

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SITIO WEB, PLATAFORMA Y SERVICIOS DE UANATACA ECUADOR S.A.

Versión: 2.0

Última Actualización: 28 de julio de 2026

Clasificación: Uso público

Titular: UANATACA ECUADOR S.A.

1. Información general

Los presentes Términos y Condiciones Generales regulan el acceso, navegación, uso del sitio web, portales, plataformas, aplicaciones, canales digitales y servicios puestos a disposición por **UANATACA ECUADOR S.A.**, con RUC No. 1793081770001, domiciliada en la ciudad de Quito en las calles Av. 12 de Octubre N24-739 y Av. Cristóbal Colón, en adelante “UANATACA”.

UANATACA es una Entidad de Certificación de Información y Servicios Relacionados acreditada en Ecuador, sujeta a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento, normativa emitida por ARCOTEL, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, la Declaración de Prácticas de Certificación, Políticas de Certificados y demás normativa aplicable. La Ley de Comercio Electrónico regula los mensajes de datos, firma electrónica, servicios de certificación, contratación electrónica y protección a usuarios de estos sistemas.

Estos Términos y Condiciones aplican a los usuarios, suscriptores, solicitantes, firmantes, terceros que confían, clientes, canales autorizados, aliados, integradores y cualquier persona que acceda o utilice los servicios de UANATACA, salvo que existan condiciones particulares aplicables a un servicio específico.

2. Aceptación de los términos

El acceso, navegación o uso del sitio web, portales, plataformas, aplicaciones o servicios de UANATACA implica la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, sin perjuicio de la aceptación expresa que pueda requerirse para servicios específicos.

Cuando un servicio requiera aceptación expresa, el usuario deberá manifestarla mediante firma electrónica, checkbox no premarcado, OTP, código de verificación, aceptación en plataforma, evidencia electrónica, trazabilidad del sistema o cualquier otro mecanismo válido conforme a la normativa aplicable.

Si el usuario no acepta estos Términos y Condiciones o las condiciones particulares del servicio aplicable, deberá abstenerse de utilizar el sitio web, plataforma o servicio correspondiente.

3. Documentos incorporados por remisión

Forman parte integrante de estos Términos y Condiciones, en lo que corresponda:

- a) Declaración de Prácticas de Certificación de UANATACA.
- b) Políticas de Certificados aplicables.
- c) Política de Protección de Datos Personales / Política de Privacidad.
- d) Aviso de cookies, cuando aplique.
- e) Contrato de prestación de servicios de certificación de información y servicios relacionados.

f) Términos y condiciones específicos de servicios particulares, incluyendo OneShot®, emisión de certificados digitales, validación de identidad, firma electrónica, sellado de tiempo, servicios relacionados o servicios digitales adicionales.

g) Tarifas, formularios, solicitudes, órdenes de servicio, comprobantes, anexos técnicos y condiciones comerciales aplicables.

En caso de contradicción, prevalecerán las condiciones particulares del servicio específico sobre estos términos generales, únicamente respecto del servicio regulado.

4. Servicios de UANATACA

UANATACA podrá prestar, directamente o mediante canales autorizados, terceros vinculados, aliados comerciales, integradores, plataformas digitales o puntos de atención habilitados, servicios de certificación de información y servicios relacionados con firma electrónica, incluyendo, de forma enunciativa:

- a) Emisión, renovación, suspensión, revocación y gestión de certificados digitales de firma electrónica.
- b) Validación de identidad y verificación documental.
- c) Validación biométrica, prueba de vida o mecanismos equivalentes, cuando corresponda.
- d) Servicios de firma electrónica de documentos.
- e) Servicios OneShot® o de firma de un solo uso, cuando estén habilitados.
- f) Servicios de validación del estado de certificados mediante CRL, OCSP u otros mecanismos.
- g) Custodia, trazabilidad, conservación de evidencias y registros transaccionales.
- h) Servicios digitales, tecnológicos, de soporte, integración o canales de acceso asociados a la firma electrónica.

5. Capacidad del usuario

Los servicios de UANATACA están dirigidos a personas mayores de edad, con capacidad legal para contratar y obligarse conforme a la legislación ecuatoriana. En caso de personas jurídicas, el uso de los servicios deberá realizarse por medio de representantes legales, apoderados o personas debidamente autorizadas.

