

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CONTENIDO

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	2	3.3. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	13
1.1. INTRODUCCIÓN	2	CAPÍTULO IV: TITULARES	14
1.2. NORMATIVIDAD	2	4.1. DERECHOS	14
1.3. OBJETIVO	3	CAPÍTULO V: DEBERES DE IGS EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO	14
1.4. ALCANCE	3	5.1. IGS EN CALIDAD DE RESPONSABLE	14
1.5. DEFINICIONES	4	5.2. IGS EN CALIDAD DE ENCARGADO	15
1.6. DATOS DE CONTACTO DE IGS	5	CAPÍTULO VI: PROCEDIMIENTO PARA ATENDER CONSULTAS, RECLAMOS Y/O QUEJAS	15
CAPÍTULO II: PRINCIPIOS	5	6.1. CONSULTAS	16
2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD	5	6.2. RECLAMOS	16
2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD	5	6.2.1. Requisitos para presentar un reclamo	17
2.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD	5	6.2.2. Procedimiento	17
2.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD	5	6.3. CANALES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS	17
2.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA	6	6.3.1. Canales dispuestos para clientes, accionistas y clientes de alianzas	17
2.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA	6	6.3.2. Canales dispuestos para usuarios	18
2.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD	6	6.3.3. Canales dispuestos para empleados	18
2.8. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD	6	6.3.4. Canales dispuestos para candidatos	18
2.9. PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD	6	6.3.5. Canales dispuestos para proveedores	18
2.10. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD	6	6.4. QUEJAS ANTE LA AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	18
2.11. PRINCIPIO DE INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE DERECHOS CONSTITUCIONALES	6	CAPÍTULO VII: VIDEO VIGILANCIA	18
CAPÍTULO III: AUTORIZACIÓN	7	CAPÍTULO VIII: TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES	19
3.1. AUTORIZACIÓN	7	8.1. RELACIÓN CON TERCEROS, ALIADOS ESTRATÉGICOS Y COMERCIALES Y ENCARGADOS DE IGS	19
3.1.1. Datos sensibles	7	CAPÍTULO IX: NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO	19
3.1.2. Datos de niños, niñas y adolescentes	8	9.1. COOKIES	20
3.2. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS	8	CAPÍTULO X: VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA	20
3.2.1. Clientes	8		
3.2.2. Usuarios	10		
3.2.3. Empleados	11		
3.2.4. Candidatos	12		
3.2.5. Proveedores	12		
3.2.6. Accionistas e Inversionistas	12		
3.2.7. Cliente de alianzas	13		

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. INTRODUCCIÓN

Mediante el decreto ejecutivo 285 del 28 de mayo de 2021, fue reglamentada la Ley 81 de 2019 de Protección de Datos Personales de Panamá que consagra el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con el órgano ejecutivo, a través del ministerio de la presidencia y en coordinación con la autoridad nacional de transparencia y acceso a la información comprende otras facultades como las de autorizar el tratamiento, la inclusión, exclusión o eliminación de los datos suministrados y contenidos en una base de datos o en los archivos.

Integral Group Solution., en adelante **IGS**, identificado con 155668353-2-2018 DV47, con domicilio principal en la ciudad de Panamá., es una compañía de comercialización y prestación de asistencias que, en desarrollo de su objeto social, recolecta y administra información personal. Por lo tanto, reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información personal de sus clientes, empleados, candidatos, proveedores, accionistas, aliados y todos los demás titulares que ejerzan el tratamiento de datos personales por parte de **IGS**. Por tal motivo, en cumplimiento de las disposiciones del (decreto ejecutivo 285 y la Ley 81 de 2019), IGS adopta la presente **Política de Tratamiento de Datos Personales** (en adelante la Política).

IGS garantizará en todo momento el acceso a esta Política y pondrá especial esfuerzo en la atención completa y oportuna de las consultas y reclamos que puedan formular los distintos titulares.

1.2. NORMATIVIDAD

A continuación, se listan las principales normas vigentes en Panamá en materia de protección de datos personales. IGS está plenamente comprometido con su cumplimiento, y así mismo, han sido tomadas en cuenta para efectos del desarrollo de la presente Política.

- Decreto Ejecutivo 285 de 2021
- Ley 81 de 2019

IGS actúa bajo el marco de la Ley 81 de 2019 conocida como "Régimen General de Protección de Datos", siendo ella su fuente y usuaria de la información que en Panamá estableció el derecho de habeas data, desarrollando los principios constitucionales bajo los cuales toda persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en bases de datos.

