIA:**

7.1. Los compromisos establecidos en el presente Acuerdo tendrán vigencia durante el tiempo que el servidor/a esté vinculado laboralmente con el/la**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, y guardará la confidencialidad de la información inclusive después de haber salido de la Institución.

En constancia y prueba de conformidad de las partes en cuanto al texto del Acuerdo de Confidencialidad, firman el presente documento en el lugar y fecha citados.

En Quito al …. de …….…20xx.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nombres y Apellidos |  | Nombres y Apellidos |
| **NOMBRE DE SERVIDOR DESIGNADO DE CONTACTO CIUDADANO DIGITAL / ENTIDAD** |  | **NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO O REPRESENTANTE DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS** |