	Nombre: Política de Privacidad TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-002
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 1 de 9

1. OBJETIVO

1.1. El objetivo de esta Política es informarle los lineamientos de TELCA Telecomunicaciones S.A, (en adelante "TELCA", "nosotros" o "nuestro") para garantizar la seguridad, confidencialidad y protección de los datos personales de los usuarios de las páginas web que pertenecen a TELCA, así como las puestas a su disposición para el uso de sus productos y servicios contratados, en adelante "sitios".

2. ALCANCE

2.1. La presente política es de acatamiento obligatorio para todos los usuarios, clientes o abonados de TELCA. Adicionalmente, TELCA es una entidad regulada y fiscalizada por entes gubernamentales, por lo que debe cumplir con la obligación de identificar al Usuario y proteger en todo momento sus datos personales.

2.2. TELCA como el responsable del tratamiento de los datos personales de los usuarios del portal web <https://www.telca.pa> ("el Portal") reconoce la importancia de proteger la privacidad y confidencialidad de los datos personales de los usuarios (en adelante "el usuario" o "usted"), y comparte el presente Aviso de Privacidad (el "Aviso"), redactado y divulgado en cumplimiento con nuestras políticas de protección de datos y en cumplimiento con las leyes relacionadas al tema y normas concordantes de Panamá.


2.3. A través del Portal, TELCA puede recolectar información sobre usted. Por medio del presente aviso, se le informa acerca del tratamiento de sus datos personales, acorde a lo siguiente.

3. RESPONSABILIDADES

3.1. Gerencia de TI: Cumplir con lo estipulado en la presente política.


4. DOCUMENTOS APLICABLES

No aplica

	Nombre: Política de Privacidad TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-002
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 2 de 9

5. TERMINOLOGÍA

- 5.1. En la presente Política de Privacidad ciertos términos tendrán la definición que les asigna la Ley N° 81 de 26 de marzo de 2019, sobre Protección de Datos Personales (en adelante "LDP"), con excepción expresa de aquellos que aquí se definen.
- 5.1.1. **Base de datos:** cualquier archivo, fichero, registro u otro conjunto estructurado de datos personales, que sean objeto de tratamiento o procesamiento, automatizado o manuales, cualquiera que sea la modalidad de su elaboración, organización o acceso.
- 5.1.2. **Usuarios, Usuario o Titular:** Son aquellas personas físicas que utilizan los servicios que presta TELCA para su uso directo o sus actividades propias.
- 5.1.3. **Consentimiento del titular de los datos personales:** Toda manifestación de voluntad expresa, libre, inequívoca, informada y específica que se otorgue por escrito o en medio digital para un fin determinado, mediante la cual el titular de los datos personales o su representante consienta el tratamiento de sus datos personales.
- 5.1.4. **Contraseña:** Consiste en el pin, palabra clave o "password" que TELCA le asigne para ingresar y utilizar cualquiera de sus servicios y que puede ser modificada por el Usuario. Es un medio de identificación sustitutivo de la firma autógrafa, de ahí que producirá los mismos efectos que las leyes le otorgan a los documentos firmados de puño y letra por el Usuario.
- 5.1.5. **Datos personales:** cualquier dato relativo a una persona física identificada o identificable.
- 5.1.6. **Deber de confidencialidad:** obligación de los responsables de bases de datos, personal a su cargo de guardar la confidencialidad con ocasión del ejercicio de sus funciones, principalmente cuando se acceda a información sobre datos personales y sensibles.
- 5.1.7. **LDP:** Ley N° 81 de 26 de marzo de 2019, sobre Protección de Datos Personales.
- 5.1.8. **Páginas o sitios web:** páginas web que pertenecen a TELCA, así como las puestas a disposición del Usuario para el uso de sus productos y servicios contratados.
- 5.1.9. **Servicios:** Servicios de telecomunicaciones los que incluyen sin limitarse a larga distancia, servicios adicionales de telecomunicaciones y de información, servicios administrativos y diversos en general.
- 5.1.10. **Tratamiento de datos personales:** cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automáticos o


	Nombre: Política de Privacidad TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-002
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 3 de 9

manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión, distribución o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros.

6. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

6.1. ¿Qué datos personales recopilamos de usted?

- 6.1.1. Con el fin de ofrecerle productos o servicios, o acceso a nuestro Portal, TELCA podrá recopilar los siguientes datos personales:
 - 6.1.1.1. Nombres, apellidos, domicilio particular o de trabajo, correo electrónico, número telefónico, número de cédula o identificación, edad, sexo, intereses, preferencias.
 - 6.1.1.2. Número de contrato con TELCA.
 - 6.1.1.3. Información de tarjeta de crédito/débito.
 - 6.1.1.4. Toda aquella información que el Usuario ha proporcionado y/o proporcione a lo largo de la relación contractual o comercial que establezcan.
 - 6.1.1.5. Aquellos datos propios y relacionados con los Servicios que presta TELCA en el cumplimiento de sus obligaciones ya sea con motivo de la prestación de Servicios de Telecomunicaciones.
 - 6.1.1.6. Cualesquiera otros datos que se obtengan con motivo de la prestación de los Servicios, por disposición legal, por mandamiento de autoridad competente o a través de otras fuentes que están permitidas por la ley.
- 6.1.2. Usted en calidad de Usuario se compromete a brindar a TELCA sus datos personales asegurando su veracidad, exactitud y actualidad. TELCA tiene la obligación legal de verificar la autenticidad de sus datos personales y los documentos aportados al efecto, debiendo requerir el documento original y copia del documento de identificación en óptimo estado de conservación, sea éste la cédula de identidad, pasaporte, cédula de residencia, la firma y otros datos que permitan identificar al Usuario, tales como fotografía, la huella digital en dispositivos o firma electrónica certificada.
- 6.1.3. El uso de documentos falsos o adulterados o de cualquier dato falso o erróneo respecto a su identidad, incluyendo la usurpación o


	Nombre: Política de Privacidad TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-002
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 4 de 9

suplantación de identidad constituye delito y está sujeto, entre otras, a sanciones penales.

- 6.1.4. La recolección de datos que realiza TELCA se da bajo el marco de la buena fe y por tal motivo presume que los mismos son verídicos, correctos, completos e identifican al titular que los suministra y/o provee, por lo que es su responsabilidad como Usuario, que los datos proporcionados cumplan con tales características y se actualicen en la medida que se requiera y necesite. TELCA se reserva el derecho de ejercer las acciones que considere pertinentes en caso de falsedad de datos.
- 6.1.5. Los servicios prestados por TELCA, así como las promociones y en general cualquier otro tipo de actividades que se realicen con la finalidad de recopilar Datos están siempre dirigidos a mayores de 18 años, a menos que se indique lo contrario en las estipulaciones particulares de alguna actividad específica o promoción, caso en el cual se solicitará la autorización respectiva por parte de sus padres o tutores legales.
- 6.1.6. Asimismo, queda prohibido a los menores de edad, aun cuando cuenten con el consentimiento de sus padres, incluir cualquier tipo de información que: (i) esté considerada como datos sensibles por la LPD, o (ii) datos de carácter personal de sus padres o tutores y que no sean exclusivamente los datos de contacto para verificar la autorización mencionada en el párrafo anterior.

6.2. ¿Cómo recopilamos sus datos personales?

- 6.2.1. Sus datos personales los obtenemos porque usted nos los proporciona directamente bajo la aceptación por medio de un consentimiento informado, registro en cualquiera de nuestros canales habilitados o por medio de las cookies, todas ellas detalladas más adelante. Algunos ejemplos de lo anterior son: registro a través de nuestro Portal, suscripción para recibir noticias e información de TELCA o nos contacta por cualquier otra situación vía correo electrónico, teléfono, o por medio escrito o personal en cualquiera de nuestros locales comerciales u oficinas.
- 6.2.2. También podemos obtener sus datos personales de forma automática a través de "cookies" u otras tecnologías. Las "cookies" y tecnologías similares son un pequeño fichero de letras y cifras que se almacenan en

	Nombre: Política de Privacidad TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-002
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 5 de 9

el navegador del usuario al acceder a determinadas páginas web. TELCA utiliza este tipo de tecnología con el objetivo de mejorar su experiencia y navegación en el Portal y de esta manera obtener información estadística sobre sus hábitos de navegación. Lo anterior permite ofrecerle una experiencia personalizada, brindándole publicidad adaptada a sus preferencias. Las “cookies” pueden ser de “sesión”, las cuales se eliminarán al terminar la misma o “persistentes”, las cuales permanecerán en su ordenador o dispositivo durante un periodo de tiempo determinado.