IGS, a través de los [principios de la ley 81 de 2019](#), busca dar un mayor nivel de protección sobre los datos personales de los interesados (las personas físicas titulares de los datos) y darles un mayor control sobre ellos.

1.3. OBJETIVO

La presente Política tiene como objeto proteger el derecho constitucional del habeas data que tienen todas las personas para conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido y almacenado en las distintas bases de datos de IGS, el cual, en cumplimiento de dicho derecho, solo recolecta y da tratamiento a datos personales, cuando así haya sido autorizado previamente por su titular, implementando medidas de seguridad necesarias para proteger los datos personales.

Así mismo, detalla los lineamientos que se tienen en cuenta con el fin de proteger los datos personales de los titulares y las finalidades de tratamiento de la información, el área responsable de atender las quejas y reclamos y los procedimientos que se deben agotar para conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información, además de los respectivos canales para que estos puedan ejercerlos.

1.4. ALCANCE

IGS, como responsable, velará por la seguridad y calidad en el tratamiento de la información, el cumplimiento del decreto ejecutivo 285 de 2021, toda la normativa vigente referente a la protección de datos personales, en especial lo establecido en la Ley 81 de 2019 y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o complementen.

Sin perjuicio del cumplimiento del deber que corresponde a IGS, en su calidad de establecimiento del mercado de asistencias, en esta Política se describen los lineamientos que se llevarán a cabo para proteger los datos personales de los titulares de la información y realizar un debido tratamiento de estos.

El tratamiento que se realice por parte de IGS se basará en la autorización otorgada por el titular y tomará en cuenta las finalidades previa y expresamente informadas.

Así mismo, IGS en desarrollo de su actividad y gestión, con el fin de brindar colaboración empresarial entre las filiales del grupo, durante el desarrollo de sus actividades podrá efectuar el tratamiento de datos personales de forma conjunta con las filiales que pertenezcan o llegaran a pertenecer a IGS o a quien represente sus derechos en el presente como en el futuro en calidad de acreedor, cesionario, o cualquier otra, frente a los titulares de la información.

La presente Política está dirigida a los clientes, usuarios, empleados, candidatos, proveedores, aliados, accionistas y en general a los grupos de interés sobre los cuales IGS realiza tratamiento de información personal.

Esta Política será aplicable a los datos personales que se encuentren bajo la administración de IGS, o que sean susceptibles de ser conocidos bajo las relaciones comerciales desarrolladas o convenios. En el primer caso, IGS actuará como responsable, en los demás casos podría tener la calidad de encargado o de responsable, dependiendo si los recibe de un tercero o ella misma los recaba.

Así mismo, esta Política será aplicable cuando el tratamiento de los datos se efectúe en territorio panameño, así como cuando el responsable o el encargado del tratamiento no resida en Panamá, pero se desarrolle bajo el marco de normas internacionales o tratados a los que le sean aplicables la legislación Panameña.

IGS adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas para que las áreas conozcan la normatividad relacionada con protección de datos personales.

1.5. DEFINICIONES

Para el entendimiento y claridad de esta política por parte de los Titulares, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones de la Ley General y de la Ley especial:

- **Autorización:** Consentimiento, previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósitos de datos que constan en documentos y que tienen la calidad de archivos.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Dato que la ley o la constitución determina como tal, así como todos aquellos que no sean semiprivados o privados.
- **Dato privado:** Es aquel dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular de la información.
- **Dato semiprivado:** Es aquel dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas.
- **Dato sensible:** Es el dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
- **Encargado del tratamiento:** Persona natural, jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Responsable del tratamiento:** Persona natural, jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de IGS.

- **Transferencia de datos:** Tiene lugar cuando el responsable o el encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Panamá, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión de datos:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de Panamá, con el objeto de que un encargado realice tratamiento por cuenta del responsable.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

1.6. DATOS DE CONTACTO DE IGS

El responsable del tratamiento de las bases de datos objeto de esta Política es IGS y sus datos de contacto son los siguientes:

- **Nombre:** Integral Group Solution
- **155668353-2-2018 DV47**
- **Domicilio:** Calle 50 y Calle Elvira Mendez, torre Towerbank piso 29 oficina 29B (Ciudad de Panamá)
- **Página web:** www.igroupsolution.net
- **Correo:** contactenos@igroupsolution.com

Delegado de Protección de Datos: El delegado de protección de datos personales y responsable del sistema de gestión en Integral Group Solution sus datos de contacto son los siguientes:

- **Nombre:** Guiovanni Perea Castillo
- **Domicilio:** Calle 50 y Calle Elvira Mendez, torre Towerbank piso 29 oficina 29B (Ciudad de Panamá)
- **Correo:** Protecciondedatospersonales@igroupsolution.com

CAPÍTULO II PRINCIPIOS

IGS en desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se compromete a cumplir de manera armónica e integral los siguientes principios:

21. PRINCIPIO DE LEGALIDAD

El tratamiento al que se refiere a la Ley 81 de 2019 es una actividad que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

22. PRINCIPIO DE FINALIDAD

El tratamiento de los datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al titular.