El usuario declara que la información, documentos, datos personales, credenciales y evidencias que entregue son veraces, completos, vigentes y corresponden a su identidad, representación o vinculación declarada.

6. Registro, acceso y autenticación

Para acceder a determinados servicios, UANATACA podrá requerir registro, validación de identidad, creación de usuario, uso de credenciales, códigos OTP, enlaces únicos, certificados digitales, aceptación en plataforma, mecanismos biométricos u otros factores de autenticación.

El usuario será responsable de custodiar sus credenciales, claves, códigos, dispositivos, cuentas de correo, teléfonos móviles y demás mecanismos utilizados para acceder, autenticarse o firmar electrónicamente.

UANATACA podrá suspender, bloquear o limitar el acceso cuando existan indicios de fraude, suplantación, uso indebido, incumplimiento contractual, riesgo de seguridad, requerimiento de autoridad competente o necesidad operativa.

7. Firma electrónica y validez de mecanismos electrónicos

El usuario reconoce como válidos los mecanismos electrónicos habilitados por UANATACA para autenticación, aceptación, contratación, emisión, validación de identidad, firma electrónica y trazabilidad del proceso, incluyendo checkbox, OTP, códigos de verificación, enlaces únicos, certificados digitales, firmas electrónicas, registros de sistema, logs, sellos de tiempo, evidencias electrónicas y demás mecanismos admitidos por la normativa aplicable.

La aceptación o uso de dichos mecanismos podrá generar evidencia electrónica suficiente para acreditar la voluntad del usuario, la trazabilidad del proceso, la integridad de los documentos y la vinculación del usuario con la operación realizada.

8. Uso permitido del sitio web, plataforma y servicios

El usuario se obliga a utilizar el sitio web, plataformas y servicios de UANATACA de forma lícita, diligente, conforme a estos Términos y Condiciones, la normativa aplicable, la moral, el orden público, la buena fe y las instrucciones operativas de UANATACA.

El usuario se obliga a abstenerse de:

- a) Usar los servicios con fines ilícitos, fraudulentos o contrarios a la normativa aplicable.
- b) Suplantar identidad o proporcionar información falsa, incompleta, desactualizada o no verificable.
- c) Interferir, dañar, sobrecargar, vulnerar o afectar la seguridad del sitio web, plataforma o infraestructura de UANATACA.
- d) Intentar acceder sin autorización a sistemas, cuentas, documentos, evidencias, bases de datos o información de terceros.
- e) Realizar ingeniería inversa, extracción masiva, scraping, copia, manipulación o alteración no autorizada de software, servicios, evidencias o contenidos.
- f) Utilizar documentos, datos o certificados digitales fuera de los límites autorizados.
- g) Compartir credenciales, códigos, claves, certificados, enlaces únicos o mecanismos de firma con terceros no autorizados.

9. Protección de datos personales

UANATACA tratará los datos personales de los usuarios conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su normativa secundaria, la Política de Protección de Datos Personales, la DPC, las Políticas de Certificados y las condiciones particulares aplicables a cada servicio.

El tratamiento podrá comprender, según corresponda: datos identificativos, datos de contacto, documentos de identidad, datos de representación, RUC, imágenes, video, voz, datos biométricos, registros de validación, evidencias, logs, metadatos, dirección IP, dispositivo, navegador, geolocalización, información transaccional y demás datos necesarios para la prestación del servicio.

Las finalidades del tratamiento podrán incluir: validación de identidad, emisión, renovación, suspensión, revocación y gestión de certificados digitales, firma electrónica, validación biométrica, prevención de fraude, seguridad de la información, soporte, atención de reclamos, trazabilidad, auditoría, cumplimiento regulatorio, conservación de evidencias y atención de requerimientos de autoridad competente.

Cuando el tratamiento de datos personales requiera consentimiento conforme a la normativa aplicable, este será recabado de forma previa, libre, específica, informada e inequívoca, mediante mecanismos que permitan dejar evidencia verificable de su aceptación.

Cuando el servicio requiera tratamiento de datos biométricos, imagen, video, prueba de vida o validación facial, el usuario deberá ser informado previamente y, cuando corresponda, deberá otorgar consentimiento expreso, específico e informado mediante un mecanismo verificable.

