

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

INTRODUCCIÓN

El presente manual de Políticas Internas de Protección de Datos surge con motivo de la implementación de la Ley 81 de 26 de marzo de 2019, en adelante “La Ley”, reglamentada mediante el Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, y establece las políticas que CENTRAL AMERICA HEALTH INC, en adelante también referido como “CLINILAB PANAMÁ”, se compromete a seguir con respecto a la recolección, uso y tratamiento de datos personales de sus clientes, colaboradores, socios y proveedores.

INDICE

1. OBJETO DE APLICACIÓN
2. PRINCIPIOS
3. CONSENTIMIENTO DEL TITULAR DE LOS DATOS
4. CUSTODIO DE LOS DATOS
5. FINALIDAD DEL USO Y TRATAMIENTO DE DATOS
6. TIPOS DE DATOS A RECOPIRAR Y TRATAR
7. DATOS SENSIBLES
8. DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS
9. TRANSFERENCIA DE DATOS
10. TIEMPO DE ALMACENAMIENTO DE DATOS
11. CONFIDENCIALIDAD DEL PERSONAL DE CLINILAB
12. SEGURIDAD DE LOS DATOS
13. VIGENCIA DE LA POLÍTICA INTERNA DE PROTECCIÓN DE DATOS

01. OBJETO DE APLICACIÓN

La presente Política Interna de Protección de Datos será aplicada a todas las bases de datos y archivos de CLINILAB PANAMÁ que contengan información de datos personales cuya recolección se haya realizado, ya sea de manera física o electrónica, y cuyo fin de almacenamiento es el uso y tratamiento por parte de CLINILAB PANAMÁ de dichos datos. Se exceptúa de lo anterior aquellos datos que hayan sido recabados a fin de cumplir obligaciones contractuales, legales, normativas y/o regulatorios, cuyo uso es exclusivo a los fines adherentes a dichas obligaciones.

CLINILAB PANAMÁ se compromete a garantizar un uso y tratamiento de los datos personales que maneja con el fin de salvaguardar los derechos de los titulares de los datos, tal y como lo establece la Ley. De igual manera, CLINILAB PANAMÁ garantizará el cumplimiento de los estándares, normas, certificaciones, protocolos, medidas técnicas y de gestión informática adecuados para preservar la seguridad de sus sistemas y en la prestación de sus servicios, a fin de asegurar los niveles de protección de los datos personales.

02. PRINCIPIOS

Todos los sujetos encargados del desarrollo, interpretación, gestión e implementación del presente manual deberán aplicar y regirse en todo momento conforme a los siguientes principios:

- a. **Principio de lealtad:** Los datos personales deberán recabarse sin engaño o falsedad y sin utilizar medios fraudulentos, desleales o ilícitos. Esto quiere decir que, para obtener el consentimiento de recabar y dar tratamiento a los datos personales, CLINILAB PANAMÁ será totalmente transparente con el titular de los datos, de forma tal que se cumpla con el requisito de que dicho consentimiento sea previo e informado.
- b. **Principio de finalidad:** Los datos personales deben ser recolectados con fines determinados y no ser tratados posteriormente para fines incompatibles o distintos para los cuales se solicitaron, ni conservarse por tiempo mayor del necesario para los fines de tratamiento. En ese sentido, CLINILAB PANAMÁ establecerá las políticas conducentes a cuidar que los datos sólo sean utilizados para lo que se requirieron y tendrá los protocolos para la eliminación de esos datos cuando se cumpla el plazo establecido en la Ley.
- c. **Principio de proporcionalidad:** Solo deberán ser solicitados aquellos datos adecuados, pertinentes y limitados al mínimo necesario en relación con la finalidad para la que son requeridos. CLINILAB PANAMÁ no solicitará datos adicionales a los que se necesitan para las funciones propias de su actividad.
- d. **Principio de veracidad y exactitud:** Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de manera que respondan con veracidad la situación actual del propietario del dato. En ese sentido, CLINILAB PANAMÁ tendrá un mecanismo para atender las solicitudes de actualización de datos de los titulares de los mismos y procurará solicitar tal actualización cuando sea pertinente, a fin de mantener los datos actualizados y exactos.
- e. **Principio de seguridad de datos:** Los responsables del tratamiento de los datos personales deberán adoptar las medidas índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad bajo custodia, principalmente cuando se trate de datos considerados sensibles, e informar al titular, lo más pronto posible, cuando hayan sido sustraídos sin autorización o haya

indicios suficientes de que su base de datos ha sido vulnerada. CLINILAB PANAMÁ como empresa regulada, contará con los mecanismos necesarios para evitar el acceso indebido y todo el personal está obligado firmar acuerdos de confidencialidad con respecto a los datos que manejan.