23. PRINCIPIO DE LIBERTAD

El tratamiento de los datos personales solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

24. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD

La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

25. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

En el tratamiento de los datos personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

26. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA

El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 81 de 2019 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley.

Con excepción de información pública, IGS no pondrá los datos personales a disposición en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo si el acceso es técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley 81 de 2019.

27. PRINCIPIO DE SEGURIDAD

La información sujeta a tratamiento por el responsable o encargado del tratamiento a que se refiere la Ley 81 de 2019, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

28. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD

Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 81 de 2019 y en los términos de esta.

29. PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD

Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, informadas al titular. En este sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.

2.10. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD

El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

2.11. PRINCIPIO DE INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE DERECHOS CONSTITUCIONALES

La Ley 81 de 2019 se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el habeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el derecho ejecutivo y con los demás derechos constitucionales aplicables.

CAPÍTULO III AUTORIZACIÓN

3.1. AUTORIZACIÓN

IGS solicitará la autorización de manera previa, expresa e informada a los titulares para el tratamiento de sus datos personales, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta, verificación y trazabilidad posterior.

La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- a. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial
- b. Datos de naturaleza pública
- c. Casos de urgencia médica o sanitaria
- d. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos
- e. Datos relacionados con el registro civil de las personas

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del titular del dato, las cuales permitan concluir de manera razonable que este otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dichas conductas deben exteriorizar de manera clara la voluntad de autorizar el tratamiento.

El consentimiento del titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como, comunicación escrita, verbal, digital o por conductas inequívocas.

En virtud de su naturaleza y objeto social, IGS recibe, recolecta, registra, conserva, almacena, modifica, reporta, consulta, entrega, transmite, transfiere, comparte y elimina información personal, para lo cual obtiene la autorización del titular de manera previa, expresa e informada.

IGS conservará prueba de dichas autorizaciones de manera adecuada, velando y respetando los principios de privacidad y confidencialidad de la información.

Así mismo, en IGS cuando se trate de información que se relacione con los siguientes tipos de datos, se tendrán las siguientes consideraciones especiales:

3.1.1. Datos sensibles

Para el tratamiento de datos sensibles como huella dactilar, biometría facial, entre otros, IGS informará al titular lo siguiente:

- Para el tratamiento de este tipo de datos, el titular no está obligado a dar su autorización o consentimiento.
- Se informará de forma explícita y previa qué tipo de datos sensibles serán solicitados.
- Se comunicará el tratamiento y las finalidades que se le dará a los datos sensibles, las cuales son detalladas en los puntos 3.2.1 y 3.2.2 de la presente Política.
- La autorización de los datos sensibles será previa, expresa e informada.

- Los datos sensibles son almacenados a través de servicios en servidores físicos desplegados en Panamá, conforme a los niveles adecuados de protección de datos según los estándares fijados por la regulación nacional y buenas prácticas de seguridad de la información.
- El período de conservación de los datos sensibles recolectados estará asociado a la vigencia en que el cliente mantenga activa la relación contractual con IGS o durante el trámite de solicitud del titular, según el producto y/o servicio adquirido, así como durante el período en que sea requerido para desarrollar adecuadamente cada una de las finalidades informadas a los clientes y usuarios en los puntos 3.2.1 y 3.2.2 de la presente Política.

3.1.2. Datos de niños, niñas y adolescentes

IGS se asegurará que el tratamiento de este tipo de datos se realice de conformidad con los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, se protegerá su carácter especial y se velará por el respeto de sus derechos fundamentales, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos de la Ley 81 de 2019 y demás normas que los modifiquen o adicionen.

Para efectos de cumplir lo anterior, IGS actuará de conformidad con lo siguiente:

- Se solicitará autorización del representante legal del niño, niña o adolescente previo al ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto, a efectos de realizar el tratamiento de sus datos personales.
- Se informará el carácter facultativo de responder preguntas acerca de los datos de los niños, niñas o adolescentes.
- El tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes siempre debe responder a un fin superior.
- Se informará de forma explícita y previa cuáles son los datos y la finalidad del tratamiento.

