

REGISTRO DE CONTACTO CON AUTORIDADES Y ORGANISMOS COMPETENTES

Anexo 2 del PRO-PTS-02
Código: REG-PRO-30
Versión: 1.0 (07/07/2026)
Tipo de información: Uso interno

N.º	Autoridad u organismo	Tema aplicable a ELTHON	Situación que activa el contacto	Responsable de gestionar el contacto	Medio oficial de contacto	Dirección (matriz / Quito)	Teléfono	Correo electrónico	Página web
1	Autoridad de Protección de Datos Personales	Protección de datos personales de trabajadores, clientes, contactos comerciales y usuarios de plataformas	Brecha de datos personales, requerimiento de autoridad, reclamo de titular, incidente relevante o necesidad de orientación normativa	Gerente General / responsable designado de protección de datos, con apoyo del Jefe de TI	Portal, correo o canales oficiales	Av. Amazonas y UNP, Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera, Bloque Amarillo, piso 5	(593) 24700047	info@spdp.gob.ec	spdp.gob.ec
2	Fiscalía General del Estado	Posibles delitos informáticos, acceso no autorizado, fraude, extorsión, robo de información o alteración maliciosa de sistemas	Cuando el análisis del incidente determine indicios de delito o sea necesario preservar evidencia para investigación	Gerente General, con informe técnico del Jefe de TI	Denuncia o canal institucional aplicable	Juan León Mera N19-36 y Av. Patria, Edificio Fiscalía General del Estado	02 3985 800	Mediante el formulario de contacto ciudadano	www.fiscalia.gob.ec
3	Policía Nacional – unidad especializada en ciberdelitos	Apoyo inicial ante fraude electrónico, suplantación, amenazas, extorsión o delitos tecnológicos	Incidente con posible afectación delictiva, fraude o compromiso de cuentas, equipos o información	Gerente General / Jefe de TI	Canales institucionales y denuncia formal cuando corresponda	José Félix Barreiro 50-45 y, de los Alamos. Quito - Ecuador.	02 2978 800	dnpj.comunicaciones@policia.gob.ec	https://policiajudicial.gob.ec
4	ARCOTEL	Telecomunicaciones, servicios de conectividad, incidentes o requerimientos vinculados a proveedores o regulación del sector telecomunicaciones	Incidente o reclamo relacionado con conectividad, servicios de telecomunicaciones o requerimiento de la autoridad	Jefe de TI, con autorización de Gerencia General cuando corresponda	Canal oficial	Av. Diego de Almagro entre Whympy y Alpallana. Edificio Zeus. Planta Baja. Recepción.	02 2947-800	atencion.consumidores@arcotel.gob.ec	www.arcotel.gob.ec
5	Ministerio del Trabajo	Información laboral, teletrabajo, requerimientos institucionales o incidentes que involucren obligaciones laborales	Requerimiento oficial, situación laboral que exija notificación o consulta normativa	Gerente General / Asistente Administrativa	Canales oficiales vigentes	Av. República de El Salvador N34-183 y Suiza	02 3814000	NA	www.trabajo.gob.ec
6	IESS	Datos laborales y obligaciones institucionales asociadas a trabajadores	Requerimiento oficial, incidente que comprometa información laboral o necesidad de gestión institucional	Gerente General / Asistente Administrativa	Portal o canales institucionales vigentes	Av. 10 de Agosto y Bogotá, Edificio Matriz del IESS, Quito	02 3945 666	atencionalusuario@iess.gob.ec	www.iess.gob.ec
7	SRI	Información tributaria, facturación electrónica, certificados digitales o requerimientos regulatorios	Requerimiento oficial, incidente que afecte información tributaria o indisponibilidad relevante de servicios asociados	Gerente General / Asistente Contable	Portal o canales institucionales vigentes	Av. Galo Plaza Lasso N58-162 y Av. Luis Tufiño	1700 774 774	Solo mediante el portal transaccional	www.sri.gob.ec
8	SEPS	Relevante por la operación de ELTHON con cooperativas y por requisitos contractuales, regulatorios o de seguridad que puedan afectar servicios prestados a este sector	Requerimiento oficial, incidente que afecte de manera relevante la prestación del software a una entidad regulada o necesidad de coordinación con el cliente afectado	Gerente General, con apoyo del Jefe de TI y Soporte Funcional	Canal oficial aplicable, normalmente coordinado con la entidad financiera cliente	Av. Amazonas N32-87 y La Granja. Quito	(02) 394 8840	contactenos@seps.gob.ec	www.seps.gob.ec
9	ECU 911	Emergencias físicas, incendios, desastres, amenazas o eventos que afecten personas, instalaciones o continuidad operativa	Emergencia que requiera atención inmediata o activación de protocolos de continuidad	Cualquier colaborador; coordinación posterior por Gerencia General y Jefe de TI	Línea de emergencia 9-1-1	Calle Julio Endara s/n, Sector Parque Itchimbia, Quito	593-2 380 0700	comunicacionecu911@ecu911.gob.ec	www.ecu911.gob.ec