- f. **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 del dato, así como la posibilidad de ejercer los derechos ARCO, es decir, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- g. **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 datos, impidiendo el acceso o uso no autorizado.
- h. **Principio de licitud:** Para que el tratamiento de un dato personal sea lícito, deberá ser recolectado y tratado con consentimiento previo, informado e inequívoco del titular del dato o por fundamento legal. CLINILAB PANAMÁ contará con un repositorio en el cual se mantenga el consentimiento de las personas de las cuales se mantienen datos. En el caso del consentimiento obtenido de manera digital, CLINILAB PANAMÁ contará con las herramientas necesarias que permitan identificar apropiadamente al que lo otorga y que garanticen que quien otorga el consentimiento es, en efecto, el titular de los datos.
- i. **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. CLINILAB PANAMÁ contará con un sistema que permita la transferencia de los datos a su titular en cumplimiento con la ley.

03. CONSENTIMIENTO POR PARTE DEL TITULAR DE DATOS

El titular de los datos deberá autorizar expresamente y otorgar su consentimiento para el uso y tratamiento de sus datos a CLINILAB PANAMÁ. Este consentimiento deberá constar por escrito o por vía electrónica, y el mismo deberá contener que el titular de los datos manifiesta su consentimiento libre y previamente informado sobre el tratamiento que van a ser sometidos sus datos por parte de CLINILAB PANAMÁ como responsable del tratamiento de los datos.

Queda entendido que CLINILAB PANAMÁ no necesitará consentimiento por parte del titular de datos en los siguientes casos:

1. La información del titular es requerida mediante orden judicial.
2. La información del titular es de naturaleza pública.
3. En casos de una emergencia médica o sanitaria.
4. Tratamiento de los datos del titular serán utilizados de forma anónima para fines de investigación, estudios científicos o estadísticos.
5. Cuando el tratamiento del dato es necesario para el cumplimiento de una obligación legal, como, por ejemplo, suscripción de contratos de préstamo o adquisición de productos con la CLINILAB PANAMÁ.
6. Cuando el tratamiento esté autorizado por una ley especial o por las normativas que la desarrollan.

CLINILAB PANAMÁ ha adoptado tres (3) formatos de consentimiento, a saber:

1. Consentimiento para clientes.
2. Consentimiento para proveedores.
3. Consentimiento para colaboradores.

Todo el personal de CLINILAB PANAMÁ comprende que no se puede recabar ni dar tratamiento a algún dato personal si no se ha obtenido el consentimiento previo e informado de los titulares de dichos datos.

CLINILAB PANAMÁ mantendrá un repositorio en el que contará con los consentimientos de los titulares de los datos que posea, de forma tal que pueda proporcionar el mismo a las autoridades competentes en caso de que sea requerida para ello.

04. CUSTODIO DE LOS DATOS

CLINILAB PANAMÁ, a través de servidores propios, herramientas informáticas (Office 365 y otros), ERP local y/o expedientes físicos, es quien custodiará de los datos recogidos por parte de sus titulares, no obstante, CLINILAB PANAMÁ podrá utilizar servidores externos para el almacenamiento y custodia de dichos datos.

Por este medio CLINILAB PANAMÁ se compromete a guardar en confidencialidad los datos de los titulares, así como cuidar de estos con la debida diligencia.

05. FINALIDAD DEL USO Y TRATAMIENTO DE DATOS

En el caso de clientes de CLINILAB PANAMÁ, sólo se puede utilizar y dar tratamiento a los datos recopilados con los siguientes fines:

- Cumplir con las obligaciones derivadas del acuerdo en las membresías CliniCare.
- Crear y mejorar servicios.
- Ofrecer nuevos productos o servicios personalizados.
- Realizar análisis interno de los clientes y consumidores de CLINILAB PANAMÁ, ya sea para fines de mercadeo, negocios, análisis de riesgos, análisis estratégicos, fines estadísticos, elaboración de perfiles o investigación externa.
- Ofrecimiento de promociones o campañas de CLINILAB PANAMÁ.
- Agrupamiento, perfilamiento por grupos económicos, familiares y análisis de las distintas variables, ya sea para temas relacionados a reportes, riesgo, cumplimiento y de negocios.
- Localización, a efectos de actualización de los datos o notificaciones personales.
- Envío y/o recepción de cualquier tipo de comunicación por cualquier medio, incluyendo el envío de comunicaciones a través de personas o empresas subcontratadas por la CLINILAB PANAMÁ para tal propósito.
- Realización de gestión de cobranzas.
- Atención a reclamos y consultas.
- Mantenimiento de política interna de la debida diligencia.
- Gestión, formalización y ejecución de la relación contractual, incluyendo comercio electrónico.
- Seguimiento a trámites post-venta.
- Transmisión de datos para los efectos de reportes regulatorios a entidades del Estado.
- Información o predicción sobre comportamiento.