En el caso de adquisición por parte del menor adulto de productos o servicios financieros por medio de canales digitales, en IGS se incluirá una declaración en donde el menor manifieste que ha sido informado, ha sido escuchado, ha entendido y ha comunicado a sus representantes legales su intención de celebrar un contrato financiero, teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad legal para celebrar relaciones contractuales, a efectos de realizar el tratamiento de sus datos personales. Además, se entiende que el tratamiento de sus datos personales estará limitado a ser usado para cumplir con las obligaciones contractuales derivadas del producto o servicio que desee adquirir.

3.2. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

A continuación, se señalan las principales finalidades con las que IGS realiza el tratamiento de la información personal

3.2.1. Clientes

IGS tratará los datos personales para los fines propios de los contratos que se hayan celebrado, todo ello de conformidad con lo previsto en el Código de Comercio y demás normas que regulen de manera específica la materia.

A continuación, se detallan las finalidades de tratamiento que IGS aplicará para sus clientes:

- Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada prestación de los productos y servicios contratados.
- Evaluar, mantener, mejorar y profundizar la relación contractual, incluyendo el envío de información de nuevos productos o servicios.

- Hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre los gustos y preferencias respecto de los productos y servicios contratados.
- Realizar prospección comercial, con el fin de identificar las necesidades y gustos a satisfacer con los productos y/o servicios a ser ofrecidos.
- Suministrar información sobre nuevos productos y servicios, así como eventos, novedades, promociones, publicidad y programas de fidelidad, mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, fax, SMS, MMS, redes sociales o medios similares.
- Medir el nivel de satisfacción respecto de los productos y/o servicios contratados.
- A partir de los datos de geolocalización activados por el cliente al momento de utilizar los canales digitales habilitados por IGS, tales como el App, IGS podrá:
 1. Comunicarle y mantenerlo actualizado sobre nuevos productos, servicios, novedades, promociones, publicidad, programas de fidelidad y encuestas de satisfacción a través del envío de notificaciones push, tomando como base su punto de ubicación y un tiempo concreto.
 2. Identificar tendencias y patrones que permitan realizar estudios estadísticos para la creación y mejoramiento de perfiles que utilicen ubicaciones geográficas determinadas.
 3. Desarrollar e implementar herramientas que contribuyan a la prevención del fraude y las acciones y/o prácticas corruptas.
- Mediante el uso de los canales digitales y/o dispositivos electrónicos dispuestos por IGS para la recolección y tratamiento de los datos sensibles, tales como huella dactilar, biometría facial entre otros, IGS podrá:
 1. Validar y confirmar la identidad del titular del dato sensible.
 2. Utilizar los datos sensibles como factor de identificación y autenticación para la apertura de productos y/o servicios solicitados.
 3. Utilizarlos como medio de autenticación para realizar y autorizar transacciones.
 4. Desarrollar e implementar procesos de seguridad y herramientas de prevención de fraude.
 5. Utilizarlos como mecanismo de aceptación y firma electrónica de documentos.
- Mediante la descarga y uso de los canales digitales dispuestos por IGS, con previa autorización del titular de los datos, IGS recolecta y almacena los datos asociados a los dispositivos móviles, tales como información de conexión, ID del dispositivo móvil, recolección del inventario de las aplicaciones instaladas en el dispositivo, información del rendimiento de la aplicación, entre otros, con la finalidad de realizar la gestión de riesgo, seguridad y prevención de fraude en el uso de los canales, productos y servicios.

Las finalidades anteriormente referidas y previamente autorizadas, tanto para clientes como potenciales clientes, las validaciones y confirmaciones de la información suministradas podrán hacerse a través de mecanismos tecnológicos que aseguren el tratamiento de los datos conforme a lo establecido en las normas aplicables para evitar su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.

3.2.2. Usuarios

A continuación, se detallan las finalidades de tratamiento que IGS aplicará para tratar los datos personales de sus usuarios:

- Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada atención de quejas y reclamos.
- Desarrollar e implementar herramientas de prevención de fraudes.
- Compartir los datos proporcionados por el usuario con los terceros que se requiera para atender las solicitudes presentadas.
- Mediante el uso de los canales digitales y/o dispositivos electrónicos dispuestos por IGS para la recolección y tratamiento de los datos sensibles, tales como huella dactilar, biometría facial, entre otros, IGS podrá:
 1. Validar y confirmar la identidad del titular del dato sensible.
 2. Utilizar los datos sensibles como factor de identificación y autenticación para la apertura de productos y servicios solicitados.
 3. Utilizarlos como medio de autenticación para realizar y autorizar transacciones.
 4. Desarrollar procesos de seguridad y herramientas de prevención de fraude.
 5. Utilizarlos como mecanismo de aceptación y firma electrónica de documentos.