6.2.3. En caso de que lo desee puede modificar las preferencias de su explorador web, donde tendrá la opción de aceptar todas la “cookies”, ser notificado cuando se instalen, o deshabilitarlas. No obstante, si usted elige rechazar las “cookies”, es posible que algunas funciones del Portal no estén disponibles para su utilización o su funcionamiento no sea el óptimo.

6.2.4. Asimismo, TELCA podría recopilar de forma automática información sobre el hardware y el software de su equipo, la que podrá ser compartida con otros sitios pertenecientes a TELCA y sus subsidiarias y/o afiliadas. Entre los diversos datos que pueden ser recopilados, se encuentran la dirección IP, tipo de explorador, nombres de dominio, tiempo de acceso.

6.3. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?


6.3.1. TELCA puede tratar sus datos personales para las siguientes finalidades:

6.3.1.1. *Adecuada prestación de los servicios:* Comprende toda actividad dirigida a analizar y desarrollar la factibilidad y ejecución del servicio del Portal, en aspectos tales como: determinación de consumos, mantenimiento y mejoramiento de servicios y del Portal web, atención al cliente, personalización del contenido, servicios y ofertas, planes comerciales, satisfacción del cliente, creación de bases de datos, análisis de información y datos, servicios cloud para envío masivo de correos, creación de indicadores clave de rendimiento de aplicación (KPI), facturación, gestión de cobros, seguridad, analizar, en cualquier momento, el historial crediticio del Usuario a efectos de evaluar la capacidad de pago del Usuario, verificar la identidad del Usuario y comprobar la veracidad,

	Nombre: Política de Privacidad TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-002
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 6 de 9

exactitud y actualidad de los datos, emitir la factura, controlar los consumos, garantizar el control de calidad y, en general, toda información indispensable para cumplir con nuestros contratos de productos o servicios, la regulación y la normatividad vigente aplicable. Asimismo, se solicitarán para la ejecución del servicio en sitio, por lo que se requiere Identificarlo y verificar su identidad para poder brindar al asistencia o servicio requerido, brindar asistencia y soporte al cliente en línea, por correo electrónico o teléfono y prestar los servicios contratados, incluyendo los de mantenimiento y reparación asociados.

- 6.3.1.2. *Fines Comerciales de TELCA:* Comprende toda actividad encaminada a presentar ofertas, promociones, productos, anuncios, publicidad, oportunidades, sorteos, campañas, encuestas, programas de lealtad, fidelización, retención de clientes y en general, información de productos y servicios nuevos, ya solicitados o contratados, o que puedan ser de interés de los clientes y usuarios.
- 6.3.1.3. *Relacionamiento con público de interés:* Comprende toda actividad orientada al manejo de las relaciones con nuestras afiliadas y subsidiarias, accionistas y autoridades, de conformidad con el marco jurídico vigente, en desarrollo de la gestión empresarial para el adecuado cumplimiento del objeto social.
- 6.3.1.4. *Fines legales:* comprende todo tratamiento justificado por la necesidad de cumplir con los requisitos legales aplicables, como son el atender un requerimiento de una entidad gubernamental o administrativa en ejercicio de sus funciones o por orden escrita de autoridad judicial competente, o para proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de TELCA, nuestros clientes, empleados y el público en general. Así como realizar gestiones de cobro tanto judiciales como extrajudiciales.

	Nombre: Política de Privacidad TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-002
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 7 de 9

6.4. ¿Cómo puede acceder o rectificar sus datos personales?


- 6.4.1. Usted puede elevar consultas con relación a sus datos personales, así como solicitar el acceso o rectificación de sus datos personales al siguiente correo: datos@telca.pa

6.5. ¿Con quién compartimos sus datos personales?