- Información de situaciones jurídicas.
- Información sobre obligaciones con el Estado.
- Aplicación de procedimientos científicos a fin de proporcionar cualquier tipo de puntuación o índice.
- Elaboración de perfiles.
- Aplicación de métodos científicos y/o estadísticos para la determinación de hábitos de consumo.
- Para obtener y/o intercambiar datos con entidades del Estado para acceder a información personal necesaria para la gestión de negocios y de las relaciones que mantenga el suscrito con la COOPERATIVA EMPRESARIAL.

Para cumplir con las obligaciones derivadas del acuerdo en las membresías CliniCare, CLINILAB PANAMÁ podrá compartir ciertos datos con sus empresas aliadas. Las empresas aliadas son los proveedores que ofrecen parte de los beneficios contemplados en la membresía adquirida por el cliente, tales como centros de imagenología, ópticas, proveedores de atenciones médicas a domicilio, servicios de ambulancia, farmacias, clínicas odontológicas, proveedores de asistencia funeraria y otros que formen parte de la red actual o futura. Los datos a los que tendrán acceso los mismos serán estrictamente los necesarios para la prestación de los servicios contemplados en la membresía adquirida por el cliente.

Adicionalmente, CLINILAB PANAMÁ podrá compartir ciertos datos con los proveedores que haya contratado para la gestión de los canales de atención de los clientes de las membresías, entre estos el contact center y el administrador de contenido de los canales digitales.

En el caso de colaboradores, CLINILAB PANAMÁ sólo utilizará los datos recopilados para los siguientes fines:

- Mantener expediente del personal actualizado.
- Cumplimiento de todas las obligaciones de la empresa para con sus colaboradores.
- Proveer servicios de seguros médicos o clínicos. Emergencia médicas o clínicas.
- Datos biométricos con fines de acceso a las instalaciones de la empresa.
- Verificación de listas negras.

CLINILAB PANAMÁ no utilizará los datos recopilados para fines distintos a los establecidos en este documento ni para fines incompatibles con aquellos para los cuales los datos fueron recopilados.

En ese sentido, CLINILAB PANAMÁ, conforme a las finalidades antes descritas, podrá ejecutar las siguientes acciones respecto al tratamiento y uso de los datos: captar, obtener, solicitar, recopilar, registrar, organizar, estructurar, almacenar, conservar, adaptar, modificar y aplicar cualquier otra forma de tratamiento, según lo que permita u ordene la ley, extraer, consultar, utilizar, comunicar, transmitir, intercambiar, compartir, difundir (en aquellos casos en los que la ley lo permita u ordene), limitar, suprimir o destruir (en aquellos datos en los que la ley lo permita u ordene) y ejecutar cualquier otra acción, todo lo anterior con respeto a los datos e información personal, conforme a los fines específicos producto de las relaciones que mantenga CLINILAB PANAMÁ con el titular de los datos.

Los usos, finalidades y acciones antes descritas incluyen aquella información recabada mediante las distintas páginas web manejadas por CLINILAB PANAMÁ en las cuales se utilizan diversas tecnologías para recoger y almacenar la información, entre las que se incluyen cookies, almacenamiento local (como el almacenamiento web del navegador o cachés de datos de aplicaciones), bases de datos y registros de servidor.

06. TIPOS DE DATOS A RECOPIRAR Y TRATAR

CLINILAB PANAMÁ podrá almacenar, sustraer y dar tratamiento a los datos e información personal proporcionada por el titular de los datos mediante formularios de contacto, suscripción a servicios, formularios físicos requeridos por las compañías de seguro, formularios de registros utilizando como medio la página web de CLINILAB PANAMÁ, o no, y demás medios electrónicos o de cualquier otra naturaleza administrados por esta.