3.2.3. Empleados

- Dar cumplimiento a las leyes, como las de derecho laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (sistema integral de seguridad social) e impuestos, y desarrollar la relación precontractual, contractual y post contractual.
- Manejar internamente la información en desarrollo del vínculo laboral existente y el cumplimiento de las obligaciones legales derivadas del mismo.
- Cumplir con los requerimientos realizados por las autoridades judiciales y administrativas competentes.
- Compartir los datos personales para ser informado o participar en las actividades de bienestar que desarrolla IGS, directamente o a través de terceros quienes deberán dar el mismo tratamiento y mantener total reserva sobre los mismos.
- Transmitir o transferir a las entidades que tengan relación contractual con IGS tales como proveedores, auditor, en el marco de la correspondiente relación laboral.
- Enviar publicidad sobre los productos y servicios ofrecidos por IGS Y sus filiales.
- Usar los datos personales en campañas de comunicaciones internas de IGS. cuando expresa y voluntariamente decida participar.
- Participar en estrategias, campañas y pruebas piloto de productos y servicios de IGS relacionados con temas digitales, mejoras en procesos o nuevos productos.
- Solicitar y acceder a los datos del empleado con el propósito de brindarle capacitación en el desarrollo de las funciones que desempeña en IGS.

3.24. Candidatos

Los datos personales proporcionados por los candidatos en sus hojas de vida en los procesos de IGS serán almacenados en las bases de datos de este y utilizados para las siguientes finalidades:

- Compartir información de las ofertas laborales de IGS sus requisitos y mecanismos de aplicación.
- Evaluar, corroborar y determinar el cumplimiento del candidato con las exigencias del cargo y la compañía a la que se postula, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de atracción, selección y Contratación de IGS.
- Compartir la información de candidatos con terceros para la validación de confiabilidad, es decir visita domiciliaria, examen médico, estudio de seguridad y pruebas de integridad.
- Ser insumo para el proceso de vinculación a las compañías y alimentar las bases de datos de funcionarios en los casos requeridos.
- Construir métricas y análisis de gestión y analítica.

3.25. Proveedores

IGS busca conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de sus proveedores, así como, hacerlos partícipes de actividades o campañas que puedan resultar de su interés.

- Realizar todas las actividades necesarias para cumplir y desarrollar la relación contractual.
- Para fines estadísticos, de control, supervisión, que permitan desarrollar herramientas que prevengan el fraude, acciones o prácticas corruptas.

3.26. Accionistas

La información y los datos de los accionistas, incluida información personal, de contacto, así como la información y documentación suministrada a través de canales virtuales, canal telefónico, correo electrónico y actualizaciones de información serán recolectados, consultados, actualizados, modificados y procesados directamente por IGS o por los terceros designados por este para los siguientes fines:

- Dar cumplimiento a las obligaciones y derechos derivados de su calidad de emisor y depositante respectivamente.
- Realizar las actividades de administración integral del libro de registro de accionistas.
- Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los accionistas.
- Dar acceso a la información a las autoridades judiciales o administrativas que soliciten dichos datos en ejercicio de sus funciones.
- Administrar el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y de corrupción.
- El cumplimiento de las actividades y fines necesarios de la relación emisor – accionistas.
- Brindar información relacionada con la actualidad financiera y no financiera de IGS.
- Realizar reportes mensuales para fines estadísticos.
- Permitir el acceso a los auditores, revisor fiscal o terceros contratados por IGS para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa.
- Atender consultas relacionadas con la actualidad del negocio que tengan los accionistas.

3.2.7. Cliente de alianzas

A continuación, se detallan las finalidades de tratamiento que IGS aplicará para sus aliados:

- Recibir información sobre los productos o servicios ofrecidos por los responsables y sus aliados, a través de correo electrónico, teléfono fijo, celular, redes sociales o cualquier otro medio similar.
- Compartir y actualizar datos personales con las empresas o aliados, cuando sea necesario para la ejecución de los contratos que respalden la ejecución de los productos o servicios ofrecidos por los responsables.
- Hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre los gustos y preferencias, respecto de los servicios ofrecidos para realizar prospección comercial, con el fin de identificar las necesidades y gustos a satisfacer con los productos y servicios a ser ofrecidos por los responsables.
- Utilizar sus datos personales con el fin de compartirlos con terceros aliados, a efectos de que les sean ofrecidos sus productos y/o servicios comerciales mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, SMS, MSM, redes sociales o cualquier otro medio similar, así como desarrollar actividades de conocimiento del cliente, campañas comerciales, publicitarias y marketing.

