

Todos los derechos reservados. Ninguna reproducción, copia o transmisión digital de esta publicación puede ser hecha sin permiso escrito. Ningún párrafo de esta publicación puede ser reproducido, copiado o transmitido digitalmente sin un consentimiento escrito o de acuerdo con las leyes que regulan los derechos de autor o Copyright en el país aplicable y con base en la regulación vigente.

## Contenido

<b>1. OBJETIVO</b>	2
<b>2. ALCANCE</b>	2
<b>3. DEFINICIONES</b>	2
<b>3.1. Definiciones relacionadas con el objeto de protección:</b>	2
<b>3.2. Definiciones relacionadas con los sujetos implicados en la protección de datos personales:</b>	3
<b>4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO</b>	4
<b>5. LINEAMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	4
<b>5.1. Lineamientos para elaborar cláusulas informativas sobre tratamiento de datos personales.</b>	6
<b>5.2. Lineamientos para cumplir los requisitos de las distintas condiciones de licitud para el tratamiento de los datos personales.</b>	9
<b>5.3. Lineamientos para contratos con terceros en los que haya transferencias de datos personales</b>	12
<b>5.4. Lineamientos sobre plazos de conservación y formas de destrucción de datos personales.</b>	16
<b>5.5. Lineamientos sobre seguridad de datos personales</b>	17
<b>5.6. Lineamientos para la evaluación del impacto que una decisión puede tener en la protección de los datos personales.</b>	19
<b>5.7. Lineamientos para la correcta atención y respuesta al ejercicio de derechos de los titulares de los datos.</b>	21
<b>5.8. Lineamientos para designar a un Oficial de Protección de Datos o crear un Comité de Privacidad o Protección de Datos</b>	25
<b>6. ACTUALIZACION DE LA POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	25
<b>7. CONTROL DE CAMBIOS</b>	26
<b>8. REVISADO Y APROBADO</b>	26
<b>9. ANEXOS</b>	27
<b>Anexo 1: Propuesta de redacción de cláusulas informativas para protección de datos personales.</b>	27
<b>Anexo 2. Propuesta de redacción de cláusulas para transferencias de datos a terceros</b>	33
<b>Anexo 3.</b>	37
<b>Medidas para la conservación y destrucción de documentos y soportes con datos personales</b>	37
<b>Anexo 4.</b>	38
<b>Propuesta de medidas para atender el ejercicio de derechos. Modelos de carta de atención y respuesta al ejercicio de los derechos</b>	38
<b>Anexo 5. Recomendaciones para designar un Oficial de Protección de Datos o un Comité de Privacidad o Protección de Datos</b>	55

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos básicos a seguir para la protección de los datos personales por las empresas que forman **TERPEL PANAMÁ** (Petrolera Nacional S.A. y Orlyn S.A.) y las medidas destinadas a su protección, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales y su reglamentación.

Por medio de esta Política Terpel Panamá da cumplimiento a la exigencia de contar con una 'Ficha Técnica' que exige el artículo 7 de la Ley 81 de 2019 y el artículo 33 del Decreto 285.

## 2. ALCANCE

Los datos personales de los que es responsable Terpel Panamá se refieren a datos de clientes, proveedores, empleados y usuarios de sus distintos programas y segmentos de negocio. Así como, en su caso, datos de solicitantes de empleo y potenciales clientes o proveedores.

Los empleados de las empresas que forman Terpel Panamá (Petrolera Nacional S.A. y Orlyn S.A) deberán cumplir los lineamientos aquí expuestos, en tanto le sean aplicables, dependiendo del puesto y las funciones que desempeñen.

Asimismo, Terpel Panamá trasladará estos lineamientos a sus proveedores que tengan acceso a los datos personales de los que es responsable del tratamiento para la prestación del servicio que se les contrate.

Esta Política se aplica a todo el alcance del sistema de información, es decir, a toda la tecnología de la información y de la comunicación, como también a la documentación en papel y debe ser seguido y cumplido por todos los empleados de Petrolera Nacional S.A. y Orlyn S.A. (en adelante "Terpel Panamá" o el "Responsable del Tratamiento").

## 3. DEFINICIONES

Los artículos 4 de la Ley 81 de 2019 y del Decreto 285 contienen las definiciones que aplican en el ámbito de cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales. En esta Política nos interesa resaltar las siguientes:

### 3.1. Definiciones relacionadas con el objeto de protección:

- a. **Base de datos:** Conjunto ordenado de datos de cualquier naturaleza, cualquiera que sea la forma o modalidad de su creación, organización o almacenamiento, que permite relacionar los datos entre sí, así como realizar cualquier tipo de tratamiento o transmisión de estos por parte de su custodio.
- b. **Dato personal:** Cualquier información concerniente a personas naturales, que las identifica o las hace identificables.  
*Ejemplos: son datos personales el nombre y apellidos, la cédula de identidad, el número de teléfono, los datos biométricos como la huella dactilar, el número de matrícula del auto, la dirección de correo electrónico, ...*
- c. **Ficha técnica:** Documento que contiene los registros, protocolos y reglas, relacionados al almacenamiento y tratamiento de los datos personales.  
*Ejemplos: estaría formada por la presente Política y todos aquellos documentos, protocolos o políticas a las que la misma se remite.*
- d. **Dato sensible:** Aquel que se refiera a la esfera íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para este. De manera enunciativa, se consideran sensibles

los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico; creencias o convicciones religiosas, filosóficas y morales; afiliación sindical; opiniones políticas; datos relativos a la salud, a la vida, a la preferencia u orientación sexual, datos genéticos o datos biométricos, entre otros, sujetos a regulación y dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona natural.

- e. **Transferencia de datos:** Dar a conocer, divulgar, comunicar, intercambiar y/o transmitir, de cualquier forma y por cualquier medio, de un punto a otro, intra o extrafronterizo, los datos a personas naturales o jurídicas distintas del titular, ya sean determinadas o indeterminadas.
- f. **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permita recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, asociar, disociar, comunicar, ceder, intercambiar, transferir, transmitir o cancelar datos, o utilizarlos en cualquier otra forma.
- g. **Elaboración de perfiles:** Toda forma de tratamiento automatizado que utilice datos personales para evaluar determinados aspectos de una persona natural, y en particular para analizar o predecir aspectos relativos a su rendimiento profesional, situación económica, salud, preferencias personales, intereses, fiabilidad, comportamiento, ubicación o movimientos.  
Ejemplos: en la actividad de Terpel Panamá esto es el análisis de crédito de clientes y/o proveedores y en el ámbito de Gestión Humana el modelo predictivo utilizado para la selección de personal.
- h. **Evaluación de impacto en protección de datos:** Documentación del responsable del tratamiento que contiene la descripción de los procesos con datos personales que pueden generar riesgos para los derechos y deberes individuales y sociales, así como medidas, salvaguardas y mecanismos de mitigación de riesgos.
- i. **Violación de la seguridad de los datos personales:** Toda infracción a la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

### 3.2. Definiciones relacionadas con los sujetos implicados en la protección de datos personales:

- a. **Custodio de la base de datos:** Persona natural o jurídica, de derecho público o privado, lucrativa o no, que actúa a nombre y por cuenta del responsable del tratamiento y le compete la custodia y conservación de la base de datos.  
Ejemplos: Organización Terpel S.A., la gestoría laboral, el servicio de hosting, el proveedor de campañas de mercadeo, ...
- b. **Responsable del tratamiento de los datos:** Persona natural o jurídica, de derecho público o privado, lucrativa o no, que le corresponde las decisiones relacionadas con el tratamiento de los datos y que determina los fines, medios y alcance, así como cuestiones relacionadas a estos.  
Ejemplos: Petrolera Nacional S.A. y Orlyn S.A.
- c. **Titular de los datos:** Persona natural a la que se refieren los datos.
- d. **Destinatario:** La persona natural o jurídica, autoridad pública, servicio u organismos al que se transfieran datos personales.
- e. **Exportador:** Persona natural o jurídica de carácter público o privado, domiciliado en el país, que efectúe transferencias de datos personales extrafronterizos, conforme a lo dispuesto en la Ley 81 de 2019 y el presente decreto.
- f. **Oficial de Protección de Datos personales:** funcionario designado para atender la unidad de enlace.

- g. **Autoridad de control:** La Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), es el organismo de la administración pública responsable de supervisar, implementar y controlar el cumplimiento de la Ley 81 de 2029 y su reglamentación, en todo el territorio nacional.

#### 4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

La Constitución Política de la República de Panamá reconoce entre sus garantías la inviolabilidad de las comunicaciones privadas y el derecho que tiene toda persona de acceder a su información personal contenida en bases de datos o registro públicos y privados. La Ley 81 de 26 de marzo de 2019 Sobre Protección de Datos Personales establece los principios, derechos, obligaciones y procedimientos que regulan la protección de datos personales. El Decreto Ejecutivo N° 285 de 28 de mayo de 2021 reglamenta la Ley 81 de 2019.

Ley 81 de 2019 está formada por 7 capítulos:

- Capítulo I. Disposiciones Generales.
- Capítulo II. Derechos de los titulares de datos personales.
- Capítulo III. Utilización de datos personales.
- Capítulo IV. Consejo de Protección de Datos Personales.
- Capítulo V. Responsabilidad por Infracciones.
- Capítulo VI. Infracciones y Sanciones.
- Capítulo VII. Disposiciones Finales.

El Decreto Ejecutivo 285 siguiendo el orden de los capítulos de la Ley dedica su articulado:

Capítulo I. Disposiciones Generales: con secciones dedicadas a:

- Principios generales para el tratamiento;
- Requisitos de la información;
- Condiciones de licitud para el tratamiento;

Capítulo II. Derechos de los titulares de datos personales.

Capítulo III. Utilización de datos personales: con secciones dedicadas a:

- Obligaciones del regulador, del responsable del tratamiento y del custodio de los datos;
- Medidas de responsabilidad para el cumplimiento;
- Relaciones del responsable del tratamiento con terceros
- Transferencias extrafronterizas de dato.

Capítulo IV. Autoridad de Control, con dos secciones dedicadas a:

- Designación y composición; y
- Poderes correctivos.

La autoridad de control es la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la información, ANTAI, creada y regulada por la Ley 33 de 25 de abril de 2013<sup>1</sup>. Esta norma le atribuye a la ANTAI competencias en materia de protección de datos que se han visto reflejadas en la Ley 81 y en su reglamentación. Con este mandato y durante este primer año se crea la Dirección de Protección de Datos Personales en el seno de ANTAI donde pasa a convivir con las otras direcciones de la Autoridad, la de Transparencia y la de Acceso a la información pública.

#### 5. LINEAMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales exige atender a los principios generales del tratamiento de datos personales, así como conocer y respetar los derechos reconocidos a los titulares de los datos.

##### Principios generales del tratamiento

<sup>1</sup> Ley 33, de 25 de abril de 2013, que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información.

La protección de datos personales se rige por los principios de lealtad, finalidad, proporcionalidad, veracidad y exactitud, seguridad de los datos, transparencia, confidencialidad, licitud y portabilidad.

**Principio de lealtad:** exige que los datos personales deberán recabarse por TERPEL PANAMÁ sin engaño o falsedad y sin utilizar medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

**Principio de finalidad:** dispone que TERPEL PANAMÁ, como responsables del tratamiento, deberán recolectar datos con fines determinados y legítimos. Los datos no podrán utilizarse posteriormente de manera incompatible o diferente con dichos fines.

El tratamiento ulterior de los datos personales con fines de investigación, estudios, encuestas o conocimientos de interés público, no se considerará incompatible con los fines que motivaron la recogida.

Los fines del tratamiento de los datos determinarán el **plazo de conservación** de estos, transcurrido el cual el responsable del tratamiento los suprimirá o eliminará de sus archivos, registros, bases de datos, expedientes o sistemas de información, o en su caso, los someterá a un procedimiento de anonimización. Para determinar el plazo de conservación de los datos se acudirá a las leyes aplicables en cada caso y a las responsabilidades de todo orden que deban ser atendidas por el responsable del tratamiento o custodio de la base de datos. **(Ver Lineamientos 5.4. sobre conservación y destrucción de datos y Anexo 3 de la presente Política)**

**Principio de proporcionalidad:** Para conocer qué datos son adecuados, pertinentes y mínimos necesarios para la finalidad perseguida con el tratamiento de los datos, TERPEL PANAMÁ como responsables del tratamiento y, en su caso, los custodios de la base de datos tomarán en cuenta el estado de la técnica, la naturaleza, ámbito, contexto y fines del tratamiento.

Con este fin podrán realizar y documentar evaluaciones de impacto en protección de datos personales con el objeto de minimizar los datos objeto de tratamiento, conocer los riesgos que impliquen los tratamientos y adoptar las medidas y garantías necesarias para mitigarlos.

La autoridad de control podrá definir aquellos supuestos en los que es recomendable realizar una evaluación de impacto y establecer las pautas o estándares a seguir en su desarrollo. **(Ver Lineamientos 5.6. sobre evaluaciones de impacto que una decisión puede tener en la protección de datos)**.

Los responsables del tratamiento y los custodios de las bases de datos adoptarán medidas organizativas que regulen el acceso a los datos personales en su entidad, conforme a este principio permitiendo el acceso a ellos únicamente a los empleados o funcionarios públicos que lo necesiten para el desarrollo de sus funciones y limitando el mismo a la cantidad de datos y al tiempo necesario para ello. **(Ver Lineamientos 5.5. sobre seguridad de datos personales)**

**Principio de veracidad y exactitud:** Los responsables del tratamiento adoptarán las medidas necesarias para mantener exactos y puestos al día los datos personales en su posesión, de tal manera que no se altere la realidad de éstos conforme se requiera para el cumplimiento de las finalidades que motivaron su tratamiento.

**Principio de seguridad de los datos:** los responsables del tratamiento de los datos personales deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesaria para garantizar la seguridad de los datos bajo su custodia, principalmente cuando se trate de datos considerados sensibles e informar al titular, lo más pronto posible, cuando los datos hayan sido sustraídos sin autorización o haya indicios suficientes de que su seguridad ha sido vulnerada. **(Ver Lineamientos 5.5. sobre seguridad de datos personales)**

**Principio de transparencia.** El responsable del tratamiento o, en su caso, el custodio de la base de datos deberá informar al titular de los datos, el uso que le dará a la información sujeta al tratamiento que vaya a realizar y le indicará la procedencia de esta. Corresponde al responsable del tratamiento o al custodio de la base de datos, en su caso, demostrar que le indicó al titular de los datos el uso que le daría a su información. **(Ver Lineamientos 5.1. sobre cláusulas informativas)**

**Principio de confidencialidad:** todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales están obligadas a guardar secreto o confidencialidad respecto de estos, incluso cuando hayan finalizado su relación con el titular o responsable del tratamiento de los datos, impidiendo el acceso o uso no autorizado.