UANATACA podrá permitir el acceso o tratamiento de datos personales a proveedores, encargados, subencargados, aliados tecnológicos, canales autorizados o integradores que participen en la prestación de los servicios, únicamente cuando sea necesario para las finalidades informadas y bajo obligaciones de confidencialidad, seguridad y protección de datos personales. Cuando corresponda realizar transferencias nacionales o internacionales de datos personales, estas se efectuarán conforme a la normativa aplicable y a la Política de Protección de Datos Personales de UANATACA.

10. Evidencias y trazabilidad

UANATACA podrá generar, conservar y custodiar evidencias electrónicas asociadas al uso del sitio web, plataformas y servicios, incluyendo fecha y hora, dirección IP, identificador transaccional, usuario o identificador del firmante, canal utilizado, dispositivo, navegador, versión de documentos aceptados, hash, URL, logs, registros de validación, sellos de tiempo, evidencias biométricas, documentos firmados y demás información necesaria para acreditar la operación realizada.

Estas evidencias podrán ser utilizadas para fines de trazabilidad, auditoría, cumplimiento regulatorio, prevención de fraude, atención de reclamos, defensa jurídica y respuesta a requerimientos de autoridades competentes.

11. Obligaciones de UANATACA

Son obligaciones generales de UANATACA, sin perjuicio de las previstas en la normativa aplicable, DPC, Políticas de Certificados y contratos específicos:

- a) Gestionar diligentemente los servicios de certificación de información y servicios relacionados.
- b) Mantener mecanismos de validación del estado de certificados, cuando corresponda.
- c) Atender solicitudes, consultas, reclamos y requerimientos de usuarios.
- d) Implementar medidas técnicas y organizativas para proteger la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- e) Conservar la información y evidencias por los plazos aplicables.
- f) Mantener publicada la información exigida por la normativa aplicable.
- g) Informar incidentes, eventos relevantes o afectaciones cuando corresponda conforme a la normativa sectorial y de protección de datos.
- h) Atender requerimientos de ARCOTEL y demás autoridades competentes.

12. Responsabilidad del usuario

El usuario será responsable por:

- a) La veracidad, exactitud, vigencia y licitud de la información proporcionada.
- b) El uso adecuado de certificados digitales, credenciales, claves, códigos, dispositivos y mecanismos de firma.
- c) La revisión del contenido de los documentos que acepte, suscriba o firme electrónicamente.
- d) La actualización de sus datos de contacto.
- e) Las consecuencias derivadas de su uso indebido, negligente, doloso, fraudulento o contrario a estos Términos y Condiciones.

f) Notificar oportunamente cualquier pérdida, robo, acceso no autorizado, sospecha de suplantación o compromiso de credenciales.

13. Responsabilidad de UANATACA y exclusiones

UANATACA responderá conforme a la normativa aplicable, la DPC, las Políticas de Certificados, los contratos suscritos y los límites de responsabilidad legalmente aplicables.

UANATACA no será responsable por daños, perjuicios, pérdidas, interrupciones, errores o reclamaciones derivados de:

- a) Información falsa, incompleta, desactualizada o no verificable proporcionada por el usuario.
- b) Uso indebido o no autorizado de certificados, claves, códigos, credenciales o dispositivos bajo responsabilidad del usuario.
- c) Fallas de redes, servicios de telecomunicaciones, proveedores tecnológicos o servicios de terceros fuera del control razonable de UANATACA.
- d) Fuerza mayor o caso fortuito.
- e) Contenido, legalidad, veracidad o autenticidad de los documentos que el usuario o terceros sometan a firma, salvo obligación expresa de UANATACA conforme al servicio contratado.
- f) Uso de enlaces, plataformas, sitios o servicios de terceros no controlados por UANATACA.

14. Canales autorizados, aliados e integradores

UANATACA podrá prestar sus servicios directamente o mediante canales autorizados, terceros vinculados, aliados comerciales, integradores, plataformas digitales, aplicaciones, APIs o puntos de atención habilitados.

Cuando un tercero integre servicios de UANATACA en su flujo digital, deberá garantizar que el usuario final reciba información clara, acepte los términos aplicables, conozca la política de protección de datos y que se conserve evidencia verificable de aceptación, incluyendo como mínimo: versión del documento, fecha y hora, IP, ID transaccional, identificador del firmante, dispositivo/navegador y hash o URL del documento aceptado.