3.3. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales estarán sujetos a tratamiento por IGS durante el término contractual en el que el titular de la información tenga el producto, servicio, contrato o relación, más el término que establezca la ley, adicionalmente se conservarán de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad.

CAPÍTULO IV

TITULARES

4.1. DERECHOS

- Dirigirse a IGS a través de los canales establecidos en la presente Política, con el fin de conocer, actualizar y rectificar los datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a IGS salvo cuando, de acuerdo con la ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- Ser informado por IGS, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por esta, respecto del uso que esta ha dado a sus datos personales.
- Solicitar la revocatoria de la autorización y la supresión del dato personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. Dicho derecho no procede cuando exista un deber legal o deber contractual de permanecer en la base de datos.
- Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por IGS, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- Presentar ante la Autoridad nacional de transparencia las quejas por infracciones a lo dispuesto por la ley en materia de protección de datos y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

De conformidad y en el ejercicio de los derechos anteriormente mencionados podrá realizarse por las siguientes personas:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

IGS, a través de su aviso de privacidad de datos, informará acerca de los canales y procedimientos previstos para que el titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

CAPÍTULO V

DEBERES DE IGS EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO

5.1. IGS EN CALIDAD DE RESPONSABLE

- Garantizar a través de los canales de atención establecidos, en el numeral 6.3. de este documento, para los titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Solicitar y conservar las autorizaciones otorgadas por los titulares o prueba de esta.
- Informar al titular acerca de la finalidad del tratamiento, los usos de sus datos personales y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información en condiciones de seguridad para prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.

- Actualizar y rectificar los datos personales cuando sea necesario y procedente.
- Los derechos que le asisten al titular de la información serán incluidos en el Aviso de Privacidad de Datos que se publicará en la página web de IGS, y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento por parte de aquel.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible.
- Los contratos que se celebren con los encargados del tratamiento establecerán mecanismos eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.
- Actualizar la información que tenga algún tercero o encargado, respecto de todas las novedades en relación con los datos suministrados y adoptar las medidas necesarias para que la información esté actualizada. La colaboración efectiva y deber de los titulares respecto de la actualización de su información en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos será fundamental para el cumplimiento óptimo del deber de informar al encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.
- Dar trámite a las quejas y reclamos formulados de conformidad con lo previsto en la presente Política y en la ley.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Las instrucciones y requerimientos formulados por la Autoridad Nacional de transparencia estarán bajo la supervisión del oficial de protección de datos de IGS como responsable del seguimiento en la adopción y cumplimiento de esta política.

5.2. IGS EN CALIDAD DE ENCARGADO

En los casos en que IGS actúe como encargado de tratamiento de datos personales deberá cumplir con las obligaciones establecidas y que coinciden con las señaladas en la calidad de responsable, solamente se hará referencia expresa en este numeral a las que no quedaron listadas en el numeral 5.1. de esta Política.

- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los 5 días hábiles siguientes contados a partir de su recibo.
- Permitir el acceso únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- Cumplir con las instrucciones y requerimientos que imparta la autoridad nacional de transparencia.

CAPÍTULO VI

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER CONSULTAS, RECLAMOS Y/O QUEJAS

En cumplimiento de las normas de protección de datos personales, IGS establece el presente procedimiento y requisitos para que los titulares de los datos personales o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo, pueda presentar alguna consulta, queja y reclamo en el ejercicio pleno y efectivo de los derechos que le asisten.

Es indispensable para IGS que la persona que realice una consulta, petición, queja y reclamo acredite su identidad cumpliendo con los siguientes requisitos:

- **Clientes:** En caso de ser cliente de IGS se acreditará su identidad mediante los procesos de autenticación internos de IGS.