**Principio de licitud:** para que el tratamiento de un dato personal sea lícito, deberá ser recolectado y tratado con base en algunas de las condiciones de licitud que reconoce la Ley 81 de 2019. **(Ver Lineamientos 5.2. para cumplir requisitos de las distintas condiciones de licitud)**

**Principio de portabilidad:** el titular de los datos tiene derecho a obtener de parte del responsable del tratamiento una copia de los datos personales de manera estructurada en un formato genérico y de uso común. **(Ver Lineamientos 5.7. para la correcta atención y respuesta al ejercicio de los derechos)**

### Derechos de los titulares de los datos

Los Derechos reconocidos como básicos e irrenunciables a los titulares de los datos, conocidos como derechos ARCO, son:

1. **Derecho de acceso:** permite al titular obtener sus datos personales que se encuentren almacenados o sujetos a tratamiento en bases de datos de instituciones públicas o privadas, además de conocer el origen y la finalidad para los cuales han sido recabados.
2. **Derecho de rectificación:** permite al titular solicitar la corrección de sus datos personales que sean incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.
3. **Derecho de cancelación:** permite al titular solicitar la eliminación de sus datos personales incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.
4. **Derecho de oposición:** permite al titular, por motivos fundados y legítimos relacionados con una situación en particular, negarse a proporcionar sus datos personales o a que sean objeto de determinado tratamiento, así como a revocar su consentimiento.
5. **Derecho a la portabilidad de los datos** que consiste en el derecho a obtener una copia de los datos personales de manera estructurada, en un formato genérico y de uso común, que permita ser operado por distintos sistemas y/o transmitirlos a otro responsable, cuando:
  - a. El titular haya entregado sus datos directamente al responsable.
  - b. Sea un volumen relevante de datos, tratados de forma automatizada.
  - c. El titular haya dado su consentimiento para el tratamiento o se requiera para la ejecución o el cumplimiento de un contrato

Para el cumplimiento de esta normativa Terpel Panamá ha adoptado los siguientes lineamientos:

1. Lineamientos para elaborar cláusulas informativas para formularios de toma de datos y contratos en los que se tomen datos personales.
2. Lineamientos para cumplir los requisitos de las distintas condiciones de licitud para el tratamiento de los datos personales.
3. Lineamientos para los contratos con terceros en los que haya transferencia de datos personales.
4. Lineamientos sobre plazos de conservación y formas de destrucción de datos personales.
5. Lineamientos para la evaluación del impacto que una decisión puede tener en la protección de los datos personales.
6. Lineamientos para la correcta atención y respuesta al ejercicio de derechos de los titulares de los datos.

### 5.1. Lineamientos para elaborar cláusulas informativas sobre tratamiento de datos personales.

El objetivo de estos lineamientos es ofrecer directrices claras para la elaboración de las cláusulas informativas que permiten a TERPEL PANAMÁ cumplir con el principio de transparencia y el deber de informar a los titulares de los



datos, sean clientes, empleados o proveedores, en relación con el tratamiento o tratamientos de sus datos personales en los términos que exige la Ley 81 de 2019 sobre protección de datos personales y el Decreto ejecutivo 285 de 28 de mayo de 2021 por el que se reglamenta la citada Ley.

### ¿Dónde está regulado?

De conformidad con la normativa vigente, el deber de información se desprende del principio de transparencia regulado en el artículo 2 de la Ley 81 y de los artículos 10 y 14 a 16 del Decreto 285.

**Art. 2 Ley 81 de 2019:** *Principio de transparencia: toda información o comunicación al titular de los datos personales relativa al tratamiento de estos deberá ser en lenguaje sencillo y claro, y mantenerlo informado de todos los derechos que le amparan como titular de los datos, así como la posibilidad de ejercer los derechos ARCO.*

La información que debe proporcionarse es la que se describe en el artículo 14 del Decreto 285 de 2021. Siendo recomendable que, en aquellos casos en los que se considere necesario, se amplíe esta información con otra que pueda proporcionar al titular de los datos mayor confianza en el tratamiento y manejo de su información personal.

Decreto 285 de 2021:

**Artículo 14. Contenido de la información.** *Cuando los datos se obtengan directamente del titular, el responsable del tratamiento, en el momento en que estos se obtengan, le facilitará toda la información indicada a continuación:*

- 1. La identidad y datos de contacto del responsable del tratamiento.*
- 2. La finalidad o finalidades del tratamiento a que se destinarán los datos personales; cuando el responsable del tratamiento proyecte el tratamiento posterior de datos personales para un fin que no sea aquel para el que se recogieron, proporcionará al interesado, con anterioridad a dicho tratamiento posterior, información sobre ese otro fin y cualquier información adicional pertinente.*
- 3. La condición que legitima el tratamiento conforme a los artículos 6, 8 y 33 de la Ley 81 de 2019. Cuando el tratamiento esté basado en el consentimiento del interesado, se le debe informar de su derecho a revocar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello tenga efectos retroactivos; cuando el tratamiento de datos personales sea un requisito legal o un requisito necesario para suscribir un contrato, así se indicará y cuando el tratamiento se base en los intereses legítimos del responsable del tratamiento o de un tercero, conforme al artículo 8 de la Ley 81 de 2019, se detallará cuáles son estos intereses.*
- 4. Los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos personales, en su caso.*
- 5. La intención del responsable del tratamiento de transferir datos personales a un tercer país, así como la condición prevista en el artículo 33 de la Ley 81 de 2019 que resulta aplicable.*
- 6. El plazo durante el cual se conservarán los datos personales o, cuando no sea posible, los criterios utilizados para determinar este plazo.*
- 7. La existencia, forma y mecanismos o procedimientos a través de los cuales podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad.*
- 8. La existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 19 de la Ley 81 de 2019, y, al menos en tales casos, la información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado;*
- 9. Los datos de contacto del oficial o delegado de protección de datos.*
- 10. Cuando los datos personales no se hayan obtenido de su titular, el responsable del tratamiento le facilitará, además de la información a que se refiere este artículo, la referente a la categoría de los datos de que se trate y la fuente de la que proceden los datos personales y, en su caso, si proceden de fuentes de acceso público.*

Conforme al último párrafo del artículo 14 del Decreto 285, cuando los datos personales no provienen directamente del titular sino de un tercero, en la primera comunicación que Terpel Panamá tenga con el titular de los datos le debe informar, además, sobre el origen de los datos, es decir, a partir del primer contacto se debe regularizar el titular de los datos de manera que le informemos de todo lo que exige la normativa. En relación con clientes podría darse este

supuesto en relación con los usuarios de Tarjeta Flota, por ejemplo. En relación con los empleados temporales, desde el momento en el que comienzan a prestar sus servicios en Terpel Panamá y sus datos son manejados por la empresa.

*Artículo 15. Plazos para facilitar la información. Cuando los datos sean proporcionados por el titular, la información se facilitará en el momento de la recogida de los datos.*

*Cuando los datos se obtengan de otra fuente, la información se facilitará:*

- 1. Si los datos personales se utilizan para comunicarse con el titular, a más tardar en el momento de la primera comunicación.*
- 2. Si se comunica a otro destinatario, éste deberá informar al titular en la primera comunicación que le dirija.*

*Artículo 16. Forma para facilitar la información. El responsable del tratamiento podrá elegir la forma en la que va a proporcionar la información al titular de los datos siempre que ésta le permita demostrar que cumplió con la obligación de informar.*

*La información proporcionada al titular tendrá que ser suficiente y fácilmente accesible, así como redactarse y estructurarse en un lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión para los titulares a quienes va dirigida, especialmente si se trata de menores de edad. Podrá utilizarse recursos audiovisuales, cuando sea apropiado, con el fin de proporcionar la información necesaria.*

*Cuando la información vaya a facilitarse a través de Internet o a través de dispositivos de pantalla reducida, y siempre que así lo considere el responsable del tratamiento, se podrá dar cumplimiento al deber de información mediante un sistema de información dividida en capas. De esta forma la política de privacidad y/o las condiciones de servicios accesibles, a las que se refiere la Ley 81 de 2019, se podrán dividir en capas. En la primera capa se facilitará al afectado la información básica referente a la identidad del responsable del tratamiento, finalidad del tratamiento y posibilidad de ejercer los derechos que le reconoce la Ley 81 de 2019 y se le indicará una dirección electrónica u otro medio que permita acceder de forma sencilla e inmediata a la restante información.*

## ¿En qué supuestos aplica?

La entrada de datos personales en los sistemas de Terpel Panamá tiene lugar por diversos canales, entre ellos, enumeramos a continuación los principales:

### 1. Formularios de toma de datos:

Cuando se utilicen formularios para la toma de datos se debe incluir una cláusula informativa en la que se cumplan las exigencias de información que se describen en el artículo 2 de la Ley 81 y que se desarrollan en el artículo 14 del Decreto 285 de 2021.

Para garantizar un correcto tratamiento de los datos personales se recomienda realizar una evaluación caso por caso para adoptar la cláusula informativa personalizada de forma que nos permita dar cobertura a los tratamientos de datos que se van a llevar a cabo.

### 2. Contratos y documentación relacionada con el contrato:

Por lo general, en los contratos podemos encontrar dos situaciones que requieren de atención desde el punto de vista de la obligación de informar al titular de los datos sobre el tratamiento de sus datos personales y son: datos de contacto de las personas que firman el contrato o aparecen en el mismo como personas de contacto y, en segundo lugar, del contrato pueden derivarse transferencias de bases de datos o de listados de datos de terceros entre las



partes. En este caso, debemos atender a lo que se dispone en la 'Política de contratos sobre protección de datos personales'.

### 3. Centro Estratégico de Servicio: Teléfono, WhatsApp, email de contacto

En los servicios de atención al cliente se utilizan varios canales para atender las solicitudes, quejas o consultas que nos puedan trasladar los clientes. En cada uno de estos canales el cumplimiento del deber de información tiene sus particularidades.

\*\*\* Propuesta de redacción de modelos de cláusulas informativas: Ver Anexo 1.

## 5.2. Lineamientos para cumplir los requisitos de las distintas condiciones de licitud para el tratamiento de los datos personales.

### Objetivo:

El objetivo de los presentes lineamientos es garantizar que los tratamientos de datos personales que se llevan a cabo en las empresas de TERPEL PANAMÁ cumplan con las exigencias del principio de licitud y reúnan alguna de las condiciones de licitud que enumera la Ley 81 de 2019 sobre protección de datos personales y el Decreto ejecutivo 285 de 28 de mayo de 2021 por el que se reglamenta la citada Ley.

### ¿Dónde se regula?

De conformidad con la normativa vigente, teniendo en cuenta los artículos 6, 8, 13 y 25 de la Ley 81 de 2019 que quedan resumidos en el artículo 17 y siguientes del Decreto 285, las condiciones de licitud para el tratamiento de datos personales en Panamá son:

*Se podrá proceder al tratamiento de los datos cuando se cumplan al menos una de las condiciones siguientes:*

1. *Cuando el titular de los datos haya prestado su consentimiento previo, inequívoco e informado por un medio que permita al responsable probar la trazabilidad de dicho consentimiento.*
2. *Cuando el tratamiento tenga lugar en el marco de una relación contractual en la que el titular de datos sea parte o se celebre en su interés.*
3. *Cuando el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal por parte del responsable del tratamiento. En estos casos, la ley que recoja la obligación debe disponer:*
  - a. *la finalidad del tratamiento;*
  - b. *la determinación del responsable o responsables del tratamiento;*
  - c. *las limitaciones que rigen la licitud del tratamiento por parte del responsable;*
  - d. *las categorías de datos objeto de tratamiento;*
  - e. *los titulares de los datos afectados;*
  - f. *las entidades a las que se pueden comunicar los datos y los fines de la comunicación;*
  - g. *los plazos de conservación de los datos.*
4. *Cuando el tratamiento este autorizado en una ley especial o las normativas que las desarrollen. Estas leyes podrán imponer condiciones especiales al tratamiento respetando lo previsto en la Ley 81 de 2019 y el presente decreto.*
5. *Cuando el tratamiento sea necesario para proteger intereses vitales del titular de los datos o de otra persona natural.*
6. *Cuando sea requerido por una entidad pública en el ejercicio de sus funciones legales, para la salvaguarda de un interés público o por orden judicial.*
7. *Cuando el tratamiento sea necesario para satisfacer el interés legítimo perseguido por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del titular de los datos, en especial cuando sea un menor de edad. Para justificar el interés legítimo el responsable del tratamiento deberá poder demostrar que evaluó y ponderó los intereses o*

derechos involucrados y que adoptó las medidas necesarias para mitigar los riesgos derivados del tratamiento.

*Esta condición de licitud no será aplicable al tratamiento realizado por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones.*

8. *Cuando se trate de datos sensibles, se atenderá a las condiciones previstas en el artículo 13 de la Ley 81 de 2019 para proceder a su transferencia a terceros.*

Lo primero que debemos tener en cuenta es que todas las condiciones de licitud necesitan ir acompañadas de la debida información sobre el tratamiento de datos personales. Información que se describe en el artículo 14 del Decreto 285. Independientemente de cuál sea la condición concreta que permite a Terpel Panamá utilizar los datos personales, se debe cumplir con el principio de transparencia y proporcionar al titular de los datos, el Cliente/proveedor/empleador/, la información precisa sobre los tratamientos de datos que se van a realizar.

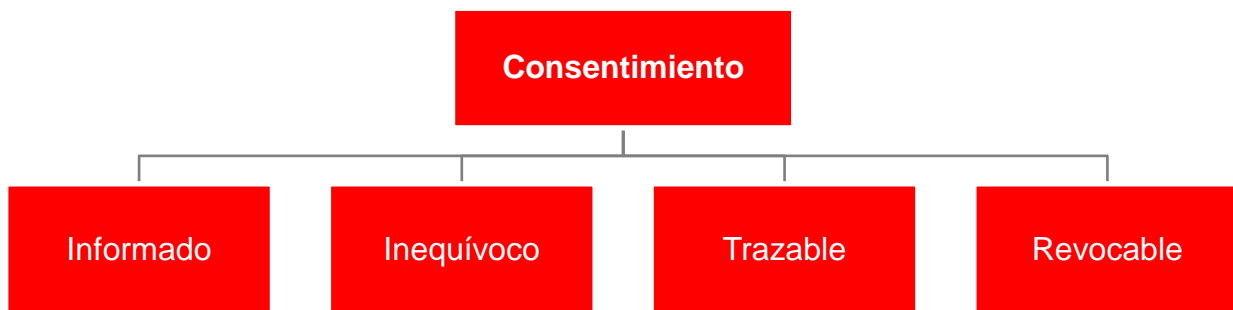
A este respecto recomendamos revisar el apartado 5.1. de esta Política referente a '*Lineamientos para elaborar cláusulas informativas sobre protección de datos personales*'.

Las condiciones de licitud tienen el mismo valor para legitimar el tratamiento de los datos. Cada una, como se expone a continuación, tiene unos requisitos distintos.

Veamos los requisitos para cada una de las condiciones de licitud que son de uso común en Terpel Panamá:

### **Consentimiento**

Conforme al artículo 18 del Decreto 285 de 2021 las condiciones para el consentimiento, como condición de licitud para proceder al tratamiento de los datos personales, son:



*El art. 18 del Decreto 285 dice así:*

*El consentimiento deberá ir precedido de la información prevista en el artículo 14 del presente decreto para cumplir las exigencias de ser informado e inequívoco.*

*El consentimiento deberá obtenerse de forma que permita su trazabilidad. Esto es, cuando el tratamiento se base en el consentimiento del interesado, el responsable deberá ser capaz de demostrar que aquel consintió el tratamiento de sus datos personales. Se considera válida la documentación del consentimiento, incluso por vía electrónica o cualquier otro mecanismo, conforme al medio que se utilice en cada caso para la recogida de datos, siempre que éste permita demostrar al responsable del tratamiento que el consentimiento fue otorgado.*

*Si el consentimiento del interesado se da en el contexto de una declaración escrita que también se refiera a otros asuntos, la solicitud de consentimiento se presentará de tal forma que se distinga claramente de los demás asuntos.*

*El consentimiento para el tratamiento de datos de salud, así como otros datos sensibles, cuando la ley que los regule lo exija, deberá ser irrefutable y expreso.*

*En el caso de tratamiento de datos de menores de edad e incapaces, el tratamiento deberá llevarse a cabo con la autorización previa del acudiente, tutor o quien ejerza la guarda y crianza o tutela del menor o incapaz. En estos casos, el responsable del tratamiento deberá demostrar que hizo todos los esfuerzos razonables para verificar esta autorización, teniendo en cuenta el estado de la tecnología disponible en cada momento. Los datos personales de los menores de edad e incapaces se pueden recopilar sin consentimiento cuando el tratamiento sea necesario para contactar con los padres, acudiente, tutor o quien ejerza la guarda y crianza o tutela del menor o incapaz y únicamente con esta finalidad.*

El art. 19 se refiere a la revocación del consentimiento y dispone:

*'El consentimiento podrá ser revocado en cualquier momento. La retirada del consentimiento no afectará la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a su revocación, salvo las excepciones contenidas en la Ley 81 de 2019 y cualquier otra disposición legal aplicable.*

*Antes de dar su consentimiento, el interesado será informado de ello. Deberá ser tan fácil retirar el consentimiento como otorgarlo.'*

Para cumplir con los requisitos que se exigen al consentimiento nos comprometemos a diseñar las tomas de datos que dependan de esta condición de licitud de manera que nos permita cumplir con todas sus exigencias. En particular:

1. Pensar cómo y dónde se va a facilitar la información: puede haber diversos escenarios: a pie de formulario, en una ventana pop up que se abra en un sitio web, a través del correo electrónico donde se le pide el consentimiento, ...
2. Configurar la toma de consentimiento de manera que nos permita demostrar que lo pedimos y que lo obtuvimos.
3. Habilitar una vía de revocación del consentimiento tan ágil y accesible para el usuario como la solicitud del consentimiento.