15. Propiedad intelectual

Los contenidos, marcas, signos distintivos, diseños, textos, gráficos, software, interfaces, bases de datos, documentación, manuales, procedimientos, código fuente, código objeto, plataformas, desarrollos tecnológicos y demás elementos del sitio web o servicios de UANATACA son propiedad de UANATACA o de sus licenciantes, salvo indicación expresa en contrario.

El usuario no adquiere ningún derecho de propiedad intelectual o industrial por el acceso o uso del sitio web, plataformas o servicios.

Queda prohibida la reproducción, distribución, modificación, transformación, descompilación, ingeniería inversa, explotación comercial o uso no autorizado de los contenidos, software o elementos protegidos.

16. Enlaces a terceros

El sitio web o plataformas de UANATACA podrán contener enlaces a sitios web, plataformas o servicios de terceros. UANATACA no controla ni responde por el contenido, disponibilidad, seguridad, políticas de privacidad, prácticas o condiciones de dichos terceros.

El acceso a sitios de terceros será responsabilidad exclusiva del usuario.

17. Cookies y tecnologías similares

UANATACA podrá utilizar cookies, logs, identificadores técnicos u otras tecnologías similares para garantizar el funcionamiento del sitio web, mejorar la experiencia del usuario, analizar el uso de los servicios, reforzar la seguridad, prevenir fraude y cumplir obligaciones legales o regulatorias.

El detalle sobre el uso de cookies deberá constar en el aviso o política de cookies publicada por UANATACA, cuando corresponda.

18. Tarifas, pagos y facturación

Los servicios gratuitos o informativos podrán ser utilizados sin contraprestación, salvo costos de conexión asumidos por el usuario frente a su proveedor de internet o telecomunicaciones.

Los servicios sujetos a pago se regirán por las tarifas, cotizaciones, órdenes, comprobantes, contratos, formularios o condiciones comerciales publicadas o aceptadas por el usuario.

UANATACA podrá emitir los comprobantes electrónicos tributarios que correspondan conforme a la normativa aplicable.

19. Modificaciones

UANATACA podrá modificar estos Términos y Condiciones por razones legales, regulatorias, técnicas, operativas, comerciales o de seguridad.

Las modificaciones serán publicadas en el sitio web o comunicadas por los canales habilitados. Cuando el cambio sea sustancial y afecte el tratamiento de datos personales, condiciones esenciales del servicio, responsabilidades o derechos del usuario, UANATACA podrá requerir una nueva aceptación expresa.

El uso posterior del sitio web, plataforma o servicio implicará aceptación de los términos vigentes, salvo que la normativa exija aceptación expresa.

20. Soporte, consultas y reclamos

Los usuarios podrán presentar consultas, solicitudes, reclamos, solicitudes de revocación, incidentes o requerimientos relacionados con los servicios de UANATACA mediante los canales oficiales publicados en el sitio web.

Correo de contacto: info@uanataca.ec

Correo de protección de datos: atencionlodp@uanataca.ec

Sitio web: www.uanataca.ec

Dirección: Av. 12 de Octubre N24-739 y Av. Cristóbal Colón, Quito-Ecuador

UANATACA atenderá los requerimientos conforme a la normativa aplicable, sus procedimientos internos, DPC, Políticas de Certificados y condiciones del servicio contratado.

Los reclamos, consultas o solicitudes de usuarios y consumidores serán atendidos por UANATACA a través de sus canales oficiales, sin perjuicio de los derechos que correspondan ante autoridades administrativas, regulatorias, judiciales, de protección de datos o de defensa del consumidor.

21. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República del Ecuador.

Las controversias serán sometidas a los mecanismos de solución directa, mediación, arbitraje o jurisdicción competente previstos en los contratos aplicables, sin perjuicio de los derechos irrenunciables que correspondan a consumidores, usuarios o titulares de datos personales ante autoridades administrativas, regulatorias, judiciales o de protección de datos competentes.

22. Vigencia

Estos Términos y Condiciones estarán vigentes desde su publicación en el sitio web de UANATACA y permanecerán aplicables mientras no sean sustituidos por una versión posterior.