

IPANDETEC
INSTITUTO PANAMEÑO DE DERECHO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

¿QUIÉN DEFIENDE TUS DATOS?

PANAMÁ 2020



Esta obra está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC BY SA 4.0):
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Edición: Iris Mojica Hernández
Diagramación: Juan Pablo Hoyos
Coordinación: Veridiana Alimonti
Investigación: Abdías Zambrano
Revisión: Lía Hernández

OCTUBRE 2020.

IPANDETEC
INSTITUTO PANAMEÑO DE DERECHO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

**ELECTRONIC
FRONTIER
FOUNDATION** **EFF**

El Instituto Panameño de Derecho y Nuevas Tecnologías (IPANDETEC) es una organización sin fines de lucro, basada en la Ciudad de Panamá, que promueve el uso y regulación de las TIC y la defensa de los derechos humanos en el entorno digital a través de la incidencia, investigación, monitoreo y seguimiento legislativo de Políticas Públicas de Internet en Centroamérica.

¿QUIÉN DEFIENDE TUS DATOS? PANAMÁ 2020.

Desde 2011, la Electronic Frontier Foundation (EFF) empezó a publicar una evaluación anual titulada “Who has your back?” para evaluar las políticas de protección de datos de las principales compañías de telecomunicaciones e Internet en Estados Unidos, con el objetivo de incrementar la protección de los datos personales y la privacidad por parte de las empresas frente a las solicitudes de información realizadas por el Estado.

Actualmente, la EFF apoya a diversas organizaciones en la región latinoamericana para la realización de proyectos parecidos titulados “¿Quién defiende tus datos?” o ¿Dónde están mis datos? en Argentina, México, Colombia, Brasil, Perú, Paraguay, Chile e Iberoamérica hasta la fecha.

Durante el desarrollo de este reporte, IPANDETEC, organización sin fines de lucro que promueve el uso y regulación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y la defensa de los Derechos Humanos en el entorno digital en Centroamérica, como encargada del estudio para Panamá, ha evaluado una serie de criterios que se desarrollarán a continuación con base en la información públicamente disponible en los sitios web de las empresas proveedoras de servicio de telefonía móvil. Se incluyen las políticas de protección de datos, contratos y otra información relevante.

CONTEXTO NACIONAL

Las empresas seleccionadas para esta segunda edición fueron las cuatro actuales operadoras de telefonía móvil en el mercado de telecomunicaciones panameño: Más Móvil, Tigo, Digicel y Claro.

Más Móvil es la filial para los servicios de telefonía móvil de la empresa Cable & Wireless Panamá, S.A., fundada en 1997 después de que el Instituto Nacional de Telecomunicaciones (INTEL) vendiera acciones a la empresa privada. Es propiedad conjunta del Estado Panameño que posee el 49% de las acciones de Cable & Wireless Communications Limited, subsidiaria del grupo Liberty Latin América con un 49% de las acciones y de los colaboradores activos de la empresa con contrato por tiempo indefinido y de los que se hubiesen jubilado a partir del 29 de mayo de 1997, con una participación accionaria del 2% de las acciones de la compañía. Actualmente, cuenta con líneas activas y ofrece servicios de línea fija, móvil, banda ancha, servicios corporativos y televisión pagada. Más Móvil incursionó por primera vez en el mercado panameño en el año 1998, siendo la primera compañía de telefonía móvil en tener 1 millón de líneas activas.

Tigo es una marca de Cable Onda, S.A., afiliada de Millicom International Cellular. El día 29 de agosto de 2019, Millicom International Cellular, a través de su afiliada Cable Onda, S.A. adquirió el 100% de las acciones de Telefónica Móviles Panamá, S.A., la cual se encontraba representada por la marca Movistar.

A partir del día 28 de julio de 2020 se formalizó el cambio de razón social de la empresa telefónica Móviles Panamá, S.A. Actualmente, se denomina Grupo de Comunicaciones Digitales S.A. y está representada por la marca Tigo, la cual ha reemplazado a la marca Movistar; cuenta con líneas activas y ofrece servicios de línea móvil y servicios corporativos.

Digicel, cuyo dueño es Digicel (Panamá), S.A., es una filial perteneciente a Digicel Group que opera en la República de Panamá desde el año 2008 ofreciendo servicios de telefonía móvil. En el año 2018 invirtió más de 100 millones de dólares en la incorporación de tecnología LTE Pro.

Claro Panamá es una marca de la subsidiaria Claro de la empresa América Móvil. La marca está en Panamá desde marzo de 2009, convirtiéndose en la cuarta operadora de telefonía móvil en el país. Actualmente, cuenta con líneas fijas y ofrece los servicios de telefonía móvil, internet móvil y televisión satelital.

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

CRITERIOS Y PARÁMETROS

La investigación se desarrolló con el objeto de analizar y evaluar una serie de criterios con perspectiva de Derechos Humanos. Como consecuencia, se ha utilizado como base, un catálogo de instrumentos, resoluciones e informes elaborados por organismos regionales e internacionales. Los criterios utilizados son desarrollados a continuación:

1. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

La política de protección de datos se refiere al documento que contiene una declaración –adecuada al marco legal del país– en la que la empresa informa sobre los mecanismos que utiliza para la recolección, utilización, divulgación y gestión de los datos personales de clientes en el conjunto de su prestación de servicio. En Panamá, la Ley de Protección de Datos Personales no entrará en vigor hasta el año 2021, por lo que en este estudio hemos utilizado la Constitución Política¹, la Ley de Acceso a la Información Pública² y la Ley No. 33 de 23 de abril 2013 que crea la Autoridad de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ANTAI)³ como los únicos textos legales que contienen algunos mecanismos de protección de la privacidad y datos personales de los ciudadanos. Sin embargo, existen legislaciones especiales para el tratamiento de datos crediticios, médicos y del sector de las telecomunicaciones.

La Ley No. 51 de 18 de septiembre de 2009⁴, en su artículo 1, 2 y 6, estipula que las empresas de telecomunicaciones, entre otros, deben conservar los datos necesarios para identificar al usuario (datos para rastrear e identificar el

1. Ver enlace de la Constitución Política de Panamá en la sección de referencias.

2. Ver enlace de la Ley No. 6 de 22 de enero de 2002 en la sección de referencias.

3. Ver enlace de la Ley No. 33 de 23 de abril de 2013 en la sección de referencias.

4. Ver enlace de la Ley No. 51 de 18 de septiembre de 2009 en la sección de referencias.

origen de la comunicación, para identificar el destino de la comunicación, para determinar fecha, hora y duración de la comunicación, para identificar el tipo de comunicación, para identificar el equipo de comunicación, y para identificar geográficamente el lugar donde se inicia la comunicación) y el tiempo a almacenar los mismos (las empresas de telecomunicaciones están obligadas a conservar los datos por 6 meses, ampliables a 6 meses más, desde el momento en que se generó la comunicación). La Ley No. 13 de 20 de febrero de 2018 que adiciona artículos a la Ley No. 51 de 2009 establece la obligatoriedad de las empresas de telecomunicaciones de registrar los datos de los usuarios prepago⁵.

La Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019 “sobre Protección de Datos Personales”⁶ fue sancionada y publicada en Gaceta Oficial después de varios años de discusiones en el Órgano Legislativo, con la participación de diferentes sectores de la sociedad. Esta ley finalmente viene a proteger los datos personales de todos los panameños y extranjeros, siempre y cuando el tratamiento de datos se realice en el territorio panameño y faculta a la ANTAI, para que con ayuda de la Autoridad para la Innovación Gubernamental (AIG), reglamente la ley y la haga cumplir, convirtiéndola en la autoridad encargada de la protección de datos personales. Esta ley es vacatio legis, por lo que entrará en vigencia y obligatorio cumplimiento en el año 2021. Actualmente, se encuentra en proceso de reglamentación.

La Ley No. 33 del 23 de abril de 2013, que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, define los datos personales en su artículo 5, numeral 5, como información confidencial, además de domicilio, número telefónico y correo electrónico personal; a su vez información confidencial se define en el mismo artículo, numeral 11, como “todo tipo de información en manos de agentes del Estado o de cualquiera institución pública que tenga relevancia con respecto a los datos médicos y psicológicos de las personas, la vida íntima de los particulares, incluyendo sus asuntos familiares, actividades maritales u orientación sexual, su historial penal y policivo, su correspondencia y conversaciones telefónicas o aquellas mantenidas por cualquier otro medio audiovisual o electrónico, así como la información pertinente a los menores de edad”.

5. Ver enlace de la Ley No. 13 de 20 de febrero de 2018 en la sección de referencias.

6. Ver enlace de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019 en la sección de referencias.

También se considera como confidencial la información contenida en los registros individuales o expedientes del personal o de recursos humanos de los funcionarios.