### Relación contractual

*'Cuando el tratamiento tenga lugar en el marco de una relación contractual en la que el titular de datos sea parte o se celebre en su interés.'* (art. 17 Decreto 285)

En estos casos debemos tener presente:

1. Que debemos proporcionar la información sobre el tratamiento de los datos en el mismo contrato.
2. Que los tratamientos que quedan amparados en esta condición de licitud son los que tienen cabida en el objeto del contrato. Cualquier otro tratamiento deberá reunir la debida condición de licitud. Es el caso, por ejemplo, de uso de datos de clientes con fines de publicidad de otros productos o servicios de Terpel Panamá diferentes a los que está contratando.

### Obligación legal

Cuando Terpel Panamá base el tratamiento de datos en el cumplimiento de una obligación legal, por ejemplo, comunicar a la Caja del Seguro Social las altas, bajas y modificaciones de los empleados o colaboradores, deberá limitarse a comunicar los datos y la información personal que corresponda en cada supuesto.

En este sentido recomendamos analizar la normativa que nos obligue a realizar la transferencia de datos para conocer bien qué datos debemos transferir y con qué finalidad lo estamos transfiriendo.

### Requerido por una entidad pública en el ejercicio de sus funciones legales

En esta condición debemos acudir al artículo 24 de la Ley 81 de 2019 que dispone:

**Artículo 24.** Los responsables o custodios de bases de datos deberán entregar a las autoridades judiciales competentes la información relacionada al almacenamiento o transferencia de datos personales que sea debidamente solicitada para el aseguramiento del cumplimiento de la ley.

En cualquier caso, la solicitud tendrá que estar debidamente proporcionada, no admitiéndose en ningún caso solicitudes masivas de información sobre datos personales.

En todo caso, dicha solicitud deberá ir dirigida al responsable del tratamiento o al titular de los datos, que es el único que puede responderla, ordenando en su caso al responsable del tratamiento o quien lo tuviera por mandato o encargo de dicho responsable que entregue los datos a la autoridad judicial competente.

Es importante este artículo para estar anuentes ante las solicitudes que nos puedan llegar a de las entidades públicas para comprobar que cumplen con las exigencias del ámbito de sus funciones legales. En caso de duda se recomienda requerir más información a la entidad o bien contestar transfiriendo la mínima información posible y dejando constancia de la falta de claridad en la solicitud.

### Interés legítimo de Terpel Panamá

‘Para justificar el interés legítimo el responsable del tratamiento deberá poder demostrar que evaluó y ponderó los intereses o derechos involucrados y que adoptó las medidas necesarias para mitigar los riesgos derivados del tratamiento.’ (art. 17 Decreto 285).

Cuando queramos apoyar el tratamiento de datos en el interés legítimo es recomendable:

1. Analizar que no concurra ninguna otra condición que nos legitime a realizar este tratamiento.
2. Documentar y dejar constancia de la evaluación y ponderación de nuestro interés legítimo con los derechos de los interesados, así como, en el caso de que sea necesario, las medidas que vamos a adoptar para que el equilibrio entre nuestro interés legítimo y los derechos de los interesados sea mayor.

### 5.3. Lineamientos para contratos con terceros en los que haya transferencias de datos personales

#### Objetivo:

El presente lineamiento es proporcionar a las empresas que forman Terpel Panamá, una guía para cumplir con las exigencias legales cuando un contrato implique tratamiento de datos personales de los que Terpel Panamá es responsable por parte de un tercero o cuando Terpel Panamá vaya a tener acceso a una base de datos de la que un tercero es responsable.

De este modo, esta política no aplica a los contratos con empleados o colaboradores ni a los contratos con proveedores en los que no hay flujo de datos personales desde Terpel Panamá o hacia Terpel Panamá por parte del proveedor, véase, por ejemplo: proveedores de productos. Para conocer las recomendaciones de mejora del cumplimiento en protección de datos, en estos supuestos, consultar la ‘Política de cláusulas informativas sobre el tratamiento de datos personales’.

#### ¿Dónde está regulado?

Cuando en el tratamiento de datos interviene un tercero, pueden darse varias situaciones a la luz de la Ley 81 de 2019. Las transferencias de datos, nacionales y trasfronterizas, deben estar basadas en alguna de las condiciones que se enumeran en el art. 33 de la Ley 81 de 2019 y en los artículos 51 a 53 del Decreto 285 de 2021. Allí se enumeran las condiciones para estas transferencias y se detallan las garantías adecuadas que se pueden utilizar

para dotar a las transferencias de datos de la protección que los datos personales requieren. En particular, podemos encontrarnos ante los siguientes supuestos de relaciones con terceros:

1. Transferencia de datos a terceros (art. 32 y 33 Ley 81 de 2019 y 46 de la Reglamentación)
2. Custodio de base de datos (arts. 10 y 14 de Ley 81 de 2019 y 47 a 49 de la Reglamentación)
3. Responsables solidarios (art. 22 Ley 81 de 2019 y 50 de la Reglamentación)
4. Transferencias transfronterizas de datos (arts. 51 a 53 de la Reglamentación)

Cada una de estas situaciones de transferencia de datos tiene unas exigencias legales concretas que debemos cumplir. Veamos cada una de ellas.

### ¿Qué supuestos pueden darse en la práctica?

#### a. Transferencia de datos a terceros

La transferencia de datos, conocida también como cesión o comunicación de datos, tiene lugar entre dos responsables del tratamiento. Terpel Panamá comunica datos personales de sus bases de datos a un tercero o un tercero comunica datos personales de su base de datos a Terpel Panamá.

Conforme al artículo 46 del Decreto 285 de 2021 la transferencia de datos a un tercero debe quedar documentada dejando constancia de la solicitud y recepción de los datos que sean objeto de transferencia.

Para dejar constancia de esto la mejor manera es incorporando una cláusula en el contrato con el proveedor.

En este los contratos se debe incluir:

- Referencia a los datos que van a ser objeto de cesión o comunicación y quien va a ser el cedente y quien el cesionario.
- Referencia a cuál es la condición de licitud en la que se basa la cesión de datos: obligación legal, obligación contractual, consentimiento del interesado.
- Referencia a la finalidad que persigue la cesión de los datos.

#### b. Custodio de la base de datos para la prestación de un servicio

El artículo 10 de la Ley 81 de 2019 hace referencia a la necesidad de un mandato del responsable del tratamiento al custodio de la base de datos en el que se establezcan las condiciones para el tratamiento o la utilización de los datos personales y donde el 'mandatario deberá respetar esas estipulaciones en el cumplimiento del encargo'.

Los artículos 47 a 49 del Decreto 285 de 2021 desarrollan el contenido que debe tener este contrato de custodio de la base de datos. Se exige que los custodios ofrezcan garantías suficientes en relación con el tratamiento de datos personales.

El artículo 48 describe el contenido mínimo que deben tener estos contratos.

Contenido del contrato de custodio de la base de datos. Se estipularán, entre otras, las siguientes condiciones:

1. El tratamiento de los datos personales conforme a las instrucciones, debidamente documentadas, del responsable del tratamiento.
2. Implementar las medidas de seguridad conforme a los instrumentos jurídicos aplicables.
3. La obligación de informar al responsable del tratamiento cuando ocurra una violación de la seguridad de los datos personales que trata según sus instrucciones.
4. La confidencialidad respecto de los datos personales tratados.

5. La prohibición de transferir datos personales, salvo que el responsable lo solicite o la transferencia derive de una subcontratación autorizada por el responsable del tratamiento.
6. La información que el custodio deba poner a disposición del responsable para que este pueda acreditar el cumplimiento de sus obligaciones.
7. La colaboración con el responsable del tratamiento en todo lo relativo a garantizar el cumplimiento, en particular, en cuanto a la atención y respuesta al ejercicio de los derechos.
8. La eliminación, devolución o comunicación, al responsable del tratamiento o a un nuevo custodio de la base de datos designado por el responsable del tratamiento, los datos personales objeto de tratamiento, una vez cumplida la relación jurídica con el responsable del tratamiento, excepto que una ley exija la conservación de los datos personales. En este caso, los datos serán devueltos al responsable del tratamiento que garantizará su conservación por el tiempo establecido en la ley 81 de 2019 o en otras leyes especiales.

El hecho de que este contenido se describa como mínimo implica que Terpel Panamá como responsable del tratamiento, atendiendo a las circunstancias del caso concreto, deberá incluir en este contrato las cuestiones relacionadas con la protección de los datos personales que considere oportunas. Por ejemplo, si se trata de un proveedor de tecnología, al finalizar el contrato puede que se necesite que el proveedor entregue la base de datos personales en un formato determinado o que lo transfiera a otro proveedor que le va a sustituir en la prestación del servicio o que la transferencia se realice en un plazo de tiempo determinado y sea necesario detallar todas estas cuestiones en el contrato.

El artículo 49 establece las reglas para las subcontrataciones por parte de un custodio de la base de datos a otros custodios.

El custodio de la base de datos no recurrirá a otro custodio, sin la autorización previa por escrito, específica o general, del responsable del tratamiento. En este último caso, el custodio de la base de datos informará al responsable del tratamiento de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros custodios, dándole así la oportunidad de oponerse a dichos cambios.

Cuando un custodio de la base de datos recurra a otro custodio para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del responsable del tratamiento, se impondrán a este otro custodio las mismas obligaciones de protección de datos personales que las estipuladas entre el responsable y el custodio inicial. Se dejará constancia por escrito, por cualquier medio de prueba admisible. Si ese otro custodio incumple sus obligaciones de protección de datos personales, el custodio inicial de la base de datos seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones.

En conclusión, respecto de las subcontrataciones, hay que destacar la necesidad de una autorización previa, esto es, que se haya previsto en el contrato o acuerdo inicial de prestación de servicios, que sea específica, para unos tratamientos de datos determinados, o general, esto es sin concretar en unos tratamientos determinados sino como delegación más amplia.

Por último, está el supuesto de la responsabilidad de los custodios cuando subcontratan todo o parte del servicio en un tercero, que siguen siendo responsables frente al responsable del tratamiento.

En aras a cumplir con la normativa de protección de datos la redacción de estas cláusulas exige una mayor personalización y un mayor detalle en relación con los datos, los tratamientos de datos personales que van a ser manejados por el proveedor, las finalidades del servicio, las posibles subcontrataciones, las medidas de seguridad que se le exigen o la referencia al estándar de seguridad que se le va a exigir, así como el destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.



**c. Responsables solidarios de la base de datos**

Conforme al artículo 50 del Decreto 285 de 2021 los responsables solidarios deben determinar de modo transparente y de mutuo acuerdo las responsabilidades respectivas conforme a la Ley 81 de 2019 y a la reglamentación.

Esto supone la necesidad de incluir en el Acuerdo reglas en relación con la responsabilidad por la legitimidad de los datos que cada empresa aporte, responsabilidad y forma de cumplir los deberes de información a los interesados, funciones y obligaciones de cada una respecto de los datos, punto de contacto para los interesados, medios para el ejercicio de los derechos de los titulares de los datos.

En este caso es importante insistir en que Terpel Panamá debe actuar en dos frentes:

- los responsables del tratamiento entre sí para definir bien cómo es el tratamiento entre ellos;
- los responsables frente a los titulares de los datos: los clientes que deben ser informados debidamente y atendidos en sus derechos. Entre la información a proporcionar deberá estar la cesión de sus datos.

**d. Transferencias extrafronterizas de datos**

El art. 33 de la Ley 81 de 2019 y los arts. 51 a 53 del Decreto 285 de 2021 son la referencia en tratamiento de datos que conllevan flujos extrafronterizos de datos.

Así el artículo 33 de la Ley y el 51 del Decreto enumeran las condiciones conforme a las que se podrán realizar transferencias extrafronterizas de datos y son:

1. Para países u organizaciones internacionales que brindan un grado de protección de datos personales equivalente o superior al previsto en la Ley 81 de 2019 y el presente decreto;
2. Cuando el responsable ofrece y prueba garantías adecuadas de cumplimiento de los principios, los derechos del titular y el régimen de protección de datos personales previsto en la Ley 81 de 2019 y el presente decreto.
3. Consentimiento del titular de los datos.
4. Necesaria para la prevención o diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios.
5. Necesaria para la salvaguarda del interés público o para la representación legal del titular de los datos personales o administración de justicia.
6. Necesaria para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial o en casos de colaboración judicial internacional.
7. Necesaria para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el responsable del tratamiento y el titular de los datos.
8. Que sea requerida para concretar transferencias bancarias o bursátiles en lo relativo a las transacciones respectivas y conforme a la legislación que les resulte aplicable.
9. Que tenga por objeto la cooperación internacional entre organismos de inteligencia para la lucha contra el crimen organizado, el terrorismo, el lavado de activos, los delitos informáticos, la pornografía infantil y el narcotráfico.
10. Cuando concurra alguna de las demás condiciones previstas en la Ley 81 de 2019.

El art. 33.5 de la Ley 81 de 2019 prevé otra excepción que puede aplicarse a las transferencias de datos con otras empresas del Grupo Terpel. Dice así:

“Que sea efectuada a cualquier sociedad del mismo grupo económico del responsable del tratamiento, siempre que los datos personales no sean utilizados para finalidades distintas a las que originaron su recolección”.

A nivel de Grupo económico, como vamos a ver a continuación, el art. 53. 4 de la Reglamentación invita a considerar elaborar unas normas corporativas que establezcan los estándares de privacidad que deben ser observados por las empresas del Grupo.

Como garantías adecuadas de cumplimiento, el artículo 53 de la Reglamentación señala las siguientes:

1. Las cláusulas contractuales suscritas entre el exportador y el destinatario que ofrezcan garantías suficientes y que permita demostrar el alcance del tratamiento de los datos personales, las obligaciones y responsabilidades asumidas por las partes y los derechos de los titulares.
2. Los modelos de cláusulas contractuales que valide la autoridad de control para ser utilizadas por exportador y destinatario como garantía de la transferencia.
3. Los mecanismos de autorregulación vinculante convenidos entre el exportador y el destinatario y aprobado por la autoridad de control o reconocida por ésta, siempre y cuando éstos sean acordes con las disposiciones previstas en la Ley 81 de 2019 y el presente decreto. La autoridad de control podrá promulgar el listado de mecanismos de autorregulación vinculantes que se reconocen a estos efectos.
4. Si el exportador y el destinatario pertenecen al mismo grupo económico y los tratamientos queden sujetos a unas normas corporativas que les vinculen.

Respecto de esta última garantía, normas corporativas, queremos dejar como referencia una “Guía de implementación sobre Cláusulas Contractuales Modelo para la Transferencia Internacional de Datos Personales (TIDP)” que ha sido publicada el 29 de septiembre de 2022 por la Red Iberoamericana de Protección de Datos como propuesta para que sea incorporada por las distintas Autoridades de Protección de Datos de la Región de Latinoamérica, como es el caso de ANTAI para Panamá, como modelo a seguir.