- **Usuario:** Si el titular de los datos personales no es cliente de IGS, deberá indicar tipo y número de documento de identidad y datos de contacto.
- **Empleado, aspirante o expleado:** En caso de ser empleado de IGS se acreditará su identidad mediante los procesos de autenticación internos de IGS. Si el titular de los datos personales es aspirante o expleado de IGS, deberá adjuntar copia de su documento de identidad e indicar datos de contacto.
- **Proveedor:** En caso de ser proveedor, se acreditará su identidad mediante los procesos de autenticación internos de IGS. Si el titular de los datos personales ya no es proveedor de IGS, deberá adjuntar copia de su documento de identidad e indicar datos de contacto.

En caso de que el titular de los datos personales solicite la consulta o reclamo, deberá adjuntar los siguientes documentos e información:

- Copia del documento de identidad del titular
- Copia del documento de identidad del causahabiente
- Copia del registro de defunción del titular
- Documento que acredite la calidad en que obra o relación de parentesco (registro civil cuando aplique)
- Dirección y datos de contacto del consultante

Si es el representante legal y/o apoderado del titular de los datos personales quien presenta la consulta y/o reclamo, deberá anexar los siguientes documentos:

- Copia del documento de identidad del titular
- Copia del documento de identidad del representante legal o apoderado
- Documento que acredite la calidad en la que obra (poder, certificación)
- En caso de tratarse de una persona jurídica, certificado de existencia y representación legal no mayor a 30 días
- En caso de que el apoderado sea menor de edad, deberá presentar la tarjeta de identidad o el registro civil, y el documento que acredite la calidad de representante o custodio del menor

5.1. CONSULTAS

Los titulares o cualquier otra persona con interés legítimo podrán conocer y consultar la información que de este repose en las bases de datos personales almacenados por IGS. La consulta será atendida en un término máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta.

Cuando no sea posible atender la consulta dentro del término indicado, se informará al titular o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, la cual no superará los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 81 de 2019.

5.2. RECLAMOS

Los titulares o cualquier otra persona con interés legítimo que consideren que la información contenida en las bases de datos administradas por IGS, o de alguno de sus encargados, debe ser sujeta a corrección, actualización, supresión, o que adviertan un posible incumplimiento frente a la Ley, podrá presentar un reclamo, en los siguientes términos:

5.2.1. Requisitos para presentar un reclamo

- El reclamo se formulará ante IGS, acompañado del documento de identificación del titular. Si es una persona distinta del titular (cualquier otra persona con interés legítimo) deberá adjuntar los documentos señalados en el presente capítulo.
- Descripción clara y expresa de los hechos que dan lugar a la queja.
- Número telefónico de contacto (número de celular o telefonía fija).
- Dirección donde desea recibir notificaciones (física o electrónica).
- Adjuntar los documentos que pretenda hacer valer.

5.2.2. Procedimiento

- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al titular dentro de los 5 días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
- Si transcurridos 2 meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Cuando IGS no sea la entidad competente para resolver el reclamo presentado, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de 2 días hábiles y se informará de la situación al titular.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos correspondiente la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término máximo de 2 días hábiles. Esta leyenda permanecerá hasta que el reclamo sea resuelto y se ajustará de acuerdo con los procedimientos internos.
- El término máximo para atender el reclamo es de 15 días hábiles, a partir del día siguiente de la fecha de recibo. Si no es posible hacerlo en este término, se informará al titular los motivos de la demora y la fecha en que este se atenderá, el cual en ningún caso podrá exceder de 8 días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.
- Para los casos de supresión total o parcial de la información personal y los de revocatoria de la autorización por parte de la titular, IGS analizará la solicitud particular y comunicará al titular su decisión. No obstante, para los casos de supresión total o parcial de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra IGS.

Las consultas y reclamaciones presentadas se tramitarán de acuerdo con los procesos y procedimientos internos de IGS.

5.3. CANALES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

IGS tiene habilitados para los titulares de los datos personales los siguientes canales de atención para el ejercicio de sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir, su información personal:

5.3.1. Canales dispuestos para clientes, accionistas y clientes de alianzas

- **Web**

- <https://www.igroupsolution.net>

Ingreso a contáctenos / digite su número de identificación / Diligencia el formulario.

- **Oficina**

- **Call Center:** Líneas de atención:
 - Ciudad de Panamá: 3783536

5.3.2. Canales dispuestos para usuarios

- **zona pública**

- <https://www.igroupsolution.net>
- Ingreso formulario contáctanos.

5.3.3. Canales dispuestos para empleados

El empleado podrá ejercer sus derechos mencionados enviando un correo a: Protecciondedatospersonales@igroupsolution.com.

5.3.4. Canales dispuestos para candidatos

El candidato podrá ejercer sus derechos mencionados enviando un correo a: contactenos@igroupsolution.com.

