

REPÚBLICA DE PANAMÁ  
AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA  
Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

RESOLUCIÓN No. ANTAI-PDP-C-004-2022. Panamá, 18 de febrero de 2022.

EL DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, ENCARGADO  
En uso de sus facultades legales y considerando,

Que este despacho conoce de la denuncia promovida por la señora [REDACTED] [REDACTED] contra la **Caja de Seguro Social**, por la supuesta violación a los derechos que le otorga la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, en materia de protección de datos personales.

Que la Constitución Política de la República de Panamá, en su artículo 42 reconoce como una garantía fundamental el derecho al acceso, la rectificación la protección y la supresión de la información personal contenida en bases de datos públicas y privadas.

El numeral 2 del artículo 4 de la Ley No. 33 de 25 de abril de 2013, dispone como parte de los objetivos de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, ser el organismo rector en materia de protección de datos personales.

Que el artículo 36 de la Ley No. 81 de 26 marzo de 2019, faculta a esta Autoridad a través de la Dirección de Protección de Datos Personales a sancionar a la persona natural o jurídica responsable del tratamiento de los datos personales, así como al custodio de las bases de datos, que, por razón de una investigación iniciada mediante una queja o denuncia, se compruebe han sido infringido los derechos del titular de los datos personales.

Que el artículo 54 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, que reglamenta la Ley 81 de 26 de marzo de 2019, establece que la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, a través de la Dirección de Protección de Datos Personales, es el organismo rector en materia de protección de datos personales, contará con el apoyo de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, cuando se trate de aspectos relacionados con las tecnologías de la información y comunicaciones.

El artículo 58 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, establece las atribuciones y facultades que tiene la Dirección de Protección de Datos Personales, el numeral 2, faculta a la Dirección de Protección de Datos Personales, a sancionar al responsable del tratamiento, así como al custodio de la base de datos por las infracciones a la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019.

El artículo 59 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, plantea que el responsable del tratamiento y/o custodio de las bases de datos personales, son responsable del cumplimiento y además quedan sujetos a la fiscalización y supervisión de la autoridad de control.

### ANTECEDENTES:

La Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, a través de la Dirección de Protección de Datos Personales, recibió la denuncia promovida por la ciudadana [REDACTED] en la cual solicita *“investigar a la CSS por posible violación de la Ley 81 de protección de datos personales de Jubilados y pensionados que recibimos constante acoso de prestamistas, directo a nuestros teléfonos personales por medio de llamadas y de whatsapp. Investigar a los funcionarios encargados de manejar esta base de datos y si están usufructuando con estas entidades que sin escrúpulo alguno se dedican a acosar a jubilados y pensionados.* (fs. 1-4)

Que, por medio de Resolución de 13 de agosto de 2021, la Dirección de Protección de Datos Personales, ordenó el inicio del proceso administrativo correspondiente, en virtud de la denuncia promovida por [REDACTED]

Que, mediante correo electrónico de 19 de agosto de 2021, se pone en conocimiento de la Resolución de admisión fechada el 20 de julio del presente año, a la señora [REDACTED] como lo ordena el artículo 87 de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000, sobre procedimiento general administrativo general, además se le indicó que todas las fases del proceso serán notificadas mediante edictos publicados en el mural de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información. (f.11)

Que mediante diligencia de notificación realizada el 30 de agosto de 2021, se puso en conocimiento del proceso a la **Caja de Seguro Social**, y se le concedió un término de cinco (5) días hábiles para realizar los descargos correspondientes y de esta manera garantizar que pudiera ejercer los derechos que le otorga la Ley No. 38 de 31 julio de 2000, en materia de procedimiento general administrativo.

Que mediante Nota No. /ANTAI/PDP-022-2021, de 10 de septiembre de 2021, se le solicita a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), nos indique a que compañía pertenece la línea telefónica [REDACTED] y si ha sido objeto de portabilidad en el periodo de 29 de marzo de dos mil veintiuno 2021 a la fecha. (f. 21)

Que mediante Nota DSAN No.2220-2021, fechado el quince 15) de septiembre de 2021, enviada vía correo electrónico, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos da respuesta a la Nota No. /ANTAI/PDP-022-2021, en dicha misiva indicó que la línea

telefónica 6144-8623, pertenece a el operador **Digicel Panamá** y que nunca ha sido portada. (f. 24)

Que mediante Nota No. /ANTAI/PDP-027-2021, de 22 de septiembre de 2021, la Dirección de Protección de Datos Personales, solicita a la empresa **Digicel Panamá**, información de línea telefónica celular [REDACTED] cuya respuesta fue enviada mediante correo electrónico el 27 de septiembre de 2021, por medio de la cual manifiestan que la línea en cuestión, está activa en la red de **Digicel Panamá**, desde el día 19 de julio de 2021, como línea de servicio prepago; y que por tratarse de una línea bajo esa modalidad, no mantienen los datos personales del usuario que la adquirió (fs. 29 a 32)