Como consecuencia, en este proyecto evaluamos si las empresas están comprometidas con la protección de los datos personales de sus usuarios, yendo más allá del marco jurídico actual, desarrollando una política de protección de datos transparente en un lenguaje claro y sencillo, además de publicarla en su sitio web en un lugar accesible al público.

Es una buena práctica que facilita a los usuarios entender las condiciones en las que se realiza el tratamiento de sus datos personales. Las políticas deben determinar qué información es recopilada y almacenada, así como el plazo y objeto.

PARÁMETROS

- La empresa cuenta con una política de protección de datos publicada en su sitio web.
- La política es clara y de fácil acceso a los usuarios.
- La política establece cuáles datos son recopilados.
- La política establece el plazo de retención de los datos de los usuarios.

1. Ver enlace de la Constitución Política de Panamá en la sección de referencias.
2. Ver enlace de la Ley No. 6 de 22 de enero de 2002 en la sección de referencias.
3. Ver enlace de la Ley No. 33 de 23 de abril de 2013 en la sección de referencias.
4. Ver enlace de la Ley No. 51 de 18 de septiembre de 2009 en la sección de referencias.

2. INFORMES DE TRANSPARENCIA

Los informes de transparencia se refieren a la publicación periódica en su sitio web del número de solicitudes de información personal de sus clientes realizadas por autoridades competentes, indicando la cantidad de solicitudes aceptadas y rechazadas, relacionadas a las medidas de conservación y suministro de datos de usuarios de las telecomunicaciones.

Estos reportes o informes de transparencia son cada vez más frecuentes entre las empresas de tecnología y de telecomunicaciones alrededor del mundo, ya que son una buena práctica que están adoptando las empresas que permite que los usuarios conozcan la cantidad y alcance de las solicitudes de datos que realiza el Estado.

PARÁMETROS

- La empresa pública da informes de transparencia.
- Los informes están fácilmente accesibles a sus usuarios.
- Los informes contienen datos relacionados al número de solicitudes recibidas, cumplidas y el tipo de solicitud.

3. NOTIFICACIÓN AL USUARIO

La notificación al usuario consiste en una de las garantías de la protección del derecho a la privacidad. Se refiere a la notificación que se realiza a la persona para informarle que sus comunicaciones o datos sobre la comunicación fueron entregados al Estado, con el tiempo y la información suficiente para que el usuario pueda impugnar la decisión o buscar otras soluciones, mientras no ponga en serio peligro la finalidad para la que se autoriza el acceso a datos.

En un primer análisis, no se encontró ninguna prohibición legal en Panamá para que las empresas notifiquen a sus usuarios sobre pedidos de acceso a datos por autoridades de investigación.

PARÁMETROS

- La empresa se compromete a notificar al usuario sobre la información solicitada en el primer momento permitido por ley.

3. AUTORIZACIÓN JUDICIAL

Las normas para acceder a los datos de las comunicaciones deben ser realizadas en el marco de una investigación con las suficientes salvaguardas del debido proceso. El abuso de funcionarios públicos, a cargo de mecanismos de acceso a datos, es un riesgo inminente para los ciudadanos; como consecuencia, las empresas únicamente deben atender las solicitudes de entrega de información personal de sus usuarios emitidas por autoridades competentes.

El artículo 29 de la Constitución Nacional señala que las comunicaciones privadas son inviolables y no podrán ser interceptadas o grabadas, sino por mandato de autoridad judicial. Al respecto, una Sentencia de la Corte Suprema de Justicia de Panamá deja claro que la autoridad judicial sólo son aquellos jueces y encargados de administrar justicia dentro del Órgano Judicial, del cual no forma parte el Ministerio Público ni sus agentes; esto deja claro que se necesita mandato de autoridad judicial para interceptar llamadas telefónicas⁷. De igual forma la Ley No. 121 de 31 de diciembre de 2013⁸, que reforma el Código Procesal Penal, en su Sección No.5 explica que solamente el juez de Garantías puede autorizar la interceptación de comunicaciones o incautación de correspondencia, a razón de petición del fiscal de la causa en resolución motivada. El tiempo de interceptación es de 3 meses, prorrogables por el mismo periodo.

A su vez, la Ley No.51 de 18 de octubre de 2009 dicta las medidas y normas para la conservación, la protección y suministro de datos de las comunicaciones que incluye datos del suscriptor, los metadatos y datos de localización de usuarios de los servicios de telecomunicaciones; en sus artículos 11, 12, 13 y 14 explica que los datos retenidos van a ser suministrados al Ministerio Público o la autoridad judicial para la investigación de delitos, detención y enjuiciamiento de personas vinculadas con la comisión de dichos delitos.

PARÁMETROS

- La empresa promete en sus contratos, políticas o términos de servicio a exigir a las autoridades una autorización judicial antes de suministrar el contenido de las comunicaciones de sus clientes.
- La empresa se compromete a rechazar requerimientos de entrega de información en casos que incumplan requisitos legales.

7. Ver enlace de la Sentencia del Pleno de la Corte Suprema de Justicia de Panamá en la sección de referencias.

8. Ver enlace de la Ley No. 121 de 31 de diciembre de 2013 en la sección de referencias.

Los datos requeridos también podrán ser solicitados directamente por el Ministerio Público mediante Resolución motivada con base del principio de proporcionalidad y excepcionalidad, la que será luego sujeta de control posterior por la autoridad judicial.

Con relación a las reglas para el acceso a los datos retenidos, la legislación panameña no cumple con los estándares de independencia e imparcialidad mediante el cual la autoridad que autoriza el acceso a los datos no es separada ni independiente de la autoridad que conduce la investigación.

PARÁMETROS

- La empresa promete en sus contratos, políticas o términos de servicio a exigir a las autoridades una autorización judicial antes de suministrar el contenido de las comunicaciones de sus clientes.
- La empresa se compromete a rechazar requerimientos de entrega de información en casos que incumplan requisitos legales.

5. DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS

Este criterio se refiere a la participación proactiva de las empresas en relación a la promoción y defensa de los derechos humanos de sus usuarios, especialmente los relacionados a la privacidad de las comunicaciones y protección de datos personales. La promoción se puede realizar por medio de campañas publicitarias, participación en discusiones de proyectos legislativos o en foros con enfoque multisectorial sobre tecnologías y derechos humanos.

Las empresas deben expresar su compromiso con el respeto de los derechos de sus usuarios, haciendo incidencia a nivel de legislación y políticas públicas o litigio estratégico para la protección de los derechos humanos a través de posiciones legales pro-privacidad adoptadas. Además, expresar rechazos contra medidas de vigilancia sin las salvaguardas necesarias que pueden afectar la privacidad de sus usuarios, es una acción positiva que genera confianza.

Dado los riesgos de abuso que conlleva la utilización de una facultad de acceso a datos en donde la persona afectada no tiene conocimiento de ello, resulta indispensable la participación previa de un juez que pueda verificar la protección de los intereses de la persona afectada y el cumplimiento de la ley en cada requerimiento.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha reconocido que los datos que identifican una comunicación, también conocidos como metadatos, se encuentran protegidos por el derecho a la inviolabilidad de las comunicaciones privadas y por tanto, también es necesaria autorización judicial para que una autoridad competente pueda tener acceso⁹. Por ello, como principio, las empresas deberían exigir que las autoridades que le solicitan información presenten una autorización judicial. Lo anterior es exigido además por la Constitución, incluyendo el derecho internacional de los derechos humanos.

Sin embargo, la Ley 51 de 18 de septiembre de 2009 que “dicta normas para la conservación, la protección y el suministro de datos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adopta otras disposiciones,” estaría en violación de los estándares internacionales por permitir el suministro de metadatos directamente al Ministerio Público sin una orden judicial previa. Delante de tal incumplimiento, las empresas podrían iniciar litigio estratégico de ser factible o incidencia en políticas públicas sobre la necesidad de una autorización judicial previa o inmediata cuando les sea solicitado el acceso o la colaboración para obtener los metadatos de las comunicaciones de un usuario.

PARÁMETROS

- La empresa promueve a través de campañas o actividades la importancia de la privacidad y protección de datos de sus usuarios.
- La empresa promueve iniciativas de ley, litigio estratégico, o de políticas públicas para la protección de la privacidad y la protección de datos de sus usuarios.
- La empresa participa en mecanismos o procesos multisectoriales para la promoción de los Derechos Humanos en el marco de sus responsabilidades empresariales.

9. Ver sentencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Caso Escher y otros vs. Brasil. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 6 de julio de 2009. Serie C No. 200, párr. 114 en la sección de referencia.

6. SEGURIDAD DIGITAL

Las empresas poseen sitios web con toda la información relevante sobre los servicios que prestan, incluso una plataforma de pagos en línea, lo cual facilita que los usuarios realicen los pagos correspondientes a los servicios que utilizan.

