

**PROTOCOLOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**  
**EMPRESA METROPOLITANA DE ASEO S.A E.S.P.**  
**Aplicada a Clientes, ex clientes, beneficiarios de los servicios potenciales clientes**

Panamá, enero 31 de 2022.

## INTRODUCCIÓN

La Organización **EMPRESA METROPOLITANA DE ASEO S.A E.S.P.** (en adelante la "Organización"), en virtud de lo establecido en la Ley 81 del 26 de marzo del 2019 y demás normas que han reglamentado la materia de Protección de Datos Personales, se permite poner en conocimiento las Políticas que serán utilizadas para el adecuado tratamiento de los datos que sean recolectados en el desarrollo de su objeto.

Las Políticas contenidas en el presente documento se elaboran además con la observancia que desde la Organización se realiza de la normativa especial referida al tratamiento de datos personales de naturaleza financiera, crediticia, comercial y de servicios previstas en la Ley 81 del 26 de marzo del 2019, así como en las normas que la reglamentan y modifican.

Por lo anterior, se expiden las siguientes:

## PROTOCOLOS

1. **OBJETIVO:** Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por la Organización para sus clientes, ex clientes, beneficiarios de los servicios prestados por la Organización y los potenciales clientes.
2. **ALCANCE:** La Política contenida en este documento deberá ser aplicada para el manejo de toda la información personal que se encuentre contenida en las bases de datos de la Organización, la cual actuará en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.
3. **OBLIGACIONES:** La presente Política será de obligatorio y estricto cumplimiento para la Organización.
4. **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:** Empresa Metropolitana de Aseo S.A. E.S.P., sociedad anónima organizada y existente de conformidad con las leyes de la República de Panamá, la cual se encuentra registrada el folio N°1278, documento N°1034685 de la sección mercantil del Registro Público de Panamá, con oficinas en en Coworking Center, Market Plaza, Primer Piso, Puerto Caimito, Distrito De La Chorrera. Teléfonos: 254-0991.

5. TRATAMIENTO Y FINALIDAD: El tratamiento que realizará La Organización con los datos personales de sus clientes, ex clientes, beneficiarios de los servicios prestados por La Organización y los potenciales clientes será el siguiente:

La recolección, almacenamiento, uso, circulación, análisis, gestión, investigación para:

- i. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la Organización en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto de la prestación del servicio contratado con el Titular de la información.
- ii. Ofrecer nuevos productos y servicios.
- iii. Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos).
- iv. Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los servicios ofrecidos por La Organización.
- v. Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual la Organización tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemarketing, etc) para la ejecución de las mismas.
- vi. Contactar al Titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.
- vii. Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con el servicio.
- viii. Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.
- ix. Suministrar la información a terceros con los cuales la Organización tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.

6. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES: Los datos sensibles recolectados serán tratados con la finalidad de establecer la ubicación donde se prestará el servicio.

7. DERECHOS DE LOS TITULARES: Los titulares de los Datos Personales manejados por la Organización tendrán derecho a:

- (i) Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- (iv) Presentar ante La Autoridad de Transparencia y acceso a la información ANTAI, por

quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.

(v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.

**8. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS** Las oficinas de Atención al Cliente de la Unidad de Negocio Empresa Metropolitana de Aseo S.A. E.S.P. son las dependencias que tienen a cargo dar trámite a las solicitudes de los Titulares para hacer efectivos sus derechos. Para ello, la Organización cuenta con los siguientes canales para atender la petición:

Atención al Cliente Tel.: (507) 254-0991 Correo: [emaspanama@veolia.com](mailto:emaspanama@veolia.com) Asesoría Comercial Veolia Ventas: [ventas.panama@veolia.com](mailto:ventas.panama@veolia.com) Whatsapp: +507 6206-4485

#### 9. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA.

En cumplimiento de las normas sobre Protección de Datos Personales, la Organización presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos, así:

Para la radicación y atención de su solicitud, es necesario suministrar la siguiente información: Nombre completo y apellidos, Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto), Medios para recibir respuesta a su solicitud, Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocar, suprimir, acceder a la información) Firma (si aplica) y número de identificación. El término máximo previsto por la ley para resolver su reclamación es de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 81 de 2019 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, podrá poner su caso en conocimiento de La Autoridad de Transparencia y acceso a la información ANTAI.

**10. VIGENCIA:** La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del treinta y uno (31) de enero de 2022.

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación contractual con el Titular de la información y hasta tanto no se solicite su supresión por el interesado y siempre que no exista un deber legal de conservarlos.

CRISTIAN PÉREZ VILLAMIL  
Representante Legal.  
Empresa Metropolitana de Aseo S.A. E.S.P.