Los datos e información personal sobre la cual el titular otorgará su consentimiento y autorización de tratamiento por parte de, incluye, sin limitar, nombres y apellidos, número de cédula, dirección de domicilio, edad, sexo, correo electrónico, nacionalidad, números de teléfono, contraseñas creadas para acceder a páginas web manejadas por CLINILAB PANAMÁ, nombres y apellidos de sus padres, nombres y apellidos de sus hijos, edades de sus hijos, niveles de escolaridad, declaraciones de salud, lugar de trabajo, referencias comerciales, referencias personales, información de tarjetas de crédito y cuentas bancarias para fines de pago por servicios adquiridos, entre otras que la ley así lo permita u ordene.

En ese sentido, se entenderá como dato personal cualquier información concerniente a personas naturales, que las identifica o las hace identificables, según lo dispuesto en La Ley.

07. DATOS SENSIBLES

Se consideran datos sensibles aquellos relacionados con datos sobre:

- Origen racial o étnico.
- La orientación política.
- Las convicciones religiosas o filosóficas o morales.
- La afiliación sindical.
- Datos relativos a la salud.
- Datos relativos a la vida u orientación sexual.
- Datos genéticos o biométricos.

CLINILAB PANAMÁ obtendrá un consentimiento específico para el tratamiento de los datos sensibles. Igualmente, con respecto a los datos sensibles se extremarán las medidas de seguridad y se contarán con los más altos estándares para evitar el acceso indebido y no autorizado a dichos datos.

Con respecto a datos sensibles, al igual que con el resto de los datos, CLINILAB PANAMÁ no captará ni tratará datos que no sean necesarios para sus funciones.

En relación concretamente a datos sensibles, CLINILAB PANAMÁ sólo captará datos relativos a la salud de sus colaboradores para efectos del expediente de recursos humanos y para la contratación de seguros de salud y datos biométricos para el acceso a las instalaciones de la empresa. Estos datos sólo serán mantenidos mientras el colaborador se encuentra laborando para CLINILAB PANAMÁ, y serán eliminados y destruidos cuando el mismo no sea necesario o relevante.

08. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS

En cumplimiento a la Ley 81 de 2019, CLINILAB PANAMÁ garantizará los derechos que tiene el titular de los datos sobre los datos e información proporcionada, bajo el entendimiento que estos derechos son irrenunciables, salvo las excepciones establecidas en leyes especiales y que aplican a los datos de los que trata la Ley 81 de 2019.

Si bien, la ley panameña no exige tener un oficial de protección de datos, CLINILAB PANAMÁ designará una persona de entre sus colaboradores que se encargará de garantizar que la empresa cumpla con los derechos establecidos en la ley.

- a. **Derecho de Acceso:** El titular de los datos podrá en cualquier momento acceder, revisar, controlar y solicitar información de los datos personales proporcionados. Esto quiere decir que el titular de los datos puede solicitar a CLINILAB PANAMÁ que le proporcione qué información mantiene de esa persona. Se deben establecer mecanismos que permitan proporcionar esa información con eficiencia.
- b. **Derecho de Rectificación:** El titular de los datos podrá, en cualquier momento, solicitar la corrección o actualización de los datos personales proporcionados cuando estos sean incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes. CLINILAB PANAMÁ contará con un proceso interno para poder dar respuesta a un titular que considere que sus datos son falsos o inexactos. El encargo de CLINILAB PANAMÁ debe estar en capacidad de discernir si el dato es correcto o no y poder argumentar si se requiere o no su rectificación.
- c. **Derecho de cancelación:** El titular de los datos podrá, en cualquier momento, solicitar la eliminación de los datos personales proporcionados cuando estos sean incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes. CLINILAB PANAMÁ no debe mantener datos en las situaciones indicadas. Por ejemplo, los datos biométricos de un excolaborador ya no son pertinentes, por lo tanto, el excolaborador tendrá derecho a solicitar la cancelación, porque CLINILAB PANAMÁ ya no requiere tener ese dato. Como esta situación va a haber otras diversas, y el encargado de los datos debe estar en capacidad de poder determinar cuándo el dato debe ser cancelado.
- d. **Derecho de oposición:** El titular de los datos podrá, con base a motivos fundados y legítimos relacionados a una situación particular, negarse a proporcionar sus datos personales o a que sean objeto de determinado tratamiento, así como revocar su consentimiento de forma no retroactiva.

Ante la revocatoria de un consentimiento, el personal encargado de CLINILAB PANAMÁ tiene que tomar las medidas para determinar qué información no se va a seguir manteniendo, entendiéndose que la revocatoria del consentimiento no necesariamente implica destrucción de la información. Todo va a depender de si esa información requiere o no el contar con un consentimiento.