Sin embargo, las brechas de seguridad digital generan que los datos personales de los usuarios sean susceptibles a ataques o incluso robos. Como consecuencia, es importante analizar el compromiso de las empresas con la seguridad de los datos que sus usuarios ingresan en sus sitios web.

PARÁMETROS

- La empresa utiliza el protocolo HTTPS para navegar en su página web.
- La empresa utiliza el protocolo HTTPS inclusive a la hora de hacer pagos en línea.

7. GUÍAS PARA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL ORIENTADAS A LA AUTORIDAD

Importa verificar si las empresas publican guías en las que se establece el procedimiento de colaboración con las autoridades de investigación con detalles sobre los datos que entrega, así como requerimientos legales y requisitos que exige para entregar la información de sus usuarios teniendo en cuenta el marco legal local.

Las guías ayudan a los usuarios a comprender qué información está disponible para la aplicación de la ley y sus protecciones, al tiempo, ayudan a las autoridades a mantener las solicitudes limitadas y específicas.

PARÁMETROS

- La empresa cuenta con una guía para el requerimiento de la información personal de sus clientes por parte de la autoridad que sea públicamente accesible y tenga en cuenta el marco legal local.

PARÁMETROS DE LAS RESPUESTAS

1. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

PARÁMETROS

LOS PARÁMETROS EVALUADOS PARA ESE CRITERIO SON:

- La empresa cuenta con una política de protección de datos publicada en su sitio web.
- La política es clara y de fácil acceso a los usuarios.
- La política establece cuáles datos son recopilados.
- La política establece el plazo de retención de los datos de los usuarios.

EVALUACIÓN

- La empresa obtiene 1 estrella si cumple con todos los parámetros de evaluación.
- La empresa obtiene $\frac{1}{2}$ estrella si cumple al menos con la mitad de los parámetros de evaluación.
- La empresa obtiene $\frac{1}{4}$ de estrella si cumple con al menos uno de los parámetros de evaluación.
- La empresa no obtiene estrella si no cumple con ninguno de los parámetros de evaluación.

2. INFORMES DE TRANSPARENCIA

PARÁMETROS

LOS PARÁMETROS EVALUADOS PARA ESE CRITERIO SON:

- La empresa pública informes de transparencia.
- Los informes están fácilmente accesibles a sus usuarios.
- Los informes contienen datos relacionados al número de solicitudes recibidas, cumplidas y el tipo de solicitud.

EVALUACIÓN

- La empresa obtiene 1 estrella si cumple con todos los parámetros de evaluación.
- La empresa obtiene ½ estrella si cumple con dos de los parámetros de evaluación.
- La empresa obtiene ¼ de estrella si cumple con al menos uno de los parámetros de evaluación.
- La empresa no obtiene estrella si no cumple con ninguno de los parámetros de evaluación.

3. NOTIFICACIÓN AL USUARIO

PARÁMETROS

EL PARÁMETRO EVALUADO PARA ESE CRITERIO ES:

- La empresa se compromete a notificar al usuario sobre la información solicitada en el primer momento permitido por ley.

EVALUACIÓN

- La empresa obtiene 1 estrella si cumple con el parámetro de evaluación.
- La empresa no obtiene estrella si no cumple con el parámetro de evaluación.

4. AUTORIZACIÓN JUDICIAL

PARÁMETROS

LOS PARÁMETROS EVALUADOS PARA ESE CRITERIO SON:

- La empresa se compromete en sus contratos, políticas o términos de servicio a exigir a las autoridades una autorización judicial antes de suministrar el contenido de las comunicaciones de sus clientes.
- La empresa se compromete a rechazar requerimientos de entrega de información en casos que incumplan requisitos legales.

EVALUACIÓN

- La empresa obtiene 1 estrella si cumple con todos los parámetros de evaluación.
- La empresa obtiene 1/2 estrella si cumple con mitad de los parámetros de evaluación.
- La empresa no obtiene estrella si no cumple con ninguno de los parámetros de evaluación.

5. DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS

PARÁMETROS

LOS PARÁMETROS EVALUADOS PARA ESE CRITERIO SON:

- La empresa promueve a través de campañas o actividades la importancia de la privacidad y protección de datos de sus usuarios.
 - La empresa promueve iniciativas de ley, litigio estratégico, o de políticas públicas para la protección de la privacidad y la protección de datos de sus usuarios.
 - La empresa participa en mecanismos o procesos multisectoriales para la promoción de los derechos humanos en el marco de sus responsabilidades empresariales.
-

EVALUACIÓN

- La empresa obtiene 1 estrella si cumple con todos los parámetros de evaluación.
- La empresa obtiene ½ estrella si cumple con dos de los parámetros de evaluación.
- La empresa obtiene ¼ de estrella si cumple con al menos uno de los parámetros de evaluación.
- La empresa no obtiene estrella si no cumple con ninguno de los parámetros de evaluación.

6. SEGURIDAD DIGITAL

PARÁMETROS

LOS PARÁMETROS EVALUADOS PARA ESE CRITERIO SON:

- La empresa utiliza el protocolo HTTPS para navegar en su página web.
- La empresa utiliza el protocolo HTTPS inclusive a la hora de hacer pagos en línea.

EVALUACIÓN

- La empresa obtiene 1 estrella si cumple con todos los parámetros de evaluación.
- La empresa obtiene ½ estrella si cumple con mitad de los parámetros de evaluación.
- La empresa no obtiene estrella si no cumple con ninguno de los parámetros de evaluación.

7. GUÍAS PARA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL ORIENTADAS A LA AUTORIDAD

PARÁMETROS

LOS PARÁMETROS EVALUADOS PARA ESE CRITERIO SON:

- La empresa cuenta con una guía que sea públicamente accesible para el requerimiento de la información personal de sus clientes por parte de la autoridad.

EVALUACIÓN

- La empresa obtiene 1 estrella si cumple con el parámetro de evaluación.
- La empresa no obtiene estrella si no cumple con el parámetro de evaluación.

EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS

EMPRESA EVALUADA: + MÓVIL

1. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PUBLICADA EN SU SITIO WEB.**

+Móvil no ha mejorado en este parámetro. La empresa no ha agregado su política de protección de datos a su sitio web por lo que nuevamente no es calificable Cabe destacar que, al momento de nuestra investigación, además de hacer una revisión en su sitio web ingresamos las frases y/o palabras “privacidad” y “datos personales” en el chatbot en la página web de la compañía. El único resultado a datos personales se refería a la compra de datos móviles, y privacidad no arrojó resultados.

Posteriormente, nos comunicamos con servicio al cliente mediante el live chat de su página web. En el intercambio con el agente de servicio al cliente se nos manifestó lo siguiente:

“Muchas gracias por su amable espera en línea, se informa que las políticas de tratamiento de datos personales serán brindadas cuando genere su contrato con nuestra compañía.”

De igual forma, mediante comunicación directa con el departamento regulatorio de la empresa se nos manifestó que mantienen “como una práctica contractual (en los diferentes acuerdos y contratos de servicios), cláusulas específicas de protección y privacidad de los datos personales de los usuarios.

Sin embargo, la política de protección de datos aplicada por la empresa en su prestación de servicio debe ser una información pública y disponible a los usuarios antes de firmar su contrato con la operadora para que la puedan consultar como parte del proceso de decisión en la contratación del servicio.

Al momento de analizar el sistema de pago en línea por medio de su página web, nos percatamos que en la parte inferior de la sección “Recarga y paga” se encontraba una política de privacidad. Esta se refiere a la información que se recopila de los canales digitales de servicio al cliente de la empresa, más no a la prestación del servicio de telefonía o Internet.

Se especifica que los datos que podrían ser recolectados son: nombre, correo electrónico, contraseña, número de las cuentas de servicio, registro de actividades, información enviada voluntariamente, perfiles en redes sociales y la información compartida con CWP a través de sus perfiles en redes sociales, Acceso a la cámara y/o Galería de imágenes, acceso al gps y permiso para envío de notificaciones.

Se menciona que esta información no es compartida con terceros fuera de la empresa. El usuario, voluntariamente, puede compartir la información o las actividades no sensitivas que realice a través de los canales digitales, donde las opciones en estos casos específicos estarán dispuestas para tal tarea, con sus contactos a través de redes sociales y otros canales. En estos casos, el cliente autoriza a la compañía a compartir la información con el administrador de su red social o el canal deseado. La política de privacidad menciona que, si el cliente no desea que su información sea compartida con otros usuarios de redes sociales, con el administrador de esas redes sociales u otros canales, no debe vincular sus redes sociales al canal digital de la compañía.

La empresa informa expresamente que podrá compartir su información con las autoridades competentes, como las autoridades policiales o tribunales judiciales según resulte necesario y específicamente cuando se tenga una obligación legal para ello.