Que mediante Nota No. /ANTAI/PDP-032-2021, de 30 de septiembre de dos 2021, dirigida al Director General de la Caja de Seguro Social, se le solicitó indicar en que Agencia Administrativa la señora [REDACTED] presentó la solicitud para el trámite de pensión de retiro por vejez o jubilación, dicha respuesta fue remitida a través de la Nota DENPE-N276-2021, de 6 de octubre de 2021, donde se indica que la denunciante, inició su trámite de pensión de retiro por vejez o jubilación, en la Agencia Administrativa del Dorado el día 16 de agosto de 2019. (fs. 35 a 37)

#### DESCARGOS DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL:

Mediante escrito de descargos recibido en tiempo oportuno, el 6 de septiembre de 2021, la parte denunciada procedió a dar su posición a esta Dirección, frente a los hechos denunciados, tal cual procedemos a transcribir los aspectos más relevantes de dicha sustentación de la siguiente forma:

“ ...

*Todas las solicitudes de pensiones son recibidas en las 28 Agencias Administrativas que mantiene la institución a Nivel Nacional, las cuales son entregadas de forma presencial por los asegurados y revisadas por el personal de la Agencia y posteriormente captadas en el sistema Mainframe en el módulo de Control y Seguimiento, el cual es utilizado para el control de los movimientos del expediente físico durante su trámite y enviadas al Departamento de Pensiones y Subsidios para que inicie el proceso.*

*...Una vez firmados son enviados al proceso de notificación al Centro de Notificación en el Edificio Bolívar o al Departamento de Pensiones y Subsidios para su envío a la Agencias del Área Metropolitana o del interior de acuerdo a donde se haya generado la solicitud.*

*Es necesario precisar que en las áreas se manejan los expedientes físicos en trámites y conforme al roll que desempeña cada una dentro del proceso, se habilitan y mantiene los accesos informáticos para realizar sus labores.*

*...Siendo, así las cosas, no se ha autorizado ningún funcionario dentro de nuestra Institución a brindar este tipo información, a alguna entidad Bancaria o Financiera, por cuanto que nuestras actuaciones se fundamentan en el principio de estricta legalidad.” (Cit) (fs. 19 y 20)*

### **FUNDAMENTOS DE LA DECISIÓN:**

Que después de haberse culminado cada una de las etapas procesales de la presente investigación administrativa, iniciado en virtud de la denuncia suscrita por la señora [REDACTED] la Dirección de Protección de Datos Personales, se dispone a realizar el análisis legal correspondiente, con la finalidad de determinar o descartar la existencia de la presunta violación al derecho de protección de datos personales que confiere a los titulares de los datos personales mediante la Ley No. 81 de 26 marzo de 2019.

Del contenido de la denuncia debemos establecer que se desprende la postura por parte de la denunciante, en manifestar que la **Caja de Seguro Social**, incumplió el deber que le asigna la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019 y su reglamentación, como responsable principal del tratamiento de datos personales, de conservar y custodiar de forma segura los datos recolectados a través del programa de pensión de retiro por vejez o jubilación, por lo que pudiese estar frente a la presunta violación del contenido del artículo 7 de la Ley de protección de datos personales y del artículo 33 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021.

El artículo 7 de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019 dispone:

*“Artículo 7. El responsable del tratamiento de datos personales contenidos en bases de datos establecerá los protocolos, procesos y procedimientos de gestión y transferencia segura, protegiendo los derechos de los titulares sobre sus datos bajo los preceptos de esta Ley.*

*Lo anterior será fiscalizado y supervisado por la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, con el apoyo de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, cuando se trate de aspectos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)*

*Los requerimientos mínimos que deben contener las políticas de privacidad, los protocolos, los procesos y los procedimientos de tratamiento y transferencia segura deberá cumplir el responsable del tratamiento de datos serán emitidos por el regulador de cada sector bajo conforme a esta Ley.*

Por su parte el artículo 33 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, dispone:

***Artículo 33. Responsabilidad en el tratamiento.** El responsable del tratamiento y el custodio de la base de datos implementarán los mecanismos necesarios para acreditar el cumplimiento de los principios y obligaciones establecidas en la Ley 81 de 2019 y en el presente decreto. Rendirán cuentas sobre el tratamiento de datos personales en su posesión al titular de los datos y a la autoridad de control.*

*Para ello, deberán elaborar una ficha técnica que contendrá los protocolos, procesos y procedimientos de gestión y transferencia segura de los datos, que será fiscalizado y supervisado por la autoridad de control.*

*Los responsables del tratamiento y los custodios de la base de datos podrán adoptar, entre otras, las siguientes medidas:*

- 1. Elaborar protocolos y procesos de protección de datos personales obligatorios y exigibles al interior de la organización del responsable del tratamiento o custodios de la base de datos.*