La Guía puede consultarse aquí: <https://www.redipd.org/sites/default/files/2022-09/guia-clausulas-contractuales-modelo-para-tidp.pdf>

**\*\*\* Propuesta de redacción de modelos de cláusulas para contratos con transferencias de datos: Ver Anexo 2.**

#### **5.4. Lineamientos sobre plazos de conservación y formas de destrucción de datos personales.**

##### **Objetivo:**

El objetivo de estos lineamientos es garantizar que la información almacenada en equipos y soportes sea conservada durante el tiempo en que sea relevante y eliminada de forma segura, de conformidad con lo establecido en la Ley 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales y su reglamentación.

##### **¿Dónde se regula?**

De conformidad con la normativa vigente, los datos personales deberán ser mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados, durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales. Este principio general se encuentra incluido en el principio que la Ley 81 de 2019 ha denominado “Finalidad”.

Este principio también establece la prohibición de que los datos sean tratados ulteriormente de forma incompatible con los fines incompatibles para los cuales se solicitaron.

Considerando ambas obligaciones, debe entenderse que los datos personales deberán ser eliminados una vez que la finalidad originaria para la que fueron recogidos haya sido alcanzada y no se prevea alguna finalidad compatible. Adicionalmente, debe así mismo tenerse en cuenta que los datos personales que posea Terpel Panamá deberán ser suprimidos, siguiendo lo establecido en la Ley 81 de 2019, si cualquier interesado cuyos datos trate, ejerce su derecho de cancelación.

Únicamente podrán conservarse los datos durante tiempo superior al indicado anteriormente en los siguientes casos:

- Para el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento de datos impuesta por el Derecho de la República de Panamá que se aplique al responsable del tratamiento;
- Con fines históricos, estadísticos o científicos.

### ¿Qué plazos de conservación rigen en Panamá?

Los datos personales que trata Terpel Panamá son datos identificativos y en algunos casos de datos sensibles relativos a sus colaboradores, solicitantes de empleo, clientes o proveedores.

Dichos datos son conservados por parte de Terpel Panamá durante el tiempo que la misma se necesita para dar cumplimiento a la finalidad para la que se recogió o se entregó el dato, o por el periodo de tiempo requerido de acuerdo a las normas contables, comerciales, tributarias, laborales, seguridad social o cualquiera aplicable según la materia, y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información almacenadas en las mismas, con un plazo máximo de veinte años.

Una vez pasado dicho plazo deberá conservarlos de forma que no se permita la identificación de los individuos a los que se refieren. Sin perjuicio de ello Terpel Panamá deberá tener en cuenta las posibles responsabilidades que pudieran derivarse de las relaciones descritas que pueden provocar que la misma se vea en la necesidad de tratar nuevamente los datos para ejercitar su derecho de defensa. Así mismo es posible que de las relaciones descritas se deriven nuevas relaciones que nada tengan que ver con su origen, caso en el cual Terpel Panamá se vería así mismo avocada a retener los datos personales para poder atender a sus obligaciones o derechos derivados de ella. En estos casos, Terpel Panamá procederá a bloquear la información, de manera que sea reservada y con acceso restringido estrictamente a las personas autorizadas.

**\*\*\* Propuesta de redacción de modelos relacionados con la conservación y destrucción de documentos y soportes que incorporen datos personales: Ver Anexo 3.**

## 5.5. Lineamientos sobre seguridad de datos personales

El objetivo de estos lineamientos es ofrecer directrices claras sobre como Terpel Panamá debe proteger los datos personales de clientes, colaboradores y proveedores de la organización para mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de dichos datos personales.

### 5.5.1 Privacidad de la información

La información relacionada a datos personales sólo debe ser accedida por las personas que así lo requieran de acuerdo con sus funciones. Dicha información no debe ser compartida a terceros sin la debida aprobación del dueño de los datos. Para tal fin, se deberá seguir con lo establecido en la política **SLP.01 – Política de seguridad de la información de Panamá** en su sección 6.29.3 (Privacidad de la información personal).

### 5.5.2 Escritorio limpio

Todo colaborador de Terpel Panamá se compromete a no solo proteger los datos personales a través de medio digitales o tecnológicos, sino a través de medios físicos o información almacenada en forma impresa. Para tales fines, se deben seguir los lineamientos establecidos en la política **SLP.01 – Política de seguridad de la información de Panamá**, específicamente en el punto 6.14 sobre escritorio limpio.

### 5.5.3 Control de acceso

Los datos personales deben ser resguardados en todo momento para prevenir el robo, alteración no autorizada, borrado y acceso no autorizado a dicha información. Terpel Panamá debe tener adecuados controles de seguridad como proteger los datos personales de sus clientes, colaboradores y proveedores de acuerdo con lo establecido en la política **SLP.01 – Política de seguridad de la información de Panamá** en su sección 6.2.6 (Control de Acceso a la información y a los recursos informáticos), sección 6.10 (Seguridad de los equipos) y sección 6.21.1 (Acceso Lógico) de dicha política.

### 5.5.4 Registros del sistema

Todo sistema o repositorio donde se almacenen datos personales deberá contar con mecanismos que permitan el registro de los accesos de los usuarios a los sistemas, en otras palabras, Terpel Panamá podrá conocer en todo momento aquellos usuarios que accedieron a la información de datos personales, de acuerdo con lo establecido en la política **SLP.01 – Política de seguridad de la información de Panamá** en la sección 6.2.13 (Registros del sistema).

### 5.5.5 Transferencia de la Información

Toda base de datos personales con información sobre clientes, colaboradores y proveedores debe ser protegida durante la transferencia de esta. Para ello se deberán seguir los siguientes lineamientos:

- Toda transferencia de información con datos personales deberá ser a través de canales o medios seguros de comunicación (canales cifrados) de acuerdo con lo establecido en la política **SLP.01 – Política de seguridad de la información de Panamá** en la sección 6.2.19 (Transferencia de la Información).

### 5.5.6 Inventario de las bases de datos

Terpel Panamá deberá disponer de un inventario que permita llevar un control de todas las bases de datos que contengan datos personales como nombres, cédulas, teléfonos, direcciones, información médica, entre otras.

El Inventario de bases de datos deberá ser actualizada como mínimo una (1) vez al año.

El mismo deberá estar en todo momento disponible para cualquier consulta de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) en caso de ser requerido por esta instancia.

### 5.5.7 Cumplimiento de la política

Todo incumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente documento o la política **SLP.01 – Política de seguridad de la información de Panamá** de acuerdo con lo establecido en dicha política en su sección 6.31.

### 5.5.8 Gestión de Incidentes de seguridad

Todo incidente de seguridad deberá seguir los lineamientos establecidos en la política **SLP.01 – Política de seguridad de la información de Panamá** en su sección 6.28 (Administración de Incidentes de Seguridad de la Información).

Todo incidente de seguridad, cuando ponga en riesgo los datos personales de los que Terpel Panamá es responsable, deberá ser documentado formalmente y como mínimo deberá disponer de la siguiente información:

- Fecha y hora del reporte del incidente de seguridad
- Fecha y hora real en que ocurrió el incidente de seguridad

- Origen de incidente de seguridad
- Sistemas, personas o procesos afectados
- Motivo de la violación de seguridad
- Detalle de lo ocurrido y sus efectos en la organización
- Causa Raíz del incidente de seguridad
- Medias correctivas inmediatas y definitivas
- Afectación de datos personas de clientes, colaboradores o proveedores
- Recomendaciones al titular de los datos personales sobre las medidas que puede adoptar para proteger sus intereses.
- Medios disponibles para que el titular pueda obtener más información.

Tan pronto sea identificado un incidente de seguridad (provocado por un evento ilícito o accidental) que pueda provocar daños, pérdida, robo, alteraciones, borrado o accesos no autorizados a datos personales de clientes, colaboradores y/o proveedores, deberá ser notificado a los titulares de los datos personales y a la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI).

Los titulares de los datos personales afectados en el incidente de seguridad deberán ser notificados en un plazo no mayor a setenta y dos (72) horas posteriores a fecha en la que fue identificado en incidente de seguridad.

Terpel Panamá trasladará esta obligación a los Custodios de la base de datos personales que le presten un servicio y estos deberán notificar inmediatamente sea identificado el incidente, al responsable del tratamiento de dichos datos personales.

## **5.6. Lineamientos para la evaluación del impacto que una decisión puede tener en la protección de los datos personales.**

### **Objetivo**

El objetivo de estos lineamientos es dar a conocer una de las medidas preventivas que el Decreto ejecutivo 285 de 2021 por el que se reglamenta la Ley 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales menciona como medida de responsabilidad en el cumplimiento que es la Evaluación de impacto den protección de datos conocidas también como EIPD o PIA por sus siglas en inglés *Privacy Impact Assessment*

### **¿Dónde se regula?**

De conformidad con la normativa vigente, las evaluaciones de impacto se prevén en el artículo 33 y se describen en el artículo 41 del Decreto 285 que disponen:

Artículo 33. Responsabilidad en el tratamiento. El responsable del tratamiento y el custodio de la base de datos implementarán los mecanismos necesarios para acreditar el cumplimiento de los principios y obligaciones establecidas en la Ley 81 de 2019 y en el presente decreto. Rendirán cuentas sobre el tratamiento de datos personales en su posesión al titular de los datos y a la autoridad de control.

Para ello, deberán elaborar una ficha técnica que contendrá los protocolos, procesos y procedimientos de gestión y transferencia segura de los datos, que será fiscalizado y supervisado por la autoridad de control.

Los responsables del tratamiento y los custodios de la base de datos podrán adoptar, entre otras, las siguientes medidas:

(...)

6. Evaluar el impacto de los tratamientos de datos a realizar, antes de su ejecución, para garantizar la proporcionalidad y minimización de datos en el tratamiento.

(...)

Artículo 41. Evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos. Atendiendo a la gravedad del riesgo que presente el tratamiento para los datos personales, así como a la novedad de la tecnología utilizada, la Autoridad de Control, podrá ordenar que se presente un informe de evaluación de impacto en protección de datos.

El informe debe contener, como mínimo, una descripción de los tipos de datos recopilados, la metodología utilizada para la recopilación y garantía de seguridad de la información, y el análisis del responsable en relación con medidas, salvaguardas y mecanismos de mitigación de riesgos adoptados.

La autoridad de control podrá solicitar a las entidades públicas que publiquen los informes de evaluación de impacto en protección de datos que lleven a cabo y sugerirles la adopción de normas y buenas prácticas para el tratamiento de datos personales.

### ¿Qué es una Evaluación de Impacto en Protección de Datos (EIPD)?

Las Evaluaciones de impacto son análisis sobre el impacto que las operaciones de tratamiento de datos personales que se quieren llevar a cabo puedan tener sobre la protección de los datos personales. Es un proceso dinámico y continuo diseñado para identificar y minimizar los riesgos para los derechos y libertades de las personas físicas resultantes del tratamiento de datos personales por parte de las personas involucradas en el lanzamiento de un nuevo proyecto, solución o norma (esto es, un proceso o procedimiento), asegurando que los potenciales riesgos se identifiquen desde el comienzo.

La Evaluación de impacto incluye un **ciclo recurrente** de varias fases:

- Fase 1: evaluación preliminar de la necesidad de llevar a cabo la evaluación junto con una definición del rango de acción y el dimensionamiento de las herramientas y recursos necesarios,
- Fase 2: identificación de los riesgos,
- Fase 3: búsqueda de las soluciones y medidas a implementar para la evaluación de riesgos y la gestión de riesgos, con el objetivo final de reducir el impacto a un nivel aceptable.

Esta obligación se enmarca en las **medidas preventivas** que el responsable debe adoptar ya que es en el momento previo al tratamiento cuando se debe analizar el impacto que las operaciones de tratamiento previstas y, en su caso, las tecnologías que incluyen van a tener en los derechos y libertades de los titulares de los datos. No se trata de concluir que no se pueden llevar a cabo las operaciones sino de analizar los riesgos y adoptar las medidas necesarias para que los riesgos disminuyan al máximo y se contrarresten con determinadas medidas que de no adoptarse harían el tratamiento muy arriesgado.

La metodología de la EIPD permite a Terpel Panamá identificar y gestionar riesgos y problemas relacionados con el tratamiento de datos personales, adoptar medidas técnicas y organizativas adecuadas y mantener un seguimiento y documentar el proceso de toma de decisiones registrando los resultados finalmente en un informe. Por lo tanto, es una herramienta importante para la responsabilidad del responsable del tratamiento, ya que le ayuda a cumplir con los requisitos de RGPD y demostrar su cumplimiento<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> El Comité Europeo de protección de datos representa así el ciclo de la Evaluación de impacto. WP 248.





### ¿Cuándo llevar a cabo una evaluación de impacto en protección de datos?

La normativa de protección de datos de la República de Panamá no enumera los supuestos en los que es necesario o recomendable realizar una evaluación de impacto antes de proceder a realizar el tratamiento de datos personales. De esta forma, habrá que esperar a conocer los lineamientos que en este sentido vaya indicando la Autoridad de Control, ANTAI.

Entre tanto, Terpel Panamá llevará a cabo esta evaluación en los supuestos de **Uso de datos sensibles y Uso de tecnologías relacionadas con la Inteligencia, cuando lo** considere oportuno y siempre que se persiga demostrar que se ha realizado, antes de comenzar con el nuevo tratamiento de datos.

Esta evaluación supone una medida de responsabilidad dirigida a demostrar el cumplimiento ante los titulares de los datos personales y ante la Autoridad de control.

### 5.7. Lineamientos para la correcta atención y respuesta al ejercicio de derechos de los titulares de los datos.

#### Objetivo:

Establecer los lineamientos en relación con la obligación de Terpel Panamá de atender y dar respuesta al ejercicio de los derechos que la normativa sobre protección de datos personales reconoce a los titulares de los datos.

Terpel Panamá se encuentra en la obligación legal de responder a los derechos de los titulares de los datos, ya sean éstos solicitados:

- Directamente el titular de los datos
- Quien lo represente legalmente en los supuestos permitidos por la normativa de la República de Panamá.
- De entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o
- Por orden judicial y de terceros autorizados por el Titular o por la ley

Terpel Panamá atenderá consultas, solicitudes y reclamos por medio escrito en sus domicilio en Marbella Office Plaza, Piso 7, Avenida Aquilino de la Guardia, Ciudad de Panamá, Panamá y a través de su página web [www.terpelpanama.com](http://www.terpelpanama.com), direccionándose al link de CONTÁCTANOS que le permitirá al usuario hacer uso de sus derechos en materia de datos personales escribiéndonos al correo electrónico [protecciondedatos@terpelpanama.com](mailto:protecciondedatos@terpelpanama.com).

Las respuestas a las solicitudes de ejercicio de derechos deberán tramitarse y responderse en un plazo que nunca excederá de 5 a 10 días hábiles, contadas desde la fecha de recibida la solicitud. En caso de que la consulta sea realizada vía la línea de servicio al cliente, deberá informarse al Titular o su representante que debe hacerla por escrito con el fin de mantener prueba de está dirigiéndola al domicilio de Terpel Panamá o al correo electrónico [protecciondedatos@terpelpanama.com](mailto:protecciondedatos@terpelpanama.com).

El área responsable en Terpel Panamá para la protección de datos personales que dará trámite a las solicitudes, consultas y reclamos relacionados con la Ley 81 de 2019 y sus reglamentaciones es la Dirección Jurídica perteneciente a la Gerencia General.

### ¿Dónde se regulan?

La Ley 81 de 2019 dedica los artículos 15 a 24 a los derechos de los titulares de los datos y la reglamentación los artículos 21 a 31. Estos derechos son los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad. Por otro lado, reconoce el derecho a no verse sometido a decisiones automatizadas sin intervención humana y el derecho a reclamar ante la Autoridad de Control el uso incorrecto o ilícito de sus datos personales.

### ¿En qué consisten los derechos?

#### 1. Derecho de acceso

El derecho de acceso debe ejercitarse por el titular de los datos o por el representante legal de este. Se ejercerá mediante petición o solicitud dirigida a Terpel Panamá como responsable, formulada por cualquier medio que garantice la identificación del afectado y en la que conste la base de datos a consultar.