También estipula procesos para acceder y eliminar la información que contiene los canales digitales. No dejan claro cuánto tiempo reposan los datos personales e información del usuario de los canales digitales en sus bases de datos, solo mencionan que esto dependerá de varios factores como la duración de la relación que hayan mantenido con el cliente, de la prestación de servicios y en base a las obligaciones financieras y legales resultantes.

Su empresa tenedora, Cable & Wireless Communications, sí mantiene una política en una sección denominada Privacy statement en la parte posterior de su sitio web.

No obstante, para poder calificar este parámetro, toda la información debe reposar en la página web de la empresa en Panamá, al contemplar la legislación nacional, además de ser aplicado para toda operación o relación entre cliente y compañía, no solamente a la interacción en su sitio web.

- **LA POLÍTICA ES CLARA Y DE FÁCIL ACCESO A LOS USUARIOS.**

Este parámetro no puede ser calificado debido a que **+Móvil** no mantiene una política de protección de datos en su sitio web.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE CUÁLES DATOS SON RECOPIRADOS.**

Este parámetro no puede ser calificado debido a que **+Móvil** no mantiene una política de protección de datos en su sitio web.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE EL PLAZO DE RETENCIÓN DE LOS DATOS DE LOS USUARIOS.**

Este parámetro no puede ser calificado debido a que **+Móvil** no mantiene una política de protección de datos en su sitio web.

CALIFICACIÓN: +MÓVIL NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

2. INFORMES DE TRANSPARENCIA

- **LA EMPRESA PÚBLICA INFORMES DE TRANSPARENCIA.**

Los parámetros de este criterio no han podido ser calificados, al igual que en la edición 2019 de nuestro estudio. La empresa no ha establecido la buena práctica de confeccionar un informe de transparencia.

- **LOS INFORMES ESTÁN FÁCILMENTE ACCESIBLES A SUS USUARIOS.**

Los usuarios de +Móvil se enfrentan a la desinformación acerca de las peticiones realizadas por las autoridades competentes, y cuales son aceptadas o rechazadas al no existir la buena práctica de la publicación de un informe con esta información en su sitio web.

- **LOS INFORMES CONTIENEN DATOS RELACIONADOS AL NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS, CUMPLIDAS Y EL TIPO DE SOLICITUD.**

Los usuarios de +Móvil se enfrentan a la desinformación acerca de las peticiones realizadas por las autoridades competentes, y cuales son aceptadas o rechazadas al no existir la buena práctica de la publicación de un informe con esta información en su sitio web.

CALIFICACIÓN: +MÓVIL NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

3. NOTIFICACIÓN AL USUARIO

- **LA EMPRESA SE COMPROMETE A NOTIFICAR AL USUARIO SOBRE LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN EL PRIMER MOMENTO PERMITIDO POR LEY.**

La empresa no presenta ningún tipo de compromiso en su sitio web que confirme la notificación previa a sus clientes sobre información de sus comunicaciones privadas solicitada por las autoridades.

CALIFICACIÓN: +MÓVIL NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

4. AUTORIZACIÓN JUDICIAL

- **LA EMPRESA PROMETE EN SUS CONTRATOS, POLÍTICAS O TÉRMINOS DE SERVICIO, A EXIGIR A LAS AUTORIDADES UNA AUTORIZACIÓN JUDICIAL ANTES DE SUMINISTRAR EL CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES DE SUS CLIENTES.**

El sitio de **+Móvil** no contiene información en ese sentido. Informa solamente, respecto de los datos de los usuarios recopilados en sus canales digitales, que podrán ser compartidos con las autoridades competentes, como los agentes policiales o tribunales judiciales según resulte necesario y específicamente cuando se tenga una obligación legal para ello. En el sitio de su tenedora, Cable & Wireless Communications, hay una sección de anuncios legales en que se informa en inglés: “Cable & Wireless Communications permitirá el acceso a toda la información disponible y relevante proporcionada por los usuarios para cumplir con las leyes aplicables y para preservar los derechos y la propiedad de Cable & Wireless Communications. Además, Cable & Wireless Communications puede otorgar acceso a esta información en caso de emergencias”.

Aparte de estar disponible solo en el sitio de la tenedora y no quedar claro si también se aplica a las subsidiarias de la empresa, la declaración anterior es genérica y no presenta un compromiso de exigir a las autoridades una autorización judicial antes de suministrar el contenido de las comunicaciones de sus clientes. Tampoco encontramos ese compromiso en su Privacy statement.

- **LA EMPRESA SE COMPROMETE A RECHAZAR REQUERIMIENTOS DE ENTREGA DE INFORMACIÓN EN CASOS QUE INCUMPLAN REQUISITOS LEGALES.**

+Móvil no proporciona datos de este parámetro en su página web. La información de que solo cumplen requerimientos de entrega de información cuando sea una autoridad competente y específicamente haya una obligación legal para ello se refiere solamente a las informaciones recabadas por los canales digitales de la empresa y no en su prestación de servicio de manera general. En cuanto a la sección de anuncios legales de su tenedora Cable & Wireless Communications, la declaración anterior no expresa el compromiso evaluado y tampoco está claro si sería aplicable a la empresa panameña. Finalmente, no se ha encontrado el compromiso valorado en el Privacy statement ya referido.

CALIFICACIÓN: +MÓVIL NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

5. DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS

- **LA EMPRESA PROMUEVE A TRAVÉS DE CAMPAÑAS O ACTIVIDADES LA IMPORTANCIA DE LA PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE SUS USUARIOS.**

Para este parámetro, revisamos las redes sociales (Twitter e Instagram) y la página web de la empresa. En el sitio web, sección de Sala de Prensa, no encontramos nada relacionado a la privacidad y la protección de datos personales desde agosto 2019 hasta junio 2020. Del mismo modo, su reporte de sostenibilidad de 2019 tampoco informa de acciones o campañas de promoción de la importancia de la privacidad y protección de datos de sus usuarios.

- **LA EMPRESA PROMUEVE INICIATIVAS DE LEY, LITIGIO ESTRATÉGICO, O DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA PROTECCIÓN DE DATOS DE SUS USUARIOS.**

La empresa no muestra en su sitio web y redes sociales (Twitter e Instagram) la promoción de iniciativas legislativas, litigio estratégico o políticas públicas relacionadas a la protección de la privacidad y los datos personales de sus usuarios.

- **LA EMPRESA PARTICIPA EN MECANISMOS O PROCESOS MULTISECTORIALES PARA LA PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL MARCO DE SUS RESPONSABILIDADES EMPRESARIALES.**

+Móvil, por medio de Cable Wireless Panamá, participa del pacto mundial de las Naciones Unidas. Este pacto tiene como finalidad transformar el mercado global, potenciando un sector privado sostenible y responsable sobre la base de 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción. El pacto incluye los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En su reporte 2019, mantienen una sección de libertad de expresión, democracia y derechos humanos. La empresa es patrocinadora de proyectos educativos, de derechos humanos y libertad de expresión en Panamá.

Cabe mencionar, que la empresa, junto a las otras tres operadoras de telefonía móvil del país, han suscrito el acuerdo **Plan Educativo Solidario y Plan de Telecomunicaciones Solidario**, para brindar internet móvil gratis a estudiantes y a aquellas personas afectadas por la pandemia, respectivamente. Este acuerdo asegura los derechos a la educación, derecho a la libertad de expresión, derecho al acceso de la información pública, entre otros.

CALIFICACIÓN: +MÓVIL RECIBE 1/4 DE ESTRELLA AL CUMPLIR CON UNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

6. SEGURIDAD DIGITAL

- **LA EMPRESA UTILIZA EL PROTOCOLO HTTPS PARA NAVEGAR EN SU PÁGINA WEB.**

La empresa, en efecto, utiliza el protocolo HTTPS al momento de navegar el usuario en su página web.

- **LA EMPRESA UTILIZA EL PROTOCOLO HTTPS INCLUSIVE A LA HORA DE HACER PAGOS EN LÍNEA.**

La empresa hace uso de protocolo HTTPS al momento de realizar pagos en línea.

CALIFICACIÓN: +MÓVIL RECIBE 1 ESTRELLA AL CUMPLIR CON TODOS LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

7. GUÍAS PARA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL ORIENTADAS A LA AUTORIDAD.

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA GUÍA PARA EL REQUERIMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE SUS CLIENTES POR PARTE DE LA AUTORIDAD QUE SEA PÚBLICAMENTE ACCESIBLE.**

La empresa no mantiene este tipo de guía en su página web.