Por ejemplo, en el caso de relaciones contractuales, si el titular dio su consentimiento y lo revoca, eso no quiere decir que la empresa no pueda seguir manteniendo la información, porque en ese caso específico no se necesitaba el consentimiento. El personal encargado debe contar con la preparación para poder determinar ante una revocación de consentimiento en qué casos se va a eliminar la información y en qué casos se debe mantener.

- e. **Derecho de portabilidad:** El titular de los datos podrá, en cualquier momento, solicitar una copia de los datos personales proporcionados de manera estructurada.

Las personas legitimadas a solicitar o reclamar los derechos antes descritos son las siguientes:

- Titular de los datos, quien deberá acreditarlo mediante copia y cédula física de identificación personal o pasaporte.
- Sus causahabientes (herederos o cesionarios), quienes deberán probar dicha situación mediante copia auténtica de resolución judicial que los declara como tal.
- Apoderado general, quien deberá presentar copia y original de la escritura mediante la cual se le constituyó como tal, así como prueba de su vigencia. En caso de que sea poder especial, dicho poder debe contener las facultades expresas del apoderado y el documento debe constar debidamente autenticado por Notario Público.

Los derechos de portabilidad antes referidos se ejercerán y cumplirán por parte de CLINILAB PANAMÁ de forma gratuita y se proporcionarán conforme a los tiempos establecidos por la Ley. Esto es, diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud de información, acceso o actualización; y cinco (5) días hábiles contados a la partir de la solicitud de rectificación o modificación de información.

Portabilidad quiere decir que siendo la persona el titular o dueño del dato, éste tiene derecho a llevarse el dato para entregarlo a otra entidad. En ese sentido, CLINILAB PANAMÁ debe contar con un sistema que permita una extracción sencilla de esos datos, de forma tal que se puedan entregar al titular, a su solicitud, en un formato sencillo y genérico, que la otra entidad pueda leer.

09. TRANSFERENCIA DE DATOS

CLINILAB PANAMÁ podrá transferir los datos de los titulares siempre y cuando:

- a) Exista consentimiento expreso e informado por parte del titular de los datos,
- b) La transferencia de los datos vaya en concordancia a los fines establecidos y pactados, y
- c) En los casos descritos en el punto 3, "consentimiento por parte del titular de datos".

10. TIEMPO DE ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS

En ningún caso, salvo pacto en contrario, CLINILAB PANAMÁ podrá transferir o comunicar los datos e información del titular después de transcurridos siete (7) años desde que se extinguió la obligación legal de conservarla.

Esto es sin perjuicio del derecho de cancelación que tiene el titular de los datos, según se ha indicado anteriormente. En este caso, la eliminación del dato es dada por el simple transcurso del tiempo y no por solicitud del titular.

11. CONFIDENCIALIDAD DE LOS COLABORADORES

Todos los sujetos que tengan acceso al uso y tratamiento de los datos de titulares dentro del grupo CLINILAB PANAMÁ están obligados a guardar estricta confidencialidad sobre los datos a los cuales tengan acceso. Para poder acceder a los datos, la persona debe haber firmado previamente el acuerdo de confidencialidad respectivo.

12. SEGURIDAD DE LOS DATOS

CLINILAB PANAMÁ, como responsable del uso y tratamiento de los datos, utilizará todas las herramientas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y cumplirá con los estándares, normas, certificaciones, protocolos, medidas técnicas y de gestión informática adecuadas para garantizar la seguridad en sus sistemas o redes en cuanto a tratamiento de datos se refiera.

CLINILAB PANAMÁ tendrá un protocolo de comunicación de eventos de violación de seguridad, mediante el cual, ante tal situación, se elaborará un informe y se preparará una comunicación a los titulares afectados indicando el tipo de violación y las acciones que debe tomar ese titular para evitar daños, como pueden ser cambio de nombre de usuario, contraseña, etc.

13. VIGENCIA DE LA POLÍTICA INTERNA DE PROTECCION DE DATOS

La presente Política Interna de Protección de Datos de CLINILAB PANAMÁ rige desde el momento de su expedición y/o publicación y se mantendrá vigente mientras resulte necesario para su finalidad.

La aplicación de las disposiciones aquí contenidas, así como los derechos de las partes que intervienen, tendrán vigor siempre y cuando subsista la relación o vínculo legal, laboral, contractual, comercial o de cualquier otra índole, si los datos a los que se refiere son utilizados y tratados por CLINILAB PANAMÁ, previa autorización de su titular.