La organización pondrá a disposición de los titulares de los datos formularios o modelos de la solicitud de acceso a la información.

Conforme al artículo 16 de la Ley 81 y art. 24 de la Reglamentación, este derecho consiste en que el titular puede obtener del responsable del tratamiento confirmación de si se están tratando o no sus datos personales que se encuentren almacenados o sujetos a tratamiento en bases de datos dentro de Terpel Panamá, además de conocer:

1. Los fines del tratamiento,
2. Categorías de datos personales que se trate,
3. Destinatarios de los datos comunicados o que se comuniquen posteriormente
4. Plazo previsto para la conservación, y criterios para determinar el plazo del almacenamiento,
5. El derecho a ejercitar los derechos de rectificación, cancelación, oposición o portabilidad
6. La existencia de decisiones automatizadas, elaboración de perfiles
7. Origen del dato

Adicionalmente a la solicitud, el titular de los datos deberá presentar su identificación personal, o un poder o mandato otorgado por el titular de los datos.

En el caso de que Terpel Panamá realice transferencias extrafronterizas de datos personales a un tercer país o a una organización internacional, el interesado tendrá derecho a ser informado de las garantías adecuadas relativas a dicha transferencia.

Terpel Panamá facilitará una copia de los datos personales objeto de tratamiento con la información solicitada en base al requerimiento. La emisión del detalle del acceso a los datos de carácter personal será sin ningún costo para el titular de los datos. La emisión de cualquier otra copia solicitada por el interesado podrá estar sujeta a un canon razonable basado en costes administrativos.

Cuando Terpel Panamá contrate un custodio de bases de datos, y exista una obligación contractual con la contraparte de entregarlo al titular, se procederá dentro de los formularios del presente protocolo, y en caso de no existir tal convenio, el custodio remitirá la solicitud directamente a Terpel Panamá como responsable del tratamiento, indicando al titular el lugar donde podrá presentar la solicitud. Cuando Terpel Panamá actúe como custodio de bases de datos, se seguirá el mismo procedimiento a la inversa, será Terpel Panamá quien atenderá los derechos conforme haya dispuesto el responsable del tratamiento, en su caso.

Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, y a menos que este solicite que se facilite de otro modo, la información se facilitará en un formato electrónico de uso común.

La unidad responsable deberá resolver la petición de acceso, tengan o no datos de la persona que lo ejercita en sus bases de datos, en el plazo máximo diez días hábiles, a contar de la recepción de la solicitud. Transcurrido este plazo sin que de forma expresa se responda a la petición de acceso, ésta podrá entenderse desestimada a los efectos de la interposición de una reclamación ante la Autoridad Nacional de Transparencia e Información (ANTAI). La omisión de dar respuesta por el responsable estará sujeta a las sanciones administrativas determinadas en el Reglamento interno de trabajo, cuando la falta sea producto de dolo, impericia o falta de diligencia.

La información, cualquiera que sea el soporte en que fuere facilitada, se dará en forma legible e inteligible, previa transcripción en claro de los datos de la base de datos, en su caso, incluyendo los elementos del informe arriba detallado.

## **2. Derecho de rectificación**

El derecho de rectificación, recogido en el artículo 17 de la Ley 81 y 26 de la Reglamentación, debe ejercitarse por el titular de los datos o por el representante legal de este. Se ejercerá mediante petición o solicitud dirigida al responsable del tratamiento, formulada por cualquier medio que garantice la identificación del afectado y en la que conste los datos a los que se refiere y la corrección que haya que realizarse, así como la documentación su sustente la rectificación.

Procederá cuando los datos del afectado sean inexactos para solicitar del responsable del fichero la rectificación de estos y cuando sean erróneos, inexactos, equívocos o incompletos, con la finalidad de rectificarlos o se proceda a completarlos. La solicitud de rectificación deberá indicar el dato que es erróneo y la corrección que debe realizarse y deberá ir acompañada de la documentación justificativa de la rectificación solicitada.

El responsable del tratamiento podrá rectificar de oficio al detectar el error o inexactitud, lo que soportará y documentará.

Si los datos rectificadas hubieran sido comunicados previamente, el responsable del tratamiento deberá notificar la rectificación efectuada a quien se hayan comunicado siempre que no sea imposible o exija esfuerzos desproporcionados.

El responsable del tratamiento tendrá la obligación de hacer efectivo el derecho de rectificación del interesado en el plazo de cinco días hábiles. Transcurrido el plazo previsto sin que de forma expresa se responda a la solicitud de rectificación, ésta podrá entenderse desestimada a los efectos de la interposición de la reclamación que corresponda.

## **3. Derecho de cancelación**

El derecho de cancelación, recogido en el artículo 15.3 de la Ley 81 y en el art. 27 de la Reglamentación, debe ejercitarse por el titular de los datos o por el representante legal de este. Se ejercerá mediante petición o solicitud

dirigida al responsable del tratamiento, formulada por cualquier medio que garantice la identificación del afectado y en la que conste los datos a los que se refiere, así como la documentación su sustente la cancelación.

Procederá cuando los datos personales deban ser cancelados por concurrir alguna de las siguientes circunstancias:

- a. los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;
- b. el interesado retire el consentimiento en que se basa el tratamiento, y no tenga otra base de legitimación;
- c. el interesado se oponga al tratamiento y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento;
- d. los datos personales hayan sido tratados ilícitamente;
- e. los datos personales deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida que se aplique al responsable del tratamiento;

Cuando los datos personales hayan sido comunicados previamente a otros destinatarios, deberá notificarse a estos cuando proceda la cancelación de los datos siempre que no sea imposible o exija esfuerzos desproporcionados.

No procederá el derecho a la cancelación cuando:

- a. El dato sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal que requiera tratamiento;
- b. Por razones de interés público en el ámbito de la salud pública;
- c. Con fines de archivo en interés público, fines de investigación, científica, histórica o estadística, en el sentido que el derecho a la cancelación impida o haga imposible o obstaculice gravemente el logro de los objetivos del tratamiento;
- d. Para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

El responsable del tratamiento tendrá la obligación de hacer efectivo el derecho de cancelación de los datos del interesado en el plazo máximo de cinco días hábiles contados a la fecha de recepción de la solicitud. Transcurrido el plazo previsto sin que de forma expresa se responda a la solicitud de cancelación, ésta podrá entenderse desestimada a los efectos de la interposición de la reclamación que corresponda.

#### **4. Derecho de oposición**

El derecho de oposición, recogido en el artículo 15.4 de la Ley 81 y el art. 29 de la Reglamentación, sólo puede ser ejercido por el afectado ante el responsable del tratamiento, y permite al interesado por motivos fundados y legítimos negarse a proporcionar sus datos personales o que sean objeto de determinado tratamiento, así como revocar el consentimiento.

Cuando proceda esta solicitud debidamente justificada, Terpel Panamá, dejará de tratar los datos personales. Podrá negarse Terpel Panamá a conceder el derecho de oposición, cuando acredite motivos legítimos imperiosos para el tratamiento, que prevalezcan sobre los intereses, los derechos y las libertades del interesado, o cuando sean necesario para evacuar reclamaciones.

Cuando los datos personales sean para fines de mercadeo, el interesado tendrá derecho a oponerse en todo momento al tratamiento de los datos que le conciernen, incluyendo la elaboración de perfiles en la medida en que esté relacionada con la citada mercadotecnia.

El responsable del tratamiento debe resolver sobre la solicitud de oposición en el plazo máximo de diez días hábiles, a contar de la recepción de la solicitud.

Sobre este derecho deberá informarse al interesado, titular de los datos, de manera individualizada y en la primera comunicación que se le dirija.

## 5. Derecho a la portabilidad de los datos

Este derecho, recogido en el artículo 15.5 de la Ley 81 y el art. 30 de la Reglamentación, este derecho consiste en que el interesado reciba los datos personales que le incumban, en un formato estructurado, genérico y de uso común, para transmitirlos a otro responsable del tratamiento o para que se transmitan directamente de responsable a responsable.

Será requisito indispensable para ejercer este derecho que:

- a. El titular haya entregado los datos directamente al responsable
- b. Sea un volumen relevante de datos y tratados de forma automatizada
- c. El titular haya dado su consentimiento para el tratamiento o el tratamiento se requiera para la ejecución o el cumplimiento de un contrato.

**\*\*\*\* Para conocer los modelos de atención y respuesta al ejercicio de los derechos ver Anexo 4.**

### 5.8. Lineamientos para designar a un Oficial de Protección de Datos o crear un Comité de Privacidad o Protección de Datos

Entre las medidas de responsabilidad para el cumplimiento, el artículo 33 del Decreto No. 285 de 2021, prevé la designación de un Oficial de Protección de Datos que participe de forma adecuada y en tiempo oportuno en todas las cuestiones relacionadas con la protección de datos personales.

En la normativa de la República de Panamá, la designación de esta figura es voluntaria para el sector privado, por lo que Terpel Panamá siguiendo las buenas prácticas de Organización Terpel S.A., se apoyara en la figura de un Comité de Privacidad o Protección de Datos por las siguientes razones:

- por todo lo que un Comité de profesionales formadas y capacitadas en materia de protección de datos puede aportar a Terpel Panamá en el cumplimiento,
- porque conforme al art. 62. 10 del Decreto se prevé como criterio de graduación de las sanciones el tener designado un Oficial de Protección de Datos, ya que es una muestra objetiva de voluntad de cumplimiento, y
- porque puede suponer un interlocutor importante con interesados y con autoridad de control en caso de ser necesario

Comité de Privacidad estará integrado por un principal y suplente de las siguientes áreas: Gerente de Gestión Humana y Administrativa, Director de Compras, Jefe de Cartera, Director de Auditoría, Director de Asuntos Legales y Corporativo, Director de Mercadeo Comercial, Director de Tecnología informática y comunicaciones. Los tres últimos presidiendo el Comité en sus calidades de Oficiales de Privacidad.

Las funciones en base a la normativa legal están detalladas en el anexo 5.

**\*\*\* Ver Anexo 5 Recomendaciones para designar un Oficial de Protección de Datos y el Comité de Privacidad.**

## 6. ACTUALIZACION DE LA POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Terpel Panamá se reserva el derecho de actualizar la presente Política cuando así lo requiera de acuerdo con sus procedimientos internos y ejercicio de sus actividades. Cuando sea actualizada, deberá informarlo a través de medios idóneos a los Titulares de los datos contenidos en sus bases de datos, previo a su implementación.

**7. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha de entrada en vigencia de la Política: La presente política es publicada el día 02 de noviembre del 2022.

Versión inicial	Identificación del cambio	Versión	Versión final	Fecha
Documento inicial	Documento inicial que recopila los lineamientos, para la protección de datos personales que exige el artículo 7 de la Ley 81 de 2019 y el artículo 33 del Decreto 285	01	No aplica	02/11/2022

**8. REVISADO Y APROBADO**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Darisbeth Lopez	Nombre: Manuel Quintero	Nombre: Gustavo Rodríguez
Cargo: Jefe Jurídico Senior	Cargo: Director Jurídico	Cargo: Gerente General



## 9. ANEXOS

### Anexo 1: Propuesta de redacción de cláusulas informativas para protección de datos personales.

#### ¿Qué modelo de cláusula informativa debo utilizar?

##### 1. Formularios de toma de datos

Para cumplir el principio de transparencia y el deber de información, como se prevé en el artículo 16 del Decreto 285, existen varias opciones para elegir el formato en el que se proporciona la información al titular de los datos en cada caso: cliente, empleado o proveedor. Atendiendo a cada supuesto concreto se puede elegir una u otra forma para dirigir la información:

- **Cláusula informativa en el formulario de recogida de datos:** texto incorporado a pie de formulario o en el contrato de servicios.
- Además, algunas buenas prácticas, que se están promocionando por diversas autoridades de control internacionales, son:
  - o Proporcionar la **información en dos capas**, recogiendo la primera capa: identidad del responsable, finalidad del tratamiento y forma de ejercitar los derechos y la segunda el resto de información. En este sentido se puede revisar el artículo 16 del Decreto 285 de 2021.
  - o Otra alternativa es mostrar la **información en formato de tabla** y no en formato cláusula o leyenda informativa.

#### Cláusula informativa:

“Le informamos que sus datos personales van a pasar a formar parte de una base de datos de la que es responsable Terpel Panamá. Puede contactarnos en: \_\_\_\_\_. La/s finalidad/es del tratamiento de sus datos es/son \_\_\_\_\_. La condición que legitima el tratamiento es \_\_\_\_\_. Sus datos no van a ser compartidos con terceros/Sus datos van a ser compartidos con: \_\_\_\_\_. El tratamiento de datos no conlleva una transferencia transfronteriza de datos/El tratamiento de datos conlleva que sus datos sean transferidos a \_\_\_\_\_ en el país \_\_\_\_\_ en base a \_\_\_\_\_ conforme al artículo 33 de la Ley 81. Puede ejercitar sus derechos escribiendo a [protecciondedatos@terpelpanama.com](mailto:protecciondedatos@terpelpanama.com)”

#### Información en dos capas:

“Los datos solicitados van a ser incluidos en una base de datos de la que es responsable Terpel Panamá. La condición que legitima el tratamiento es \_\_\_\_\_. La finalidad del tratamiento de sus datos es \_\_\_\_\_. Puede ejercitar sus derechos escribiendo a [protecciondedatos@terpelpanama.com](mailto:protecciondedatos@terpelpanama.com)”. Para más información consulta nuestra Política de Privacidad (enlace)

#### Información en formato tabla:

<b>Responsable del tratamiento</b>	<b>PNSA/Orlyn SA</b>
Datos de contacto	Email: Teléfono:
Datos solicitados	Nombre y apellidos, email y teléfono
Finalidades de tratamiento	Gestionar su solicitud
Condición de legitimación	La condición en que se basa el tratamiento es _____.
Plazo de conservación	Los datos serán conservados por un plazo de _____.
Destinatarios de los datos	Sus datos van a ser compartidos con _____/Sus datos no serán compartidos con terceros.

<b>Responsable del tratamiento</b>	<b>PNSA/Orlyn SA</b>
<b>Transferencias transfronterizas</b>	Sus datos no van a ser transferidos a terceros países. /Sus datos van a ser transferidos a _____ con base en _____.
<b>Ejercicio de derechos ARCO</b>	protecciondedatos@terpelpanama.com

## 2. Contratos y documentación relacionada

### Contratos con proveedores:

Cuando en un contrato tratamos datos de las personas de contacto que participan de la firma del contrato:

Este supuesto incluye firmantes y datos de personas que figuren como personas de contacto para el desarrollo del contrato entre las partes. En este caso, se recomienda incluir una cláusula informativa limitando el uso de los datos de estas personas a los fines del desarrollo del contrato sin que puedan ser utilizados por la contraparte para otras finalidades, salvo que se acuerde otra finalidad y así se refleje en esta cláusula, por ejemplo, uso de estos datos para el envío de publicidad de productos o servicios de la empresa.

Para este supuesto se propone la siguiente cláusula que deberá ser revisada en el caso concreto para añadir o modificar lo que en cada caso corresponda.

“Las Partes, como sendos responsables del tratamiento, mutuamente se informan a las personas firmantes y demás personas de contacto que aparecen en este contrato, de que las finalidades con las que tratarán sus datos personales serán de forma exclusiva la de ejecución, desarrollo y mantenimiento del presente Contrato, gestionar cualquier contacto entre las Partes y/o sus representantes, el ejercicio de derechos por los responsables del tratamiento y el cumplimiento de cualesquiera obligaciones legales, así como cualquier otra finalidad compatible con alguna de las anteriores. Constituye la condición de licitud de este tratamiento la existencia del propio Contrato y el cumplimiento de obligaciones legales que se deriven del mismo.