CALIFICACIÓN: +MÓVIL NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

EMPRESA EVALUADA: TIGO

1. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PUBLICADA EN SU SITIO WEB.**

Tigo cuenta en su sitio web con un apartado específico llamado política de privacidad. Este aviso se refiere en un principio solamente a los datos personales de los usuarios recabados en el portal web, sin embargo, explica que otra forma de recopilación de datos es aquella “por medio escrito o personal en cualquiera de nuestros locales comerciales u oficinas”, por lo que pareciese ser aplicable para todo dato personal de los clientes recabado por la empresa. La política destaca cuales datos son recopilados, como son recopilados, con qué finalidad, cómo el cliente puede ejercer su derecho de acceso y rectificación, con quienes se comparten los datos, por cuanto tiempo son guardados los datos de sus usuarios, y la ley aplicable.

- **LA POLÍTICA ES CLARA Y DE FÁCIL ACCESO A LOS USUARIOS.**

Tigo cuenta con una política de privacidad de fácil acceso en la sección inferior de su sitio web, específicamente en el apartado de legales. Sin embargo, no expresa de forma clara si esta política incluye gestión de los datos personales de clientes en el conjunto de su prestación de servicio, además de aquellos datos recabados en el portal web. La política publicada por la empresa no parece precisa en su alcance y puede inducir a la confusión de los y las clientes en cuanto al alcance de los compromisos allí establecidos. Teniendo en cuenta la naturaleza de la política, al no estar claramente demarcada su aplicación a la prestación del servicio, la consideramos para puntaje en este parámetro, pero no se muestra suficientemente clara en cuanto a su alcance para recibir puntuación en los demás.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE CUÁLES DATOS SON RECOPIRADOS.**

Tigo cuenta con una política de privacidad en su sitio web, sin embargo no expresa de forma clara si esta política incluye gestión de los datos personales de clientes en el conjunto de su prestación de servicio, además de aquellos datos recabados en el portal web. La política afirma recolectar su nombre del usuario, número de teléfono y dirección de correo electrónico; hace la salvedad que no solicita ni procesa datos personales de menores de edad, dentro de su conocimiento.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE EL PLAZO DE RETENCIÓN DE LOS DATOS DE LOS USUARIOS.**

Tigo afirma, en su política de privacidad, guardar los datos personales de los usuarios de su sitio web solamente por el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad por la cual se recopilaron y conforme a lo requerido por la regulación vigente. Sin embargo, no queda de forma clara si esta política incluye gestión de los datos personales de clientes en el conjunto de su prestación de servicio, además de aquellos datos recabados en el portal web. Esto no establece un tiempo determinado, por lo que el usuario desconocedor de la regulación vigente no podría saber el tiempo específico.

CALIFICACIÓN: TIGO RECIBE 1/4 DE ESTRELLA AL CUMPLIR PARCIALMENTE CON LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

2. INFORMES DE TRANSPARENCIA

- **LA EMPRESA PUBLICA INFORMES DE TRANSPARENCIA.**

Tigo no publica informes de transparencia en su sitio web panameño. Al momento de nuestra investigación, su anterior dueño Telefónica, excluyó a Panamá y a otros países de la región de su informe de transparencia por encontrarse en etapa final del proceso de desinversión. Millicom, su actual dueño, no incluyó en su informe sobre Divulgación a las Autoridades Judiciales sus operaciones móviles en Panamá por encontrarse en proceso de compra. El informe menciona “los números relacionados con Panamá [...] solo pertenecen al negocio de Cable Onda, que no tiene operaciones móviles.”

Por estas razones, los usuarios panameños no pueden tener información sobre las solicitudes de interceptación de comunicaciones hecha a los servicios móviles de Tigo durante el año 2019. Esto ocasiona un retroceso en la buena práctica de transparencia de la empresa, sin embargo, se espera que el próximo año se incluya esta información, según indicó Millicom en su informe

- **LOS INFORMES ESTÁN FÁCILMENTE ACCESIBLES A SUS USUARIOS.**

En esta ocasión no se incluyó datos de Panamá en el informe de transparencia por encontrarse en proceso de compra y venta de acciones por parte de Telefónica y Millicom, respectivamente.

- **LOS INFORMES CONTIENEN DATOS RELACIONADOS AL NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS, CUMPLIDAS Y EL TIPO DE SOLICITUD.**

En esta ocasión no se incluyó datos de Panamá en el informe de transparencia por encontrarse en proceso de compra y venta de acciones por parte de Telefónica y Millicom, respectivamente.

CALIFICACIÓN: TIGO NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

3. NOTIFICACIÓN AL USUARIO

- **LA EMPRESA SE COMPROMETE A NOTIFICAR AL USUARIO SOBRE LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN EL PRIMER MOMENTO PERMITIDO POR LEY.**

En el sitio web de la empresa no se encuentra información sobre este criterio.

CALIFICACIÓN: TIGO NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

4. AUTORIZACIÓN JUDICIAL

- **LA EMPRESA PROMETE EN SUS CONTRATOS, POLÍTICAS O TÉRMINOS DE SERVICIO, A EXIGIR A LAS AUTORIDADES UNA AUTORIZACIÓN JUDICIAL ANTES DE SUMINISTRAR EL CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES DE SUS CLIENTES.**

En el sitio web de la empresa, la política de privacidad menciona que solamente comparten los datos personales de sus clientes mediante autorización judicial o cuando así sea permitido o requerido en cumplimiento con la ley. La empresa afirma, en su informe de transparencia, que cada solicitud pasa por sus departamentos encargados, se registra cada solicitud por fecha, tipo y autoridad solicitante; en el caso específico de Panamá, solamente se realizan interceptaciones provenientes de órdenes emitidas por la rama judicial, en caso de metadatos pueden provenir de la oficina del procurador general de la Nación.

Una vez que una solicitud está legalmente justificada, se proporciona la información a las autoridades o se emprende las acciones necesarias.

De igual forma, la política global de privacidad de Millicom asegura solamente entregar información cumpliendo las leyes de cada país.

- **LA EMPRESA SE COMPROMETE A RECHAZAR REQUERIMIENTOS DE ENTREGA DE INFORMACIÓN EN CASOS QUE INCUMPLAN REQUISITOS LEGALES.**

Como se ha mencionado, la política de privacidad de Tigo Panama informa que solamente comparten los datos personales de sus clientes cuando así sea permitido o requerido en cumplimiento con la ley. Aunque el informe de transparencia de 2019 no presente informaciones estadísticas sobre las operaciones de Tigo en Panamá (solamente se refiere a las actividades de la empresa Cable Onda), el documento si presenta un compromiso relevante para este parámetro, al expresar que, si las solicitudes a sus subsidiarias no cumplen con los requisitos legales locales, se rechaza y se explica las razones a la entidad gubernamental.

CALIFICACIÓN: TIGO RECIBE UNA ESTRELLA AL CUMPLIR CON TODOS LOS PARÁMETROS DE EVALUACIÓN.

5. DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS

- **LA EMPRESA PROMUEVE A TRAVÉS DE CAMPAÑAS O ACTIVIDADES LA IMPORTANCIA DE LA PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE SUS USUARIOS.**

Las redes sociales (Twitter e Instagram) y el sitio web de la empresa no dan muestra de promociones y campañas en pro de la privacidad y la protección de datos de sus usuarios

- **LA EMPRESA PROMUEVE INICIATIVAS DE LEY, LITIGIO ESTRATÉGICO, O DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA PROTECCIÓN DE DATOS DE SUS USUARIOS.**

Las redes sociales (Twitter e Instagram) y el sitio web de la empresa no dan muestra de la promoción de iniciativas de ley, litigio estratégico, o de políticas públicas para la protección de la privacidad y la protección de datos de sus usuarios.

- **LA EMPRESA PARTICIPA EN MECANISMOS O PROCESOS MULTISECTORIALES PARA LA PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL MARCO DE SUS RESPONSABILIDADES EMPRESARIALES.**

Desde el año 2017, Millicom forma parte de la Iniciativa de Red Global (GNI), la cual es una red multisectorial que tiene como objetivo principal el promover la privacidad, la libertad de expresión y la colaboración entre distintos actores del sector, quedando obligados a cumplir con una serie de principios encaminados a proteger los derechos de los usuarios de Internet.

Cabe mencionar que la empresa, junto a las otras tres operadoras de telefonía móvil del país, han suscrito el acuerdo Plan Educativo Solidario y Plan de Telecomunicaciones Solidario para brindar internet móvil gratis a estudiantes y a aquellas personas afectadas por la pandemia, respectivamente. Este acuerdo asegura los derechos a la educación, derecho a la libertad de expresión, derecho al acceso de la información pública, entre otros.

CALIFICACIÓN: TIGO RECIBE 1/4 DE ESTRELLA AL CUMPLIR CON AL MENOS UNO DE LOS PARÁMETROS DE EVALUACIÓN.