2. *Revisar periódicamente los procedimientos de gestión y transferencia segura de los datos personales para determinar las modificaciones que se requieren. Para ello podrán establecer un sistema de supervisión y vigilancia interna y/o externa, incluyendo auditorías, para comprobar el cumplimiento de las políticas de protección de datos personales.*
3. *Cumplir con las normas o estándares nacionales o internacionales en materia de protección de datos personales.*
4. *Adoptar mecanismos de autorregulación vinculantes en materia de protección datos personales.*
5. *Elaborar y mantener actualizado el registro de bases de datos a que se refiere la Ley 81 de 2019.*
6. *Evaluar el impacto de los tratamientos de datos a realizar, antes de su ejecución, para garantizar la proporcionalidad y minimización de datos en el tratamiento.*
7. *Establecer protocolos para la atención y respuesta al ejercicio de los derechos por los titulares de los datos.*
8. *Poner en práctica un programa de capacitación y actualización del personal sobre las obligaciones en materia de protección de datos personales.*
9. *Designar a un oficial de protección de datos, que participe de forma adecuada y en tiempo oportuno, en todas las cuestiones relativas a la protección de datos personales. (Cit)*

En cuanto a los descargos incoados por la **Caja de Seguro Social**, debemos indicar, que manifiestan que los funcionarios adscritos en las áreas que se manejan los expedientes físicos, en los trámites de pensión de retiro por vejez o jubilación, se les habilita y mantienen los accesos informáticos de acuerdo a sus funciones, dentro del proceso para realizar sus labores y que tienen prohibido la divulgación de la información de los asegurados por mandato de la Ley No. 51 de 27 de diciembre de 2005.

Que esta Autoridad, al analizar tanto la denuncia suscrita por la señora [REDACTED] [REDACTED] como los descargos realizados por la representación judicial de la **Caja de Seguro Social**, procedimos a realizar un análisis, con la finalidad de determinar, si en el tratamiento de los datos personales de la denunciante por parte de la **Caja de Seguro Social**, se ha vulnerado alguno de los derechos que le asigna la ley en materia de protección de datos personales. Producto de dicho análisis podemos señalar que dentro del expediente la denunciante no aportó elementos probatorios suficientes, que pudieran acreditar de forma clara y evidente una violación al tratamiento de sus datos personales por parte de la **Caja de Seguro Social**, tal cual lo establece el artículo 150 de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000, el cual establece que "*Incumbe a las partes probar los hechos o datos que constituyen el supuesto de hecho de las normas que les son favorables*".

En torno a la carga de la prueba, la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, en fallo de 13 de abril de 2018, dentro de la querrela por desacato presentada por la Asociación Ecológica de Los Andes No. 2 contra el Alcalde de San Miguelito y otros, ha manifestado lo siguiente:

*“La carga de la prueba, implica la obligación que tiene una parte de aportar la prueba; además ese es un deber de las partes y sus apoderados, pues cuando no aparece probado el hecho, ello permite que el juez no pueda otorgar la pretensión de quien pide; y esto se resume en esa frase romana onus probandi incumbit actori, es decir la carga de la prueba le incumbe al actor. Y este principio obliga al actor probar los hechos pues a él le interesa que la condena sea por lo que el pide y pruebe, de lo contrario el juez **resuelve de acuerdo a lo probado en el proceso.**” (el resaltado es nuestro).*

Por los hechos expuestos, el Director de Protección de Datos Personales, Encargado, de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información en uso de sus facultades legales

**RESUELVE:**

**PRIMERO: DECLARAR NO PROBADA** la presunta violación de los derechos que le asigna la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, por denuncia presentada por la señora [REDACTED] relacionada al presunto mal tratamiento de los datos personales por parte de la **Caja de Seguro Social**, según lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de protección de datos personales; y del artículo 33 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** a las partes del contenido de la presente Resolución.

**TERCERO: ADVERTIR** que contra la presente Resolución cabe recurso de reconsideración dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

**CUARTO: ORDENAR EL CIERRE Y ARCHIVO** del presente proceso administrativo.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:**

Artículos 42 de la Constitución Política de la República de Panamá.

Artículo 4 de la Ley No. 33 de 25 de abril de 2013.

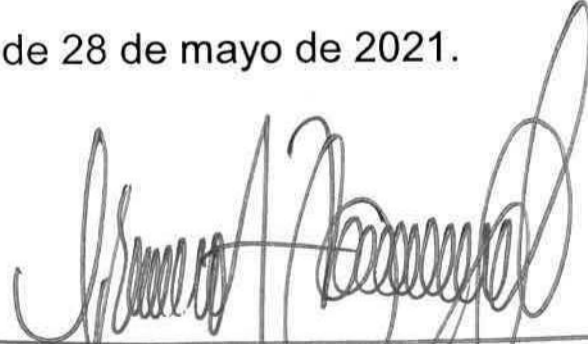
Artículos 77, y ss, de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000.


Artículos 834 y ss, del Código Judicial.


Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019.

Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021.

Notifíquese y cúmplase,

  
**LGDO. ORLANDO CASTILLO D.**  
**DIRECTOR ENCARGADO**

 **AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**  
DIRECCIÓN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES  
Hoy 2 de marzo de 2022  
a las 2:49 de la tarde notifique a  
[REDACTED] de la resolución anterior  
[REDACTED]  
Firma de Notificado (a)

 **AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**  
DIRECCIÓN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES  
Hoy 4 de marzo de 2022  
a las 10:40 de la a.m. notifique a  
[REDACTED] de la resolución anterior  
[REDACTED]  
Firma de Notificado (a)