5.3.5. Canales dispuestos para proveedores

En caso de necesitar procedimientos de consulta y reclamación relacionada con temas de protección de datos, podrá hacerlo a través del correo electrónico:

Protecciondedatospersonales@igroupsolution.com

5.4. QUEJAS ANTE LA AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Los titulares o cualquier otra persona con interés legítimo solamente podrán presentar quejas ante la Autoridad nacional de transparencia y acceso a la información una vez hayan agotado el procedimiento de consulta, queja y/o reclamo ante IGS mencionado en esta Política, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 81 de 2019.

CAPÍTULO VII VIDEO VIGILANCIA

IGS utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos. Por esta razón, se le informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia.

La información recolectada a través de este mecanismo se utiliza para fines de seguridad en las áreas de procesamiento de información, mejoramiento del servicio y la experiencia en las instalaciones de IGS, así mismo, como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier autoridad u organización.

IGS no hace entrega de videograbaciones obtenidas a ningún tercero, salvo que medie orden judicial, de autoridad competente o que la ley lo permita.

CAPÍTULO VIII TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES NACIONAL Y/O INTERNACIONAL

IGS, como responsable de la información personal almacenada en sus bases de datos y en desarrollo de las finalidades descritas en la presente Política, podrá realizar transferencia o transmisión nacional o internacional de datos.

IGS verificará que el país receptor de la información personal ha sido incluido en la lista de países que ofrecen un nivel adecuado de protección de datos, señalados en la normativa vigente en el país receptor de la información para determinar si se cuenta con las condiciones idóneas para garantizar niveles adecuados de seguridad para la información objeto de transmisión o transferencia. Adicionalmente, IGS celebrará el contrato de transmisión y transferencia, u otro instrumento jurídico que garantice la protección de los datos personales objeto de transmisión y transferencia, y en los casos en que aplique, IGS solicitará la declaración de conformidad.

8.1. RELACIÓN CON TERCEROS, ALIADOS ESTRATÉGICOS Y COMERCIALES Y ENCARGADOS DE IGS

IGS velará porque los terceros con que establezca relaciones comerciales o alianzas cumplan con el régimen de protección de datos personales en Panamá y con la presente Política.

IGS, sin perjuicio de toda la documentación en materia de protección de datos, podrá solicitar a terceros y encargados información idónea y pertinente para verificar y observar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Política y el régimen de protección de datos personales en Panamá. En caso de utilizar información de aliados comerciales, se verificará que el aliado cuente con las autorizaciones correspondientes y en el evento de permitir que aliados comerciales puedan conocer datos personales de contacto para realizar ofertas, se verificará que los titulares hayan dado su consentimiento para tales fines. En estos casos siempre existirá la opción clara y disponible de revocar el consentimiento, y los datos serán señalizados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.

IGS podrá solicitar a terceros o encargados que acrediten de manera previa, durante o de forma posterior a la relación que los vincule, el cumplimiento de los requisitos del régimen de protección de datos personales.

CAPÍTULO IX

NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO

IGS cuenta con políticas, normas y procedimientos tendientes a mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, incluyendo los datos personales. Igualmente, ha implementado medidas técnicas, humanas y administrativas para preservar la seguridad de la información y los datos, prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Se ha establecido que, en los contratos celebrados con los encargados, se incluyan cláusulas que establezcan de manera clara el deber de estos de garantizar la seguridad y privacidad de la información del titular.

9.1. COOKIES

IGS tiene definida una política para el uso de las *cookies* en su sitio web corporativo y sus aplicaciones móviles (Apps), en la cual se establecen los términos de uso de estos archivos y los derechos de los titulares en relación con la recolección de datos y el uso que se da a esta información personal.

Para mayor detalle de esta política, puede consultar: www.igroupsolution.net

CAPÍTULO X

VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

Esta Política puede ser modificada en cualquier momento con el objeto de adaptarla a nuevas prácticas que se desarrollen o novedades legislativas o jurisprudenciales en la materia.

Ante cualquier actualización o modificación, IGS informará a los titulares de la información personal en la página web <https://www.igroupsolution.net> o en cualquier otro medio que se considere pertinente, indicando la fecha de entrada en vigor de la correspondiente modificación o actualización, según sea el caso.

VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE DE LA APROBACIÓN	ASUNTO
1.0	Agosto 2024	Alta Gerencia	Aprobación y publicación de la Política
2.0	Diciembre 2024	Junta Directiva	Actualización de Canales