6. SEGURIDAD DIGITAL

- **LA EMPRESA UTILIZA EL PROTOCOLO HTTPS PARA NAVEGAR EN SU PÁGINA WEB.**

La empresa, en efecto, utiliza el protocolo HTTPS al momento de navegar el usuario en su página web.

- **LA EMPRESA UTILIZA EL PROTOCOLO HTTPS INCLUSIVE A LA HORA DE HACER PAGOS EN LÍNEA.**

La empresa hace uso de protocolo HTTPS al momento de realizar pagos en línea.

CALIFICACIÓN: TIGO RECIBE 1 ESTRELLA AL CUMPLIR CON TODOS LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

7. GUÍAS PARA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL ORIENTADAS A LA AUTORIDAD.

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA GUÍA PARA EL REQUERIMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE SUS CLIENTES POR PARTE DE LA AUTORIDAD QUE SEA PÚBLICAMENTE ACCESIBLE.**

La empresa no publica en su sitio web este tipo de guía. Sin embargo, al momento de hacer nuestro análisis, la empresa recientemente había culminado un proceso de compra venta. Su anterior dueño, el cual dejó de tener control sobre ella a mediados del 2019, sí mantiene un Manual de peticiones por parte de las autoridades competentes. Millicom, su nuevo dueño, publica el Millicom's Policy for Law Enforcement assistance and Major events.

Este procedimiento se aplica a todas las compañías de Millicom en los países en los que opera. Aunque presente informaciones relevantes en términos de procedimientos adoptados globalmente, no es posible saber cómo la empresa lo aplica en Panamá, teniendo en cuenta su contexto legal. Esa comprensión de manera detallada es lo más relevante para ese parámetro. Por ende, el parámetro recibe una calificación apenas parcial.

CALIFICACIÓN: TIGO RECIBE 1/4 DE ESTRELLA AL CUMPLIR PARCIALMENTE CON LOS PARÁMETROS DE EVALUACIÓN.

EMPRESA EVALUADA: DIGICEL

1. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PUBLICADA EN SU SITIO WEB.**

Digicel no cuenta con un apartado llamado política de protección de datos personales. Sin embargo, en la parte inferior de su sitio web, en la sección términos y condiciones, mantiene una política de privacidad. Esta política es solamente aplicable para aquellos datos tratados en el sitio web de la empresa. La empresa no divulga una política de protección de datos relativa al conjunto de su prestación de servicio.

A modo informativo, los datos recabados por el sitio web son el nombre del usuario y la dirección de correo electrónico.

Cabe destacar que, Digicel Group, empresa dueña de la filial y la marca panameña, sí mantiene una política de privacidad en su sitio web. No obstante, para poder calificar este parámetro, la política debe reposar en la página web de la empresa en Panamá, al contemplar la legislación nacional.

- **LA POLÍTICA ES CLARA Y DE FÁCIL ACCESO A LOS USUARIOS.**

La política que mantiene **Digicel** se encuentra en la parte inferior de su sitio web, en la sección términos y condiciones, lo que puede ser complicado para encontrar por parte de los usuarios.

Sin embargo, esta política no puede ser calificada porque se refiere a los datos recabados en el sitio web de la empresa, no en los datos relativos a la prestación del servicio.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE CUÁLES DATOS SON RECOPIRADOS.**

La política establece que solamente el nombre del cliente y su correo electrónico son los datos recopilados al momento de la navegación en el sitio web.

Sin embargo, esta política no puede ser calificada porque se refiere a los datos recabados en el sitio web de la empresa, no en los datos relativos a la prestación del servicio.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE EL PLAZO DE RETENCIÓN DE LOS DATOS DE LOS USUARIOS.**

La política de privacidad de la compañía no establece claramente el plazo de retención ni ninguna información relacionada a este tema.

De todas formas, esta política no puede ser calificada porque se refiere a los datos recabados en el sitio web de la empresa, no en los datos relativos a la prestación del servicio.

CALIFICACIÓN: DIGICEL NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

2. INFORMES DE TRANSPARENCIA

- **LA EMPRESA PUBLICA INFORMES DE TRANSPARENCIA.**

Digicel no publica informes de transparencia en su página web. La empresa no muestra avances en ese parámetro y, por consiguiente, tampoco en este criterio.

- **LOS INFORMES ESTÁN FÁCILMENTE ACCESIBLES A SUS USUARIOS.**

Los usuarios de Digicel se enfrentan a la desinformación acerca de las peticiones realizadas por las autoridades competentes, las cuales son aceptadas o rechazadas al no existir la buena práctica de la publicación de un informe de transparencia con esta información.

- **LOS INFORMES CONTIENEN DATOS RELACIONADOS AL NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS, CUMPLIDAS Y EL TIPO DE SOLICITUD.**

Los usuarios de **Digicel** se enfrentan a la desinformación acerca de las peticiones realizadas por las autoridades competentes, las cuales son aceptadas o rechazadas al no existir la buena práctica de la publicación de un informe de transparencia con esta información.

CALIFICACIÓN: DIGICEL NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

3. NOTIFICACIÓN AL USUARIO

- **LA EMPRESA SE COMPROMETE A NOTIFICAR AL USUARIO SOBRE LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN EL PRIMER MOMENTO PERMITIDO POR LEY.**

La empresa no mantiene este tipo de compromiso con sus clientes.

CALIFICACIÓN: DIGICEL NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

4. AUTORIZACIÓN JUDICIAL

- **LA EMPRESA PROMETE EN SUS CONTRATOS, POLÍTICAS O TÉRMINOS DE SERVICIO, A EXIGIR A LAS AUTORIDADES UNA AUTORIZACIÓN JUDICIAL ANTES DE SUMINISTRAR EL CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES DE SUS CLIENTES.**

La empresa no mantiene este tipo de compromiso en su sitio web.

- **LA EMPRESA SE COMPROMETE A RECHAZAR REQUERIMIENTOS DE ENTREGA DE INFORMACIÓN EN CASOS QUE INCUMPLAN REQUISITOS LEGALES.**

La empresa no mantiene este tipo de compromiso en su sitio web.

CALIFICACIÓN: DIGICEL NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

5. DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS

- **LA EMPRESA PROMUEVE A TRAVÉS DE CAMPAÑAS O ACTIVIDADES LA IMPORTANCIA DE LA PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE SUS USUARIOS.**

La empresa no promueve en sus redes sociales (Twitter e Instagram) y/o sitio web campañas o actividades sobre privacidad y protección de datos personales.

- **LA EMPRESA PROMUEVE INICIATIVAS DE LEY, LITIGIO ESTRATÉGICO, O DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA PROTECCIÓN DE DATOS DE SUS USUARIOS.**

No encontramos información referente a este parámetro en su sitio web o en sus redes sociales (Twitter e Instagram).

- **LA EMPRESA PARTICIPA EN MECANISMOS O PROCESOS MULTISECTORIALES PARA LA PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL MARCO DE SUS RESPONSABILIDADES EMPRESARIALES.**

La empresa no participa en mecanismos o procesos multisectoriales de promoción de derechos humanos. No encontramos información referente a este parámetro en su sitio web o en sus redes sociales (Twitter e Instagram).

Cabe mencionar que la empresa, junto a las otras tres operadoras de telefonía móvil del país han suscrito el acuerdo Plan Educativo Solidario y Plan de Telecomunicaciones Solidario para brindar internet móvil gratis a estudiantes y a aquellas personas afectadas por la pandemia, respectivamente. Este acuerdo asegura los derechos a la educación, derecho a la libertad de expresión, derecho al acceso de la información pública, entre otros. Estos acuerdos permiten que el parámetro se considere parcialmente atendido.

CALIFICACIÓN: DIGICEL RECIBE 1/4 DE ESTRELLA AL CUMPLIR CON AL MENOS UNO DE LOS PARÁMETROS DE EVALUACIÓN.

6. SEGURIDAD DIGITAL

- **LA EMPRESA UTILIZA EL PROTOCOLO HTTPS PARA NAVEGAR EN SU PÁGINA WEB.**

La empresa mantiene el protocolo HTTPS al momento de navegar en su página web.

- **LA EMPRESA UTILIZA EL PROTOCOLO HTTPS INCLUSIVE A LA HORA DE HACER PAGOS EN LÍNEA.**

La empresa utiliza el protocolo HTTPS a la hora de realizar pagos en línea.

CALIFICACIÓN: DIGICEL RECIBE 1 ESTRELLA AL CUMPLIR CON TODOS LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

7. GUÍAS PARA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL ORIENTADAS A LA AUTORIDAD.

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA GUÍA PARA EL REQUERIMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE SUS CLIENTES POR PARTE DE LA AUTORIDAD QUE SEA PÚBLICAMENTE ACCESIBLE.**

La empresa no mantiene este tipo de guía en sitio web. En el sitio internacional de la empresa tampoco se encontró este documento o alguno parecido.