Las Partes conservarán sus datos personales durante el tiempo que dure la relación comercial y, una vez finalizada ésta, durante el plazo necesario para el cumplimiento de cualquier obligación legal que requiera el tratamiento de sus datos personales o para que las partes puedan ejercitar su derecho de defensa en caso de que, o bien una parte reclame, o que se le reclame a ella cualquier tipo de responsabilidad derivada de la relación. Este tiempo será el equivalente a la prescripción de las acciones y obligaciones que puedan derivarse de dicha relación.

Las Partes se informan así mismo de su respectivo derecho a acceder a los datos personales, a obtener su rectificación, cancelación, portabilidad o a oponerse al mismo. Para ejercer sus derechos ante Terpel Panamá puede dirigirse a [protecciondedatos@terpelpanama.com](mailto:protecciondedatos@terpelpanama.com), para ejercer sus derechos ante la empresa \_\_\_\_\_ puede dirigirse a \_\_\_\_\_.”

### Contratos con clientes:

“Por medio de la presente queremos informarle sobre los tratamientos que llevamos a cabo con sus datos personales y las condiciones bajo las cuales realizamos los mismos.

#### I.- Objeto del tratamiento

Los datos personales que tratamos nos permiten mantener el contacto con su empresa o con usted personalmente. Estos datos se limitan a los datos de contacto profesional y en particular: el nombre y los apellidos, el teléfono, su Cédula, su RUC, en su caso, la dirección postal, etc. (en adelante, los “Datos Personales” o “Datos”).

## II.- Finalidad y condición de licitud del tratamiento

Sus Datos Personales serán tratados con fines contractuales o precontractuales, para:

- Establecer y gestionar el contacto entre usted y la Terpel Panamá;
- La adopción de medidas precontractuales;
- Ejecutar y desarrollar la relación contractual que nos una;
- Concluir, ejecutar y desarrollar el contrato, proporcionar los servicios o productos derivados de la oferta comercial de Terpel Panamá y gestionar, en su caso, servicios de facturación, la gestión de recibos y pagos, reclamaciones y disputas, envío de mensajes de servicio, prevención de fraudes y/o actividades ilícitas.
- Permitir a Terpel Panamá el ejercicio de su derecho de defensa;
- El cumplimiento de obligaciones establecidas por leyes y reglamentos.

La condición de licitud para el tratamiento de sus Datos es:

- El establecimiento de medidas precontractuales o la ejecución del contrato que nos une;
- El cumplimiento de las obligaciones legales de ambas partes;
- El interés legítimo de Terpel Panamá.

## III. Modalidades de tratamiento de los Datos

El tratamiento de sus Datos se lleva a cabo, tanto en papel, como en modalidades electrónicas, por medio de operaciones de recogida, grabación, organización, almacenamiento, consulta, elaboración, modificación, selección, extracción, comparación, uso, interconexión, bloqueo, comunicación, borrado y destrucción de los Datos.

## IV. Plazo de conservación

Conservaremos sus Datos Personales durante el tiempo que dure nuestra relación comercial y, una vez finalizada ésta, durante el plazo necesario para el cumplimiento de cualquier obligación legal que requiera el tratamiento de sus Datos o para que Terpel Panamá pueda ejercitar su derecho de defensa o hasta por un plazo de 20 años.

## V.- Destinatarios de los Datos Personales

Así mismo le informamos de que, como consecuencia de la existencia de la relación comercial, Terpel Panamá deberá comunicar sus Datos Personales a las autoridades públicas correspondientes (p.ej. administración tributaria, ministerio de industria, tribunales, etc.) para poder cumplir con sus obligaciones legales derivadas de dicha relación comercial. Además, es posible que necesitemos comunicar sus Datos a terceros que nos prestan servicios necesarios para Terpel Panamá, como, por ejemplo: asesores, gestores, auditores etc., que los tratarán como custodios de la base de datos o a terceros que los tratarán como responsables del tratamiento independientes para llevar a cabo actividades complementarias a los fines anteriores.

Internamente, sus Datos son tratados exclusivamente por empleados de nuestra máxima confianza, debidamente formados en materia de seguridad y confidencialidad de la información y que han firmado los correspondientes pactos de confidencialidad.

## V. Derechos y posibilidad de reclamar ante la autoridad de control

Le informamos así mismo de su derecho a acceder a los Datos Personales de su titularidad que Terpel Panamá trata, a obtener su rectificación, cancelación, portabilidad o a oponerse al mismo.

Para ejercer sus derechos, puede dirigirse a Terpel Panamá a la dirección: [www.terpelpanama.com](http://www.terpelpanama.com), al enlace contáctanos, correo: [protecciondedatos@terpelpanama.com](mailto:protecciondedatos@terpelpanama.com)

## VI. Transferencias Internacionales y finalidades distintas

No se van a producir transferencias internacionales de datos ni decisiones automatizadas, aunque si Terpel Panamá debiera hacerlo, lo hará siempre de conformidad con lo establecido en la Ley 81 de 2019 y su reglamento de desarrollo.

No se proyectan tratamientos ulteriores de los Datos Personales para un fin que no sea aquel para el que se recogieron, aunque, si esto se produjera, Terpel Panamá proporcionará al interesado, con anterioridad a dicho tratamiento ulterior, información sobre ese otro fin y cualquier información adicional pertinente.

### Contratos con Colaboradores

Para poder demostrar el cumplimiento se recomienda incluir la cláusula, siempre que sea posible y a modo de recordatorio en aquellas ocasiones que Terpel Panamá tenga pautadas de comunicación con los colaboradores en relación con su información personal, por ejemplo, en el momento de la contratación, en las cápsulas de comunicación que se utilizan para sensibilizar a los colaboradores, en la evaluación del desempeño, en las distintas capacitaciones que se organicen para ellos en materia de protección de datos, etc. También es importante, para cumplir el principio de veracidad y exactitud, actualizar la información a los colaboradores para que en todo momento conozcan los tratamientos que se van a realizar de sus datos.

Son distintos momentos que debemos tener en cuenta:

#### 1º Proceso de selección:

*Ante una candidatura espontánea:*

“En respuesta a su hoja de vida remitida, Terpel Panamá le informa que vamos a conservar su hoja de vida durante el plazo de un año por si pudiese resultar de nuestro interés en este periodo. A tal fin, su hoja de vida pasará a formar parte de una base de datos de solicitantes de empleo de la que es responsable Terpel Panamá en base a su solicitud y al interés legítimo de Terpel Panamá para gestionar sus vacantes a puestos de empleo. Si transcurrido un año usted quiere que sigamos teniendo en cuenta su candidatura, deberá remitirnos de nuevo su hoja de vida actualizada.

Usted podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante Terpel Panamá mediante escrito a la dirección [protecciondedatos@terpelpanama.com](mailto:protecciondedatos@terpelpanama.com)”.

*En el modelo de hoja de vida que deben completar los solicitantes de empleo:*

“Al completar su hoja de vida usted queda informado de que Terpel Panamá va a tratar sus datos en el proceso de selección de personal. Con base en su solicitud y en la relación precontractual que supone su candidatura limitaremos el uso de sus datos a Terpel Panamá y al proceso en el que participa.

Conservaremos sus datos durante el proceso de selección y si resulta finalista durante el plazo de un año más para poder cubrir distintas vacantes. Usted podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante Terpel Panamá mediante escrito a la dirección [protecciondedatos@terpelpanama.com](mailto:protecciondedatos@terpelpanama.com)”.

*En las entrevistas de trabajo:*

“Los datos personales que nos comunique en esta entrevista pasarán a formar parte de una base de datos de candidatos de empleo de la que es responsable Terpel Panamá y que tiene por objeto gestionar los procesos de selección de personal. Conservaremos su información durante el proceso de selección y hasta un año después del mismo para poder cubrir vacantes en la empresa. Usted podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante Terpel Panamá mediante escrito a la dirección [protecciondedatos@terpelpanama.com](mailto:protecciondedatos@terpelpanama.com)”.

**2ª En la contratación:***Información sobre el tratamiento de datos*

“De conformidad con el artículo 14 del Decreto 285 de 2021, Terpel Panamá, le informa que los datos personales que usted nos facilite van a pasar a formar parte de una base de datos denominada “Gestión de RRHH “.

Estos datos van a ser tratados para llevar a cabo el adecuado desarrollo, cumplimiento y control de las obligaciones contractuales, laborales y fiscales de Terpel Panamá, así como para la gestión de su carrera profesional, inclusive, la realización de procedimientos de evaluación de desempeño de donde puedan derivar la configuración de características o rasgos de su perfil profesional, al objeto de determinar su grado de adecuación a las necesidades laborales en cada momento determinadas por Terpel Panamá.

Por otra parte, usted consiente expresamente que Terpel Panamá realice tratamientos, automatizados o no, de sus datos de salud, sólo en aquellos casos en que usted comunique datos de minusvalías propias, de ascendientes o descendientes, a los efectos de poder efectuar la retención correspondiente del impuesto sobre la renta.

Usted se compromete a guardar secreto sobre las informaciones confidenciales y los datos de carácter personal de los que tenga conocimiento en el ejercicio de las funciones que le sean encomendadas, incluso tras haber finalizado su relación profesional con la empresa.

Asimismo, se compromete a cumplir la normativa de protección de datos en los términos que se especifican en la Política de Protección de Datos de la empresa.”

El trabajador podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad presentando un escrito a [gestionhumana@terpelpanama.com](mailto:gestionhumana@terpelpanama.com) en el que se detalle la solicitud y Terpel Panamá los atenderá en el tiempo y la forma exigidos por la Ley.”

*En el transcurso de la relación laboral pueden surgir nuevas necesidades de tratamiento.*

- Opción 1: En el caso de derivarse estas de una obligación legal: se debe informar al colaborador del nuevo o nuevos tratamientos a que queda obligada la compañía de Terpel Panamá y las implicaciones que esto tenga para el tratamiento de datos de los colaboradores.
- Opción 2: En el caso de que sea Terpel Panamá quien decida llevar a cabo un nuevo tratamiento: se debe informar del carácter obligatorio o no del tratamiento, por ejemplo: un nuevo modelo de evaluación del desempeño que se implanta en el grupo de empresas.
- Opción 3: Cuando sea un tratamiento voluntario de datos: por ejemplo: una tercera empresa nos envía una oferta para los colaboradores que quieran puedan aprovecharse de ella. Para ello los colaboradores tienen que comunicar a Terpel Panamá que quieren beneficiarse y Terpel Panamá pasa un listado a la tercera empresa de quienes hayan consentido. Aquí es importante poder demostrar el consentimiento de los colaboradores.

**3. Canales telefónicos**

La toma de datos por vía telefónica debe ir acompañada de un argumentario que cumpla el deber de información en la toma de datos y que permita a Terpel Panamá poder demostrar que cumplió con este deber.

Siguiendo el criterio de buenas prácticas internacionales en protección de datos las locuciones deben proporcionar la información en dos momentos o en ‘doble capa’: una primera capa, con la información básica, de forma concisa, y una segunda capa, con la información adicional a través de un enlace, de forma más extensa y a disposición del usuario en la página web del responsable.



## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DC.PO.010 Políticas y Documentos Corporativos

Versión

01

Fecha

24 octubre de 2022

Propuesta de locución:

### Primera capa, información básica:

(1) Terpel Panamá, como responsable del tratamiento, le informa de que los datos personales que Usted nos facilite son recogidos y tratados con la finalidad de poder responder adecuadamente a su consulta y serán suprimidos una vez cumplida esta finalidad.

(2) La base legal del tratamiento es el interés legítimo de la empresa para responder a su consulta.

(3) Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, portabilidad y oposición mandando un correo electrónico a la dirección [protecciondedatos@terpelpanama.com](mailto:protecciondedatos@terpelpanama.com)

(4) Le informamos que, para poder prestarle un mejor servicio, su llamada puede ser grabada.

### Segunda capa, información adicional:

Para obtener más información sobre el responsable del tratamiento y su política de privacidad, visite la web: [www.terpelpanama.com](http://www.terpelpanama.com)



## Anexo 2. Propuesta de redacción de cláusulas para transferencias de datos a terceros

### 2.1. Transferencias de datos a terceros

Ante un supuesto contrato con un tercero al que se le vayan a transferir datos personales de una base de datos de la que es responsable Terpel Panamá, debemos incluir en el clausulado del contrato una cláusula similar a la que se propone a continuación.

Propuesta de redacción:

“El desarrollo del presente contrato exige la transferencia de datos personales bajo responsabilidad de Terpel Panamá (indicar PNSA u Orlyn S.A. según corresponda). En cumplimiento del artículo 32 de la Ley 81 de 2019 dejamos constancia de que los datos solicitados son: \_\_\_\_\_. El propósito del requerimiento es \_\_\_\_\_. La finalidad de la transferencia de los datos es \_\_\_\_\_. Terpel Panamá no se hace responsable del uso que el tercero realice de los datos personales objeto de transferencia una vez realizada la comunicación de los datos.

El solicitante se compromete a utilizar los datos personales por el plazo de \_\_\_\_\_ y a proceder a la destrucción de los datos salvo que concurra alguna condición que le permita conservar estos datos personales.”

### 2.2. Custodio de la base de datos por cuenta de Terpel Panamá<sup>3</sup>

Puede configurarse como contrato o como anexo al contrato principal de prestación del servicio:

**Propuesta de redacción:**

En virtud del contrato de prestación de servicios suscrito entre las partes en relación con \_\_\_\_\_ (describir brevemente los servicios contratados: gestión de planilla, hosting, etc.<sup>4</sup>), tiene lugar un tratamiento de los datos de los colaboradores/clientes/proveedores de Terpel Panamá, en adelante, responsable del tratamiento, por parte del prestador de servicios o custodio de la base de datos.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 del Decreto 285 por el que se reglamenta la Ley 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales, las Partes están interesadas en la regulación de esta relación de prestación de servicios de tratamiento de datos personales de los que el responsable responde. Conforme a ello, el prestador de los servicios ostenta la calidad de custodio de la base de datos respecto de los Datos Personales del responsable, los cuales serán objeto de tratamiento exclusivamente por cuenta de aquel.

En aplicación de lo dispuesto en la normativa aplicable, las condiciones y términos del acceso del Custodio a los Datos Personales deben estar reguladas en un Contrato de prestación de servicios de tratamiento de datos de carácter personal, estando las Partes interesadas en la celebración de este.

Ambas Partes se reconocen mutuamente capacidad legal suficiente para el otorgamiento del presente Contrato, que se regulará por la normativa aplicable en materia de protección de datos y, en especial, por las siguientes;

<sup>3</sup> Indicar en cada caso Petrolera Nacional S.A. u Orlyn S.A.

<sup>4</sup> Lo subrayado en amarillo en este modelo es lo que se debe personalizar en cada caso concreto.

## CLÁUSULAS

### Primera. - OBJETO

En virtud del presente Anexo, el custodio de la base de datos está autorizado para tratar por cuenta del responsable, en las condiciones y requisitos recogidos en estas cláusulas, los datos personales necesarios para prestar los servicios.

Los datos personales a los que el Custodio de la base de datos tendrá acceso para prestar los servicios son los siguientes:

Nombre y apellidos.

Dirección de correo electrónico.

...

(en adelante los "Datos Personales" o, simplemente, "Datos").

El responsable pondrá a disposición del custodio de la base de datos, los Datos Personales que sean estrictamente necesarios para la prestación de los Servicios. Los datos serán comunicados al custodio de base de datos a través de \_\_\_\_\_ (si se puede se define cómo, por qué medio, se van a entregar los datos).

Las categorías de interesados a los que se refieren los Datos Personales son las siguientes: colaboradores/clientes/proveedores.

El tratamiento de los Datos Personales englobará las siguientes acciones:

- Toma de datos,
- almacenamiento,
- registro,
- uso para los fines del servicio contratado,
- supresión y
- borrado.

### Segunda. - OBLIGACIONES DEL CUSTODIO

Las obligaciones del custodio de la base de datos derivadas del tratamiento son las siguientes:

- Tratamiento legal: tratar los Datos Personales observando los principios exigibles en la normativa aplicable y únicamente tratar los Datos Personales de conformidad con las instrucciones del responsable del tratamiento y para los fines expresamente indicados. En ningún caso podrá utilizar los Datos Personales para fines propios o para fines distintos a aquellos que resultan del contrato de prestación de servicios.