- 6.5.1. TELCA no vende ni comercializa de ningún modo sus datos personales. Sin embargo, en cumplimiento con la normativa vigente, TELCA puede comunicar o transferir sus datos personales a terceros proveedores (por ejemplo, para almacenamiento y/o análisis de datos, gestión de cobros, servicios cloud para envío masivo de correos, intermediarios tecnológicos, agencias de cobro, agencias de provisión de datos crediticios, verificadores de datos, auditores, sin limitar, entre otros), a otras entidades de TELCA, o en caso de una fusión, adquisición, venta de activos de la compañía o transición del servicio a otro proveedor. Además de lo anterior, TELCA puede comunicar o transferir sus datos por orden escrita de autoridad judicial competente o cuando así sea permitido o requerido en cumplimiento con la ley. Asimismo, TELCA puede compartir o transferir sus datos personales con otras jurisdicciones que cuentan con leyes de protección de datos diferentes a las establecidas en Panamá, siempre que dicha jurisdicción cuente con estándares y normas de protección de datos personales iguales o superiores a los exigidos por la legislación panameña.
- 6.5.2. El uso, comunicación y transferencia de la información proporcionada, incluyendo la financiera, se realizará respetando su confidencialidad. TELCA utiliza medidas de seguridad razonables, para evitar la alteración, pérdida o el tratamiento no autorizado de sus datos personales.

6.6. ¿Por cuánto tiempo se guardan sus datos personales?

- 6.6.1. TELCA guarda sus datos personales únicamente por el período de tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad por la cual se recopilaron, y conforme a lo requerido por la regulación local vigente.

	Nombre: Política de Privacidad TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-002
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 8 de 9

6.7. Ley Aplicable y Jurisdicción

6.7.1. La interpretación, uso, alcance y terminación de este Aviso se rige por las leyes de la República de Panamá y en caso de disputa, se somete a los jueces y tribunales panameños.

6.8. Publicidad


6.8.1. Usted autoriza a TELCA a que sus datos personales, incluidos los utilizados para enviarle publicidad, sean tratados bajo los términos del presente Aviso. Podrá darse de baja en el momento en que lo desee. En caso de conflicto entre las disposiciones del Aviso y otras políticas o términos y condiciones disponibles a los usuarios a través de otros medios, prevalecerá este Aviso.

6.9. Autorización y Aceptación

6.9.1. Al marcar la casilla referida a "Política de Privacidad" al ingresar a nuestro sitio, usted entiende y consiente de modo expreso, libre, inequívoco, informado y específico, el presente documento y la forma en que se dará el tratamiento de sus datos personales ya sea por medios manuales, mecánicos y/o automatizados, incluyendo la posible transferencia y/o comunicación de los mismos a terceros detallada anteriormente.

6.10. Modificaciones a la política de privacidad

6.10.1. TELCA expresamente se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de modificar, agregar o eliminar en cualquier momento parte de la presente política, independientemente de las razones que la motiven. En tal caso, las modificaciones que en su caso se efectúen se harán del conocimiento de los Usuarios en las páginas y sitios Web de TELCA. En la medida que el usted no solicite, en los términos antes mencionados, la cancelación y/u oposición de sus datos personales y continúe accediendo y/o utilizando, parcial o totalmente, los Servicios, implicará que ha aceptado y consentido tales cambios y/o modificaciones. Se advierte que en nuestros Servicios pueden encontrarse enlaces a sitios web, links, aplicaciones que utilicen las plataformas de TELCA y servicios de otras empresas que cuentan con

	Nombre: Política de Privacidad TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-002
<u>Fecha de Aprobación:</u> 07/01/2025	<u>Tipo de Documento:</u> Política	<u>Versión:</u> 01	<u>Página:</u> 9 de 9

sus propias políticas o avisos de privacidad, las cuales le sugerimos se consulten con la finalidad de tener conocimiento de las mismas.

6.11. Domicilio y contacto

- 6.11.1. El domicilio de TELCA, es el siguiente: Provincia de Chiriquí, Distrito de David, Corregimiento de David (Cabecera), Calle Esquina de Avenida Segunda Oeste y Calle I Norte, casa: Local No 2, Urbanización Chiriquí, Panamá.
- 6.11.2. El correo habilitado para atender los temas de datos personales es: datos@telca.pa