CALIFICACIÓN: DIGICEL NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

EMPRESA EVALUADA: CLARO

1. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PUBLICADA EN SU SITIO WEB.**

Dentro de su sección Legal y regulatorio de su sitio web, **Claro** mantiene una política de privacidad que contempla la recopilación y el uso de datos en todos los sitios digitales de la empresa y servicios de dichos sitios, sin incluir el manejo de datos personales recabados directamente de la prestación del servicio. Algunos datos que recaba la empresa a través de su sitio web son la dirección de correo electrónico, nombre del usuario, número celular, domicilio particular o de trabajo, número de Registro Único de Contribuyente, edad, sexo, intereses, preferencias, entre otros datos necesarios para brindar el servicio.

América Móvil, dueña de la marca **Claro** en Panamá, contiene una política de privacidad donde detalla los procedimientos de privacidad que deben seguir sus subsidiarias en la prestación de servicio en general. Sin embargo, este criterio tiene en cuenta el contenido en el sitio web de la empresa nacional. Respecto a la edición 2019 de este estudio, **Claro Panamá** muestra un avance al haber publicado una política de privacidad específica en su sitio local (y no un apartado reducido en los “Términos, políticas y condiciones”). No obstante, como se ha señalado, esa política se refiere solamente a los datos recabados en los sitios web de la empresa y a los servicios de dichos sitios.

- **LA POLÍTICA ES CLARA Y DE FÁCIL ACCESO A LOS USUARIOS.**

La política disponible en el sitio de **Claro** no fue considerada adecuada para el análisis de este parámetro, ya que no se refiere a la prestación de servicio por la empresa de manera general. La política de su sitio web está enfocada apenas en las informaciones recabadas por las interacciones del usuario con el sitio de **Claro Panamá**.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE CUÁLES DATOS SON RECOPIRADOS.**

La política disponible en el sitio de Claro no fue considerada adecuada para el análisis de ese parámetro, ya que no se refiere a la prestación de servicio por la empresa de manera general. La política de su sitio web está enfocada apenas en las informaciones recabadas por las interacciones del usuario con el sitio de **Claro Panamá**.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE EL PLAZO DE RETENCIÓN DE LOS DATOS DE LOS USUARIOS.**

La política disponible en el sitio de Claro no fue considerada adecuada para el análisis de ese parámetro, ya que no se refiere a la prestación de servicio por la empresa de manera general. La política está enfocada apenas en las informaciones recabadas por las interacciones del usuario con el sitio de Claro Panamá.

CALIFICACIÓN: CLARO NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

2. INFORMES DE TRANSPARENCIA

- **LA EMPRESA PUBLICA INFORMES DE TRANSPARENCIA.**

La empresa no publica informes de transparencia en su sitio web. Al momento de hacer nuestra investigación recurrimos al sitio web de América Móvil, la dueña de la marca **Claro** en Panamá. La empresa publica un informe de sustentabilidad anual que no detalla la información necesaria para un informe de transparencia, según la descripción calificada en este estudio.

- **LOS INFORMES ESTÁN FÁCILMENTE ACCESIBLES A SUS USUARIOS.**

Este parámetro no pudo ser calificado, ya que **Claro Panamá** no publica en su sitio web informe de transparencia. América Móvil publica un informe de sustentabilidad anual que no detalla la información necesaria para un informe de transparencia según la descripción calificada en este estudio.

- **LOS INFORMES CONTIENEN DATOS RELACIONADOS AL NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS, CUMPLIDAS Y EL TIPO DE SOLICITUD.**

Este parámetro no pudo ser calificado ya que **Claro Panamá** no publica en su sitio web informe de transparencia. América Móvil publica un informe de sustentabilidad anual que no detalla la información necesaria para un informe de transparencia según la descripción calificada en este estudio.

CALIFICACIÓN: CLARO NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

3. NOTIFICACIÓN AL USUARIO

- **LA EMPRESA SE COMPROMETE A NOTIFICAR AL USUARIO SOBRE LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN EL PRIMER MOMENTO PERMITIDO POR LEY.**

La empresa no mantiene público este compromiso en su sitio web.

CALIFICACIÓN: CLARO NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

4. AUTORIZACIÓN JUDICIAL

- **LA EMPRESA PROMETE EN SUS CONTRATOS, POLÍTICAS O TÉRMINOS DE SERVICIO, A EXIGIR A LAS AUTORIDADES UNA AUTORIZACIÓN JUDICIAL ANTES DE SUMINISTRAR EL CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES DE SUS CLIENTES.**

La empresa, en su política de privacidad, se compromete a no revelar información personal de sus clientes a menos que haya orden emitida por autoridad judicial competente, cuando ello sea indispensable para proteger y defender los derechos de propiedad intelectual de Claro Panamá, del sitio o de los usuarios de Claro Panamá y actuando bajo circunstancias excepcionales para proteger la seguridad personal de los usuarios de Claro Panamá. La orden judicial es una de las hipótesis presentadas y la política no aclara, si para el caso del acceso al contenido de las comunicaciones, esta sería la única aplicable.

Sin embargo, la empresa América Móvil, dueña de Claro Panamá, hace mención en su Política de Privacidad, de observancia obligatoria a sus subsidiarias, que nadie puede escuchar o monitorear ninguna conversación, transmisión de datos u otra forma de comunicación, ni revelar su existencia o contenido, salvo por orden escrita debidamente fundada y motivada de las autoridades competentes. Teniendo en cuenta que se trata de una política global, mientras que la política local podría contener el compromiso evaluado de manera más explícita, el parámetro se considera parcialmente atendido.

- **LA EMPRESA SE COMPROMETE A RECHAZAR REQUERIMIENTOS DE ENTREGA DE INFORMACIÓN EN CASOS QUE INCUMPLAN REQUISITOS LEGALES.**

La empresa no se compromete en su sitio web o en su política de privacidad a rechazar requerimientos de entrega de información en casos que incumplan requisitos legales.

Sin embargo, en su política global, América Móvil establece que, “se podrá realizar la entrega de información de los particulares, la geolocalización de una línea de comunicación móvil, bloquearla, restringirla o llevar un registro y control de las comunicaciones cuando dichas acciones sean requeridas en términos de la legislación que resulten aplicables, debiendo constar siempre por escrito, mediante oficio emitido y suscrito por una autoridad competente y cuyo requerimiento esté debidamente fundado y motivado en términos de ley”. La disposición presenta un compromiso importante, pero está presente en una política global que no contiene consideraciones sobre el marco legal de Panamá y no se refleja del mismo modo en la política local. Por eso, la calificamos parcialmente.

CALIFICACIÓN: CLARO RECIBE 1/2 DE ESTRELLA AL CUMPLIR CON AL MENOS UNO DE LOS PARÁMETROS DE EVALUACIÓN.

5. DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS

- **LA EMPRESA PROMUEVE A TRAVÉS DE CAMPAÑAS O ACTIVIDADES LA IMPORTANCIA DE LA PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE SUS USUARIOS.**

La empresa no promueve en sus redes sociales (Twitter e Instagram) y/o sitio web campañas o actividades sobre privacidad y protección de datos personales.

- **LA EMPRESA PROMUEVE INICIATIVAS DE LEY, LITIGIO ESTRATÉGICO, O DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA PROTECCIÓN DE DATOS DE SUS USUARIOS.**

La empresa no promueve en sus redes sociales (Twitter e Instagram) y/o sitio web iniciativas de ley, litigio estratégico, o de políticas públicas para la protección de la privacidad y la protección de datos de sus usuarios. Sin embargo, la empresa participó en las discusiones de la Ley de Protección de datos personales de Panamá.

- **LA EMPRESA PARTICIPA EN MECANISMOS O PROCESOS MULTISECTORIALES PARA LA PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL MARCO DE SUS RESPONSABILIDADES EMPRESARIALES.**

La empresa no promueve en sus redes sociales (Twitter e Instagram) mecanismos o procesos multisectoriales para la promoción de los derechos humanos en el marco de sus responsabilidades empresariales. Sin embargo, América Móvil, dueña de la marca Claro Panamá es parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2016. En su Informe de Sustentabilidad 2019 afirma que, durante el año 2019, la empresa se adhirió a diversos mecanismos como: objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas, los principios del pacto mundial de las Naciones Unidas, la aempresarial de las Naciones Unidas para 1.5°C - Iniciativa de compromisos y metas basadas en la ciencia, los principios de empoderamiento de ONU, mujeres, y el Programa “Nos importa” (We Care) de GSMA.

Cabe mencionar que la empresa, junto a las otras tres operadoras de telefonía móvil del país han suscrito el acuerdo Plan Educativo Solidario y Plan de Telecomunicaciones Solidario para brindar internet móvil gratis a estudiantes y a aquellas personas afectadas por la pandemia, respectivamente. Este acuerdo asegura los derechos a la educación, derecho a la libertad de expresión, derecho al acceso de la información pública, entre otros. Estos acuerdos permiten que el parámetro se considere parcialmente atendido.