En caso de que el custodio de la base de datos destine los Datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del Contrato, éste será considerado, también responsable de tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiere incurrido personalmente.

- Prohibición de comunicación de datos: El custodio de la base de datos no comunicará ni permitirá el acceso a los Datos Personales, ni siquiera para su conservación, a terceros, salvo en los casos en los que el responsable del tratamiento lo autorice de forma expresa.
- Destrucción o devolución de los datos: Una vez cumplida la prestación contractual, (elegir una de las dos opciones)

Opción 1: los Datos Personales deberán ser destruidos, al igual que cualquier soporte o copia en que conste algún dato personal objeto del tratamiento. La destrucción debe comportar el borrado total de los Datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el custodio. En prueba de tal acción se otorgará al responsable un certificado de destrucción con indicación de la fecha en la que se ha llevado a cabo.

Opción 2: Cuando finalice el contrato de prestación de servicios, y ya no sean necesarios para continuar con el encargo, el custodio de la base de datos devolverá los datos de carácter personal que hayan sido empleados para prestar el servicio contratado por el responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

- Obligación de cumplimiento: El custodio se compromete a cumplir todas las exigencias que derivan de la normativa vigente en cada momento en relación con el tratamiento de datos por cuenta del responsable.
- Compromiso de cumplimiento: El custodio de la base de datos ayudará al responsable a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el RGPD y en la normativa vigente y en particular en relación con la seguridad del tratamiento, las violaciones de seguridad que puedan ocurrir, las evaluaciones de impacto en protección de datos. El custodio de la base de datos pondrá a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos en relación con el tratamiento de los datos que lleve a cabo por su cuenta.
- Atención ejercicio de derechos: En relación con los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como portabilidad de los datos, será de cuenta del responsable la atención y respuesta de estos, sin perjuicio de que pueda requerir de la colaboración del custodio para reunir toda la información.

#### Tercera. - MEDIDAS DE SEGURIDAD

El custodio garantizará la confidencialidad de los datos e implementará las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad de los datos.

En el caso de ocurrir una violación de seguridad en los sistemas del custodio que represente un riesgo para la protección de los datos personales, el custodio notificará de forma inmediata al responsable del tratamiento y en todo caso en un plazo no superior a las 48 h dicho incidente indicando la naturaleza del incidentes, los datos personales comprometidos, las acciones correctivas realizadas de forma inmediata, las recomendaciones al titular sobre las medidas que puede adoptar para proteger sus intereses y los medios disponibles para que el responsable obtenga mayor información al respecto.

#### Cuarta. - DURACIÓN

Estas obligaciones regirán durante todo el tiempo que dure el contrato de prestación de servicios entre las partes.

#### Quinta. - SUBCONTRATACIÓN

Se conocen y aceptan por el responsable del tratamiento las subcontrataciones de los siguientes servicios:

Para subcontratar con otras empresas, el custodio de la base de datos deberá solicitar la autorización previa y por escrito del responsable del tratamiento, indicando los detalles de la subcontratación, incluyendo los datos identificativos y de contacto del subcontratista.

El custodio formalizará con el subcontratista un contrato de características similares al presente, incluyendo, por tanto, todas las instrucciones, obligaciones y advertencias recibidas por parte del responsable del tratamiento. El subcontratista, igual que el custodio de la base de datos, será considerado custodio de la base de datos, siéndole de aplicación las mismas obligaciones que para aquél contiene el presente Contrato. En el caso de incumplimiento por parte del subcontratista de tratamiento el custodio seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

**Sexta. - RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

Cada una de las Partes deberá responder de las sanciones administrativas, civiles y/o penales, así como de los daños y perjuicios causados por el incumplimiento de las obligaciones que la normativa aplicable en materia de protección de datos establece para cada una de las ellas.

Cada una de las Partes deberá indemnizar a la otra por todas y cada una de las pérdidas, reclamaciones, acciones, responsabilidades y/o procedimientos que contra la parte no infractora se dirijan como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones y disposiciones recogidas en la normativa aplicable en materia de protección de datos, cuando dichos incumplimientos correspondan a la parte infractora.

**Anexo 3.****Medidas para la conservación y destrucción de documentos y soportes con datos personales****Eliminación y destrucción de equipos y soportes****General**

La persona responsable de borrar los datos o destruir el soporte deberá registrar la eliminación de datos y, en su caso, informar al titular del soporte. La persona responsable de borrar los datos será la encargada de verificar y borrar datos de los equipos.

**En lo referente a los soportes:**

Los datos deberán ser borrados de los soportes

---

**Por lo que respecta al hardware:**

- Soportes Móviles

Todos los datos y software con licencia almacenados en soportes móviles (por ej., unidades USB, tarjetas de memoria, etc., y también en papel) y en todos los equipos que tienen soportes de almacenaje (e.g., ordenadores, teléfonos móviles, etc.) deben ser borrados, o se debe destruir el soporte, antes de ser eliminados o reutilizados.

- Equipos

La persona responsable de borrar los datos será la encargada de verificar y borrar datos de los equipos. Los datos deberán ser borrados realizando la sobre-escritura con anterioridad a su eliminación, salvo en los casos en que la misma no sea posible o la sensibilidad de los datos contenidos en el soporte sea alta, que se procederá a su eliminación física.

- Soportes móviles de almacenaje

La persona responsable de borrar los datos será la encargada de verificar y borrar datos de los equipos. Los datos deberán ser borrados realizando la sobre-escritura con anterioridad a su eliminación, salvo en los casos en que la misma no sea posible o la sensibilidad de los datos contenidos en el soporte sea alta, que se procederá a su eliminación física.

- Soportes en papel

Los colaboradores de Terpel Panamá que manejan documentos individuales son responsables de destruir los soportes en papel. Los soportes en papel se destruirán en todo caso en trituradoras de papel.

**Anexo 4.****Propuesta de medidas para atender el ejercicio de derechos. Modelos de carta de atención y respuesta al ejercicio de los derechos****Generalidades para el ejercicio de todos los derechos**

- Para el ejercicio de cada derecho, Terpel Panamá deberá incorporar en las cláusulas informativas dentro de los formularios de recogida los datos los mecanismos para acceder a ejercer sus derechos, especialmente determinando una dirección electrónica y en la página web de la empresa, igualmente en plataformas móviles.
- En todo caso, el titular de los datos deberá acreditar su identidad, y determinar una dirección física o electrónica donde recibir la respuesta a su petición.
- Cuando Terpel Panamá contrate a un custodio de base de datos deberá considerarse en los contratos que se celebren con dicho tercero la responsabilidad del proveedor de atender directamente las solicitudes de derechos.
- Limitaciones: Terpel Panamá podrá limitar el uso de tratamiento de los datos cuando:
  - a) El tratamiento sea necesario para el cumplimiento de un objetivo de interés público.
  - b) El tratamiento impida o entorpezca el debido trámite dentro de un proceso administrativo o judicial o por seguridad del Estado.
  - c) Sea necesario para el ejercicio de las funciones de las autoridades públicas.
  - d) Cuando sea solicitado por las autoridades judiciales competentes para el aseguramiento del cumplimiento de la ley.
  - e) Cuando Terpel Panamá acredite tener motivos legítimos para que el tratamiento prevalezca sobre los derechos, intereses y libertades del titular. En este caso el responsable del tratamiento deberá de realizar un análisis que justifique estos motivos.
  - f) Cuando el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una ley.
  - g) Cuando los datos sean necesarios para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica o contractual.

**Modelos de carta para la atención y respuesta al ejercicio de los derechos**

En este apartado se facilitan modelos para proporcionar a los titulares de los datos cuando procedan a ejercitar sus derechos ante Terpel Panamá.

Terpel Panamá, como responsable de sus bases de datos adopta los siguientes modelos y los pone en conocimiento de sus colaboradores para garantizar que todas las personas de su organización que tienen acceso a datos de carácter personal puedan informar del procedimiento a seguir por el afectado para el ejercicio de sus derechos.

Los modelos hacen referencia a:

- Modelo de ejercicio del derecho de acceso.
- Modelo de ejercicio del derecho de rectificación.
- Modelo de ejercicio del derecho de cancelación.
- Modelo de ejercicio del derecho de oposición.
- Modelo de ejercicio del derecho de portabilidad.



## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DC.PO.010 Políticas y Documentos Corporativos

Versión

01

Fecha

24 octubre de 2022

### 1) MODELO DE EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO

DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: XXXXXXXXXXXX

DATOS DEL SOLICITANTE

\_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en \_\_\_\_\_ y con correo electrónico \_\_\_\_\_ con cédula \_\_\_\_\_, del que acompaño fotocopia, por medio del presente escrito manifiesto mi deseo de ejercer mi derecho de acceso, de conformidad con el artículo 15 y 16 de la Ley 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales y 24 de la Reglamentación.

Y EN CASO DE REPRESENTANTE:

\_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en la calle \_\_\_\_\_, número \_\_\_\_\_, con cédula número \_\_\_\_\_, del que acompaña fotocopia, por medio del presente en nombre de mi mandante \_\_\_\_\_ con cédula número \_\_\_\_\_ con domicilio en la calle \_\_\_\_\_ o al correo electrónico \_\_\_\_\_, actuando en nombre y representación de mi mandante según poder conferido debidamente notariado y el cual adjunto, solicito ejercer el derecho de acceso de conformidad con el artículo 15 y 16 de la Ley 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales y 24 de la Reglamentación.

SOLICITA:

1. Que, se le facilite el derecho de acceso a las bases de datos que es responsable la empresa Terpel Panamá en el plazo máximo de DIEZ DIAS HÁBILES a contar desde la recepción de esta solicitud, entendiéndose que si transcurre este plazo sin que de forma expresa se conteste a la mencionada petición de acceso podrá acudir a la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la información (ANTAI).
2. Que, si la solicitud del derecho de acceso fuese estimada, se remita por correo físico o electrónico la información a la dirección arriba indicada o por los mismos medios electrónicos utilizados para presentar esta solicitud.
3. Que, en caso de que el acceso solicitado fuera desestimado total o parcialmente, se me notifique igualmente a fin de poder solicitar la intervención de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la información (ANTAI).
4. Que, se me notifique igualmente en caso de no haber datos personales míos.

En la ciudad \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del 20\_\_

Firma





## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DC.PO.010 Políticas y Documentos Corporativos

Versión

01

Fecha

24 octubre de 2022

### 1) MODELO DE EJERCICIO DEL DERECHO DE RECTIFICACIÓN

DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: XXXXXX

DATOS DEL SOLICITANTE

\_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en \_\_\_\_\_ y con correo electrónico \_\_\_\_\_ con cédula \_\_\_\_\_, del que acompaño fotocopia, por medio del presente escrito manifiesto mi deseo de ejercer mi derecho de rectificación, de conformidad con el artículo 15, 17 de la Ley 81 de Protección de datos artículos 21 y 26 de su reglamentación.

Y EN CASO DE REPRESENTANTE:

\_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en la calle \_\_\_\_\_, número \_\_\_\_\_, con cédula número \_\_\_\_\_, del que acompaña fotocopia, por medio del presente en nombre de mi mandante \_\_\_\_\_ con cédula número \_\_\_\_\_ con domicilio en la calle \_\_\_\_\_ o al correo electrónico \_\_\_\_\_, actuando en nombre y representación de mi mandante según poder conferido debidamente notariado y el cual adjunto, solicito ejercer el derecho de rectificación de conformidad con el artículo 17 de la Ley 81 de Protección de datos.

SOLICITA:

1. Que se proceda a la efectiva rectificación en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de esta solicitud, de los datos incorrectos, incompletos desfasado, inexactos, falsos o impertinentes relativos a mi persona que se encuentren en los bases de datos de Terpel Panamá.
2. Los datos que hay que rectificar se enumeran a continuación, haciendo referencia a los documentos que se acompañan en esta solicitud para acreditar la veracidad de los nuevos datos.
3. Que, en caso de que la rectificación solicitada fuera desestimada total o parcialmente, se me notifique igualmente a fin de poder solicitar la intervención de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la información (ANTAI). Que cualquier comunicación que hubiere lugar se realice a la dirección arriba indicada.

JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD:

El/Los dato/s que se solicita/n rectificar es/son el/los siguiente/s:

\_\_\_\_\_ que deberá/n ser sustituido/s por \_\_\_\_\_.

Todo esto en virtud del documento \_\_\_\_\_ del que se adjunta fotocopia y que justifica la rectificación que se solicita.

En la ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Firma



## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DC.PO.010 Políticas y Documentos Corporativos

Versión

01

Fecha

24 octubre de 2022

### 2) MODELO DE EJERCICIO DEL DERECHO DE CANCELACION

DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: XXXXXX

DATOS DEL SOLICITANTE

\_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en \_\_\_\_\_ y con correo electrónico \_\_\_\_\_ con cédula \_\_\_\_\_, del que acompaño fotocopia, por medio del presente escrito manifiesto mi deseo de ejercer mi derecho de cancelación, de conformidad con el artículo 15.3 de la Ley 81 de Protección de datos y Art. 21, 27 y 28 de su reglamentación.

Y EN CASO DE REPRESENTANTE:

\_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en la calle \_\_\_\_\_, número\_\_\_\_\_, con cédula número \_\_\_\_\_, del que acompaña fotocopia, por medio del presente en nombre de mi mandante \_\_\_\_\_ con cédula número \_\_\_\_\_ con domicilio en la calle \_\_\_\_\_ o al correo electrónico \_\_\_\_\_, actuando en nombre y representación de mi mandante según poder conferido debidamente notariado y el cual adjunto, solicito ejercer el derecho de cancelación de conformidad con el artículo 15.3 de la Ley 81 de Protección de datos y Art. 21, 27 y 28 de su reglamentación.

SOLICITA:

1. Que se proceda a la efectiva cancelación en el plazo de DIEZ DIAS HÁBILES desde la recepción de esta solicitud, de los datos incorrectos, incompletos desfasado, inexactos, falsos o impertinentes, relativos a mi persona que se encuentren en los ficheros de Terpel Panamá.
2. Los datos que hay que CANCELAR, que se enumeran a continuación, haciendo referencia a los documentos que se acompañan en esta solicitud para acreditar la veracidad de los nuevos datos.
3. Que en el caso de que el responsable del fichero considere que la cancelación no procede lo comunique en el plazo señalado.
4. Que, en caso de que la cancelación solicitada fuera desestimada total o parcialmente, se me notifique igualmente a fin de poder solicitar la intervención de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la información (ANTAI). Que cualquier comunicación que hubiere lugar se realice a la dirección arriba indicada.

JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD:

El/Los dato/s que se solicita/n cancelar es/son los siguientes:  
\_\_\_\_\_ en virtud del documento  
\_\_\_\_\_ del que se adjunta fotocopia y que justifica la cancelación  
que se solicita.  
En la ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Firma

**4) MODELO DE EJERCICIO DEL DERECHO DE OPOSICIÓN**

DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: XXXXXX

DATOS DEL SOLICITANTE

\_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en \_\_\_\_\_ y con correo electrónico \_\_\_\_\_ con cédula \_\_\_\_\_, del que acompaño fotocopia, por medio del presente escrito manifiesto mi deseo de ejercer mi derecho de oposición, de conformidad con el artículo 15.4 y/o Artículo 19 de la Ley 81 de Protección de datos, artículo 21 y 29 de su reglamentación

Y EN CASO DE REPRESENTANTE:

\_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en la calle \_\_\_\_\_, número\_\_\_\_\_, con cédula número \_\_\_\_\_, del que acompaña fotocopia, por medio del presente en nombre de mi mandante \_\_\_\_\_ con cédula número \_\_\_\_\_ con domicilio en la calle \_\_\_\_\_ o al correo electrónico \_\_\_\_\_, actuando en nombre y representación de mi mandante según poder conferido debidamente notariado y el cual adjunto, solicito ejercer el derecho de oposición de conformidad con el artículo 15.4 y/o 19 de la Ley 81 de Protección de datos, así como artículos 21 y 29 de la Reglamentación.

SOLICITA:

1. Que se atienda el ejercicio del derecho de oposición y, consecuentemente, se excluyan sus datos de carácter personal del tratamiento y/o a no ser sujeto a una decisión basada en un tratamiento automatizado, en el plazo máximo de DIEZ DIAS HÁBILES a contar desde la recepción de esta solicitud, por existir motivos fundados y legítimos que hacen referencia a una concreta situación personal:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Que en el caso de que el responsable del fichero considere que no procede la atención al derecho de oposición lo comunique en el plazo de DIEZ DIAS HÁBILES, entendiéndose que si transcurre este plazo sin que de forma expresa se conteste a la mencionada petición a fin de poder solicitar la intervención de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la información (ANTAI). Que cualquier comunicación que hubiere lugar se realice a la dirección arriba indicada.

En la ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Firma

**5) SOLICITUD DE EJERCICIO DEL DERECHO DE PORTABILIDAD**

DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: XXXXXX

DATOS DEL SOLICITANTE

\_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en \_\_\_\_\_ y con correo electrónico \_\_\_\_\_ con cédula \_\_\_\_\_, del que acompaño fotocopia, por medio del presente escrito manifiesto mi deseo de ejercer mi derecho de oposición, de conformidad con el artículo 15.5 y/o de la Ley 81 de Protección de datos y art. 21 y 30 de su Reglamentación.

Y EN CASO DE REPRESENTANTE:

\_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en la calle \_\_\_\_\_, número\_\_\_\_\_, con cédula número \_\_\_\_\_, del que acompaña fotocopia, por medio del presente en nombre de mi mandante \_\_\_\_\_ con cédula número \_\_\_\_\_ con domicilio en la calle \_\_\_\_\_ o al correo electrónico \_\_\_\_\_, deseo en nombre de mi representada y expresan instrucciones de esta, ejercer el derecho de acceso manifestando que ostento dicha representación legal en virtud de mandato que adjunto en fotocopia del título que así lo acredita, 15.5 de la Ley 81 de Protección de datos y Artículo 30 de la Reglamentación.

SOLICITA:

1. Que considerando el volumen de los datos que posee Terpel Panamá, me facilite en un formato estructurado, genérico y de manera mecánica y de uso común los datos personales de los que soy titular, que le haya facilitado, o
2. Que, si es técnicamente posible, los datos personales sean transmitidos directamente al responsable o responsables del tratamiento que le indico en el Anexo a esta solicitud, o me sean entregados a mi persona.
3. Que, en caso de que la portabilidad solicitada fuera desestimada total o parcialmente, se me notifique igualmente a fin solicitar la intervención de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la información (ANTA). Que cualquier comunicación que hubiere lugar se realice a la dirección arriba indicada.

En la ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Firma

ANEXO

El responsable o los responsables a los que se deberá(n) transmitir directamente los datos personales objeto de esta solicitud de portabilidad es/son:

\_\_\_\_\_

**MODELOS DE CARTA DE RESPUESTA AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS.**

A continuación, recogemos unos modelos de cartas para facilitar la respuesta al ejercicio de los derechos. Estos modelos pretenden abarcar todos los supuestos prácticos que pueden tener lugar y así hacen referencia a:

**NOTA PREVIA: ES IMPORTANTE TENER PRESENTE QUE EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEBE SER ATENDIDO EN TODO CASO DENTRO DEL PLAZO Y SEA LA RESPUESTA POSITIVA O NEGATIVA. SIEMPRE DEBEMOS CONTESTAR EL EJERCICIO DE UN DERECHO.**

- Carta de respuesta al derecho de acceso cuando tenemos información del solicitante en nuestras bases de datos.
- Carta de respuesta al derecho de acceso cuando no tenemos información del solicitante en nuestras bases de datos.
- Carta de respuesta denegando provisionalmente el ejercicio del derecho por necesidad de subsanación de defecto de forma.
- Carta informando de la rectificación.
- Carta comunicando la cancelación de los datos.
- Carta comunicando que no procede la rectificación o la cancelación de los datos.
- Carta de respuesta al ejercicio del derecho de oposición.
- Carta de respuesta denegando el derecho de oposición.
- Carta respuesta entrega de datos portables
- Carta respuesta denegando portabilidad.



**POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**DC.PO.010 Políticas y Documentos Corporativos**

**Versión**

**01**

**Fecha**

**24 octubre de 2022**

1) MODELO DE CARTA DE RESPUESTA AL EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO CUANDO TENEMOS INFORMACIÓN PERSONAL DEL SOLICITANTE EN NUESTRAS BASES DE DATOS.

Estimado/a Sr./a. \_\_\_\_\_:

Tras haber recibido su solicitud de ejercicio del derecho de acceso, con fecha \_\_\_\_\_ y después de comprobar nuestras bases de datos, le comunicamos que los datos personales referentes a usted que constan en nuestros ficheros son: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

Si usted considera que estos datos son incompletos o inexactos, puede solicitar el derecho de rectificación o en su caso de cancelación, de acuerdo con lo contemplado en el artículo 15 y 16 de la Ley 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales y 24 de la Reglamentación acompañando a su petición los documentos que justifiquen tal rectificación o cancelación.

Asimismo, le comunicamos también que sus datos proceden de \_\_\_\_\_ y que no han sido comunicados a terceros/que han sido comunicados o cedidos a \_\_\_\_\_ (poner en su caso a quién se han comunicado o si está previsto comunicarlos y a quién).

Atentamente,

Firma



## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DC.PO.010 Políticas y Documentos Corporativos

Versión

01

Fecha

24 octubre de 2022

2) MODELO DE CARTA DE RESPUESTA AL EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO CUANDO NO TENEMOS INFORMACIÓN PERSONAL DEL SOLICITANTE EN NUESTRAS BASES DE DATOS.

Estimado/a Sr./a. \_\_\_\_\_:

Tras haber recibido en fecha \_\_\_\_\_ en nuestras oficinas su solicitud de ejercicio del derecho de acceso fechada el día \_\_\_\_\_ y después de comprobar nuestras bases de datos, de acuerdo con lo especificado en el art. 15 Ley 81 de protección de datos personales y art. 21 de su reglamentación, le comunicamos que en nuestros ficheros no se encuentra ningún dato de carácter personal referente a su persona.

Atentamente,

Firma



**3) MODELO DE CARTA DE RESPUESTA DENEGANDO EL ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACION U OPOSICIÓN PROVISIONALMENTE PARA SUBSANACIÓN DE DEFECTOS**

Estimado/a Sr./a. \_\_\_\_\_:

Se ha recibido en nuestras oficinas en fecha \_\_\_\_\_ su carta fechada el día \_\_\_\_\_, mediante la que solicita el acceso/rectificación/cancelación/oposición de los datos que figuran en nuestros ficheros y queremos comunicarle que, de acuerdo con lo especificado en la Ley 81 sobre de protección de datos y su reglamentación, su solicitud debe ser completada en los aspectos que señalamos a continuación: (se citan algunos supuestos con carácter ejemplificativo):

- Nombre, apellidos del titular.
- Fotocopia del Cedula del interesado.
- En los casos en los que se admita, nombre y apellidos de la persona que lo represente, así como el documento acreditativo de tal representación.
- Firma del titular o representante en la solicitud.
- Documentos acreditativos de la petición que se formula:
  - No identifica los datos que se quieren rectificar/cancelar/oponerse, o no acompañarlos de los documentos que acrediten la necesidad de esta rectificación.
  - No identifica los datos que se quieren cancelar, o no acompañarlos de los documentos que acrediten la necesidad de esta rectificación/cancelación/oposición.
- Otros.

Atentamente,

Firma



**POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**DC.PO.010 Políticas y Documentos Corporativos**

**Versión**

**01**

**Fecha**

**24 octubre de 2022**

**4) MODELO DE CARTA DE RESPUESTA INFORMANDO DE LA RECTIFICACIÓN AL TITULAR**

Estimado/a Sr./a. \_\_\_\_\_:

Se ha recibido en nuestras oficinas su carta fechada el día \_\_\_\_\_, mediante la que solicita la rectificación de los datos que figuran en nuestros ficheros y queremos comunicarle que, de acuerdo con su solicitud, hemos procedido a la rectificación en la siguiente forma:

Datos originales \_\_\_\_\_.

Datos actuales \_\_\_\_\_.

Atentamente,

Firma



**POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**DC.PO.010 Políticas y Documentos Corporativos**

**Versión**

**01**

**Fecha**

**24 octubre de 2022**

**5) MODELO DE CARTA DE RESPUESTA COMUNICANDO LOS DATOS DADOS DE BAJA POR EJERCICIO DEL DERECHO DE CANCELACIÓN**

Estimado/a Sr./a \_\_\_\_\_:

Se ha recibido en nuestras oficinas su carta fechada el día \_\_\_\_\_, mediante la que solicita la cancelación de los datos que figuran en nuestras bases de datos y queremos comunicarle que, de acuerdo con su solicitud, hemos procedido a la cancelación de los siguientes datos:

\_\_\_\_\_.

Atentamente,

Firma.



**POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**DC.PO.010 Políticas y Documentos Corporativos**

**Versión**

**01**

**Fecha**

**24 octubre de 2022**

**6) MODELO DE CARTA DE RESPUESTA COMUNICANDO QUE NO PROCEDE LA RECTIFICACIÓN/CANCELACION**

Estimado/a Sr./a \_\_\_\_\_:

Se ha recibido en fecha ..... en nuestras oficinas su carta fechada el día \_\_\_\_\_, mediante la que solicita la rectificación/cancelación de los datos que figuran en nuestros ficheros y queremos comunicarle que en base a lo dispuesto en el art. 28 de la Reglamentación de la Ley 81 de protección de datos personales, no procede la solicitada rectificación/cancelación, por los siguientes motivos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Atentamente,

Firma.



## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DC.PO.010 Políticas y Documentos Corporativos

Versión

01

Fecha

24 octubre de 2022

### 7) MODELO DE CARTA DE RESPUESTA AL EJERCICIO DEL DERECHO DE OPOSICIÓN

Estimado Sr/a. \_\_\_\_\_:

Se ha recibido en nuestras oficinas en fecha \_\_\_\_\_ su carta fechada el día \_\_\_\_\_, mediante la que solicita la exclusión del tratamiento de sus datos personales que figuran en nuestras bases de datos y queremos comunicarle que, en base a lo dispuesto en el art. 29 de la reglamentación de la Ley 81 de protección de datos personales, y de acuerdo con su solicitud, hemos procedido a darlos de baja del tratamiento

Atentamente,

Firmado



## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DC.PO.010 Políticas y Documentos Corporativos

Versión

01

Fecha

24 octubre de 2022

### 8) MODELO DE CARTA DE RESPUESTA COMUNICANDO QUE NO PROCEDE EL DERECHO DE OPOSICIÓN

Estimado/a Sr./a. \_\_\_\_\_:

Se ha recibido en nuestras oficinas en fecha \_\_\_\_\_ su carta fechada el día \_\_\_\_\_, mediante la que solicita la exclusión del tratamiento de sus datos personales que figuran en nuestros ficheros y queremos comunicarle que no procede su solicitud, ya que no responde a las exigencias contempladas en el artículo 15 #4 de la Ley 81 de protección de datos personales y bajo las limitaciones del artículo 29 y 31 de la Reglamentación de la Ley

Atentamente,

Fdo.



## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DC.PO.010 Políticas y Documentos Corporativos

Versión

01

Fecha

24 octubre de 2022

### 9) MODELO DE CARTA DE RESPUESTA AL EJERCICIO DEL DERECHO A LA PORTABILIDAD DE DATOS PERSONALES

Estimado/a Sr./a. \_\_\_\_\_:

Tras haber recibido en fecha \_\_\_\_\_ su solicitud de ejercicio del derecho de portabilidad, con fecha \_\_\_\_\_ y después de comprobar nuestras bases de datos, y el cumplimiento de las condiciones para dicho ejercicio dispuestas en el art. 30 de la Reglamentación de la Ley de protección de datos, le comunicamos que los mismos han sido entregados en formato estructurado, genérico, uso común y lectura mecánica a la siguiente persona: \_\_\_\_\_, según las instrucciones recibidas en su solicitud.

Atentamente,

Firma





**POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**DC.PO.010 Políticas y Documentos Corporativos**

**Versión**

**01**

**Fecha**

**24 octubre de 2022**

**10) MODELO DE CARTA DE RESPUESTA QUE NO PROCEDE DERECHO A LA PORTABILIDAD DE DATOS PERSONALES**

Estimado/a Sr./a. \_\_\_\_\_:

Tras haber recibido en fecha ----- su solicitud de ejercicio del derecho de portabilidad, con fecha \_\_\_\_\_ y después de comprobar los requisitos y condiciones establecidos en el art. 15.5 hacemos de su conocimiento que no es posible acceder a su solicitud ya que la misma no cumple los parámetros establecidos en el art. 30 de la Reglamentación de la Ley 81 de protección de datos personales, especialmente \_\_\_\_\_.

Atentamente,

Firma

**Anexo 5. Recomendaciones para designar un Oficial de Protección de Datos o un Comité de Privacidad o Protección de Datos****Unipersonal o colegiado:**

Unipersonal: puede ser un empleado de la entidad o un profesional de la privacidad a través de un contrato de servicios.

En el caso de ser un colaborador, la entidad puede optar porque sea unipersonal o colegiado, dependiendo de la actividad que la entidad tenga en relación con el tratamiento de los datos personales: tipo de datos que se tratan, volumen de datos, flujos de datos con terceros a nivel nacional o internacional,...

Colegiado: independientemente de que se designe a una persona en concreto como Oficial de protección de datos, para una mayor eficacia de su creación, es recomendable que funcione de manera colegiada en forma de Comisión o Mesa de trabajo.

Este órgano colegiado puede tener como miembros fijos los siguientes: Gestor de privacidad/Oficial de Protección de Datos (si se designa o crea esta figura); personal representante de las áreas de jurídico, tecnología, auditoría, cartera, compras, mercadeo y gestión humana.

Miembros eventuales: con carácter periódico y siempre que algún asunto lo requiera, se debe invitar a representantes o enlaces de otras áreas de la entidad a participar en las reuniones sobre protección de datos personales

**Funcionamiento:**

A través de reuniones periódicas, mensuales o trimestrales, donde se analicen cuestiones relacionadas con la protección de datos personales con las distintas áreas de la entidad, el Oficial de Protección de Datos/Comisión de Protección de Datos Personales va dando seguimiento a todas aquellas operaciones que impliquen tratamiento de datos personales.

**Funciones principales:** se describen en el artículo 44 del Decreto 285 de 2021 y son:

- Participar en tiempo y forma en las cuestiones referidas a la protección de datos personales.
- Informar y asesorar al responsable del tratamiento o al custodio de la base de datos en las cuestiones relacionadas con el cumplimiento de la Ley 81 de 2019, del presente decreto o de cualquier disposición legal aplicable en cada caso.
- Supervisar el cumplimiento de la normativa. Para ello podrá examinar, a solicitud del responsable del tratamiento o del custodio de la base de datos o por iniciativa propia, tratamientos de datos personales que se estén llevando a cabo y realizar recomendaciones para la adopción de medidas correctoras necesarias cuando los tratamientos analizados no sean conformes con la normativa aplicable.
- Promover la capacitación de las personas que asuman tareas relacionadas con el tratamiento de los datos personales.
- Cooperar con la autoridad de control.
- Ser la unidad de enlace con la autoridad de control.
- Asesorar al responsable del tratamiento o al custodio de la base de datos en la respuesta a los requerimientos u observaciones formalmente notificados por la autoridad de control.
- Ser la unidad de enlace con los titulares de los datos para las cuestiones relativas al tratamiento de los datos y a sus derechos.