CALIFICACIÓN: CLARO RECIBE 1/2 DE ESTRELLA AL CUMPLIR CON AL MENOS UNO DE LOS PARÁMETROS DE EVALUACIÓN.

6. SEGURIDAD DIGITAL

- **LA EMPRESA UTILIZA EL PROTOCOLO HTTPS PARA NAVEGAR EN SU PÁGINA WEB.**

En efecto, la empresa utiliza el protocolo HTTPS para navegar en su sitio web.

- **LA EMPRESA UTILIZA EL PROTOCOLO HTTPS INCLUSIVE A LA HORA DE HACER PAGOS EN LÍNEA.**

La empresa utiliza el protocolo HTTPS a la hora de hacer pagos y recargas en línea.

CALIFICACIÓN: CLARO RECIBE 1 ESTRELLA AL CUMPLIR CON TODOS LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

7. GUÍAS PARA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL ORIENTADAS A LA AUTORIDAD.

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA GUÍA PARA EL REQUERIMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE SUS CLIENTES POR PARTE DE LA AUTORIDAD QUE SEA PÚBLICAMENTE ACCESIBLE.**

La empresa no cuenta con una guía de acceso público para el requerimiento de la información personal de sus clientes por parte de la autoridad.

CALIFICACIÓN: CLARO NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

¿QUIÉN DEFIENDE TUS DATOS?

PANAMÁ 2020

COMPAÑÍA TELEFÓNICA	+MÓVIL	TIGO	DIGICEL	CLARO
Política de protección de datos				
Informes de transparencia				
Notificación al usuario				
Autorización judicial				
Defensa de Derechos Humanos				
Seguridad digital				
Guías para requerimiento de información personal orientadas a la autoridad				
RESULTADO	1 - 1/4 	2 - 3/4 	1 - 3/4 	2

CONCLUSIÓN

Después de analizar por segundo año consecutivo las políticas de privacidad de las distintas compañías de telefonía celular en Panamá y sus políticas de protección de los datos de sus clientes, concluimos que, hay poco avance en las materias calificadas en el estudio respecto al año pasado.

A pesar que en el año 2021 se espera la entrada en vigencia de la ley que protege los datos personales de los ciudadanos en Panamá, son nulos los esfuerzos de las empresas en educar a sus usuarios. La principal conclusión fue que, las empresas de telefonía móvil no incluyen políticas de protección integral de los datos personales de sus clientes en el conjunto de su prestación de servicio, más allá de los datos recabados en sus sitios web. Nuestra segunda observación es la posición que mantienen las empresas de hacer solamente lo que la ley les obliga, en detrimento de la instauración de buenas prácticas empresariales que vayan más allá de lo que obliga la legislación para brindar mayor transparencia y compromiso con la privacidad de sus usuarios. Señalamos que, Tigo cuenta con buenas prácticas a nivel global, como la publicación de un informe de transparencia anual. Sin embargo, su último informe todavía no incluye las solicitudes de acceso a datos por el gobierno relativas a las operaciones móviles adquiridas el año pasado de la empresa Telefónica.

Vemos de forma preocupante que ninguna de las empresas calificadas tiene a disposición de sus clientes y al público en general el contrato de servicios, ni una guía para el requerimiento de la información personal de sus clientes por parte de la autoridad panameña, aunque Tigo publique lineamientos generales globales. Tampoco se comprometen a avisarle a sus clientes cuando esté permitido por la ley, si las autoridades les están investigando y solicitando acceso a datos de sus comunicaciones privadas. Con eso les niegan la oportunidad de desafiar las solicitudes recibidas, así como compromete el derecho del usuario de buscar reparación en caso de medidas excesivas.

Destacamos de forma positiva que, Claro, Tigo y +Móvil pertenecen a alguna coalición internacional garantista de los derechos humanos. Solo Tigo publica anualmente un informe de transparencia y a pesar que todas tienen una política de protección de datos, muy pocas se refieren a la operación de la empresa en Panamá, incluso una se mantiene en otro idioma diferente al oficial en el país.

Un punto en común que mantienen todas las empresas fue su buena calificación en el uso de protocolo HTTPS al hacer uso del mismo en sus sitios web, inclusive a la hora de hacer pagos en línea.

Destacamos que, durante este año, fueron tres las empresas interesadas en mantener una estrecha cooperación y mejorar en sus buenas prácticas: Tigo, Claro y +Móvil. A pesar de múltiples intentos de comunicación por varias vías, fue imposible entablar comunicación con los ejecutivos de Digicel.

Por lo tanto, instamos a las empresas panameñas de telefonía móvil a instaurar mejores medidas de protección de datos y hacerlas accesibles en sus sitios al público en general, iniciar la publicación de un informe de transparencia anual en el que se detalle la cantidad de requerimientos y clientes afectados por solicitudes de interceptación legal y acceso a metadatos recibidos por parte de la autoridad competente, y cuántos de ellos fueron rechazados y sus causas. Este informe debería contener un apartado para establecer cuántas de las solicitudes aceptadas por la compañía resultaron en una notificación al usuario. Las empresas deben también notificar a sus usuarios sobre los pedidos de acceso a datos de sus comunicaciones en el primer momento que la ley lo permita. Es un derecho de los usuarios a conocer que la información de sus comunicaciones fue entregada a la autoridad competente en el marco de una investigación penal, para que el usuario pueda ejercer su derecho de defensa en caso que la solicitud sea ilegal o desproporcionada. Por último, instamos a las empresas que incidan en distintas iniciativas parlamentarias y políticas públicas que garanticen la defensa de los derechos humanos, específicamente en el derecho a la privacidad y la protección de datos personales.

Exhortamos a las empresas para iniciar el proceso de elaboración de una guía para el requerimiento de información de carácter personal de sus usuarios por parte de las autoridades, a fin de brindar un mejor servicio, mostrando una genuina preocupación por los derechos de sus clientes. En caso que las guías ya existan internamente, instamos a las empresas a que den publicidad a estos lineamientos, contribuyendo a una cultura de transparencia en torno de cómo proceden las solicitudes de datos por el gobierno y cómo se garantiza que sean cumplidas de acuerdo con parámetros legales y estándares de necesidad y proporcionalidad.

Las recomendaciones y observaciones antes manifestadas a las empresas deben ser exigidas activamente por sus clientes, y esperamos que para la próxima edición podamos contar con la participación activa de cada una de ellas. **IPANDETEC** seguirá trabajando al lado de las empresas de telefonía móvil con el fin de mejorar la privacidad y la protección de datos de todos los usuarios y las usuarias.

REFERENCIAS

1. Constitución Política de la República de Panamá.
Disponible en: <https://www.constitucion.gob.pa/tmp/file/1/Texto-editado- por-la-Asamblea-Nacional.pdf>
2. Ley No. 6 del 22 de enero de 2002 de Transparencia y Acceso Información Pública.
Disponible: <http://www.mef.gob.pa/es/transparencia/Documents/Ley%20No%206%20de%2022%20enero%20de%202002.pdf>
3. Ley No. 33 de 25 de abril de 2013, Que crea la “Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información”.
Disponible en: <http://www.antai.gob.pa/wp-content/uploads/2015/04/ley33-25-abril-2013.pdf>
4. Ley No. 51 de 18 de septiembre de 2009, “que dicta normas para la conservación, la protección y el suministro de datos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adopta otras disposiciones.”
Disponible en: <https://docs.panama.justia.com/federales/leyes/51-de-2009- sep-23-2009.pdf>
5. Ley No 13 de 20 de febrero de 2018, “que adiciona artículos a la Ley 51 d 2009, que dicta normas para la conservación, la protección y el suministro de datos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adopta otras disposiciones.”
Disponible en: https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/28469_B/66177.pdf
6. Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019 “sobre Protección de Datos Personales.” Disponible en: https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/28743_A/72148.pdf
7. Sentencia del Pleno de la Corte Suprema de Justicia del 28 de enero de 2010.
Disponible en: https://vlex.com.pa/vid/solicitud-pleno-suprema-sala-19825004 7? _ga=2.243494855.370176048.1551118645-1758111339.1550249042
8. Ley No. 121 de 31 de diciembre de 2013, “que reforma el Código Penal, Judicial, Procesal Penal y adopta medidas contra las actividades relacionadas con el delito de delincuencia organizada.”
Disponible en: https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/27446_B/44985.pdf
9. Corte Interamericana de Derechos Humanos. Caso Escher y otros vs. Brasil. Disponible en: http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_200_esp1. pdf



IPANDETEC

INSTITUTO PANAMEÑO DE DERECHO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

