



*República de Panamá*  
**AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Resolución AN No. 1267 -ADM

Panamá, 14 de junio del 2023

“Por la cual se aprueba la “Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el uso indebido de Datos Personales, G-ASEP-DE-03 Versión 1.0”

**EL DIRECTOR EJECUTIVO, ENCARGADO**  
en uso de sus facultades legales,

**CONSIDERANDO:**

1. Que mediante Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006, se reestructuró el otrora Ente Regulador de los Servicios Públicos como organismo autónomo del Estado, con personería jurídica, patrimonio propio, y competencia para regular y controlar la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como la distribución y transmisión de gas natural;
2. Que de conformidad con lo que establece el artículo 12 del Texto Único de la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, las funciones administrativas de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos serán llevadas a cabo por el(la) Director(a) Ejecutivo(a), que será de libre nombramiento y remoción por el Administrador General, y ejercerá sus funciones bajo la supervisión general del Consejo de Administración;
3. Que los numerales 9, 10 y 11 del artículo 22 del Texto Único de la Ley 26 de 29 de enero de 1996, adicionada y modificada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, establecen que son atribuciones del Director(a) Ejecutivo(a), el llevar a cabo las funciones generales de administración y dirección ejecutiva de la Autoridad; el dictar las medidas necesarias para el ejercicio de sus funciones, con sujeción a las disposiciones legales aplicables; *así como realizar todos los actos jurídicos y administrativos necesarios para cumplir con la administración de la Autoridad;*
4. Que la Oficina de Desarrollo Institucional (ODI) de esta Autoridad Reguladora ha diseñado y estructurado la “*Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el uso indebido de Datos Personales, G-ASEP-DE-03, Versión 1.0*”, misma que luego de ser revisada por las unidades administrativas correspondientes, cuenta con el respectivo visto bueno, en virtud de que consideran que la referida guía describe la forma en que actualmente se realizan las actividades que dicho documento detalla;
5. Que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, en aras de implementar la “*Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el uso indebido de Datos Personales, G-ASEP-DE-03, Versión 1.0*”, debe aprobarla mediante Resolución motivada y publicarla en la Gaceta Oficial, conforme lo establecido en el artículo 46 de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000, *con el propósito de que sea de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos encargados de aplicarla;*
6. Que de conformidad con lo que establece el numeral 11 del artículo 22 del Texto Único de la Ley 26 de 1996, *corresponde al Director Ejecutivo Encargado realizar, en general, todos los actos jurídicos y administrativos necesarios para cumplir con la administración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, motivo por el cual:*

**RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR** la “*Guía para la Atención, Registro, y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el uso indebido de Datos Personales, G-ASEP-DE-03,*

*[Handwritten signature]*

*A.O.C.*



Resolución AN No. 1267 -ADM  
Panamá, 14 de junio de 2023  
Página 2 de 2

*Versión 1.0*", contenida en el **ANEXO A** de la presente Resolución Administrativa, de la cual forma parte integral.

**SEGUNDO: COMUNICAR** que la guía contenida en el **ANEXO A** al que se refiere el Artículo PRIMERO de la presente Resolución, regirá para todas las Unidades Administrativas que, por sus funciones, deben participar en el proceso.

**TERCERO: ESTABLECER** que la presente Resolución Administrativa regirá a partir de su publicación.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Texto Único de la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996; Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006; y, Ley No. 38 de 31 de julio de 2000.

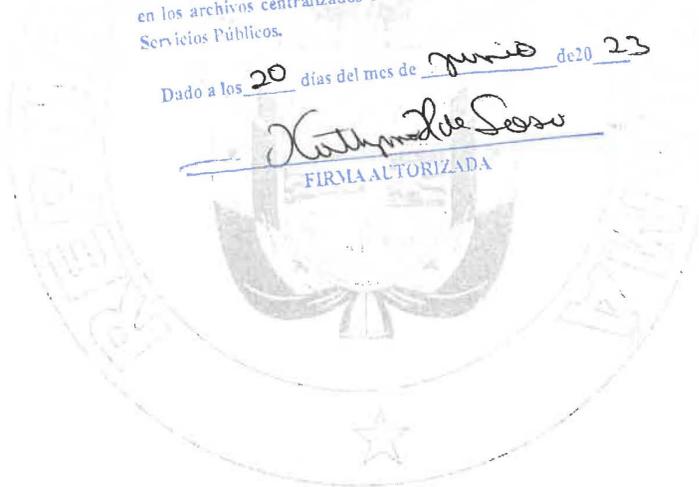
**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
**ALENIS ORTEGA CORDOBA**  
Director Ejecutivo, Encargado

El presente documento es fiel copia de su original, según consta en los archivos centralizados de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

Dado a los 20 días del mes de junio de 2023

  
FIRMA AUTORIZADA





ANEXO A

Resolución AN No. 1267 –ADM

de 14 de junio 2023



# Manual de Guías de la Dirección Ejecutiva

## Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el uso indebido de Datos Personales

Área	Proceso
Unidad de Enlace - Transparencia	Central

Revisado por			Aprobado por
Unidad de Enlace - Transparencia	Oficina de Desarrollo Institucional	Oficina de Asesoría Legal	Dirección Ejecutiva

Código	Estado de Revisión	Fecha de Revisión
G-ASEP-DE-03	1.0	mayo, 2023



 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>

## CONTENIDO

### HISTORIAL DE CAMBIOS

#### I. ASPECTOS GENERALES

- A. OBJETIVO
- B. ALCANCE
- C. RESPONSABILIDAD
- D. NORMAS DE CONTROL INTERNO
- E. GLOSARIO
- F. DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO

#### II. ACTIVIDADES

- A. DESCRIPCIÓN
- B. DIAGRAMAS DE FLUJO

#### III. ANEXOS

1. F-ASEP-DE-03 - Solicitud para ejercer los Derechos Arco
2. Derechos ARCO
3. Solicitud de Datos Personales para ejercer los Derechos ARCO
4. Requisitos para ejercer los Derechos Arco, de acuerdo al tipo de solicitud de que se trate.





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>

**HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha del Cambio</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Motivo del Cambio</b>





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>

**I. ASPECTOS GENERALES**

**A. OBJETIVOS**

Establecer una metodología para dar atención oportuna a cada una de las solicitudes de acceso a información, denuncias ciudadanas relacionadas con los servicios regulados por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y el uso indebido de información personal, cumpliendo con los parámetros establecidos para este fin en la Ley 81 de 26 de marzo de 2019.

**B. ALCANCE**

Aplica a quien le corresponde las decisiones relacionadas con el tratamiento de los datos personales, al Custodio de la Base de Datos, al Oficial de Información y Protección de Datos Personales, a los jefes de las diferentes unidades administrativas de la entidad y colaboradores en general, garantes del cumplimiento de los estándares establecidos para tal fin en la Ley 81 de 26 de marzo de 2019.

**C. RESPONSABLES**

- Oficial de Información y Protección de Datos Personales
- Recepcionista de la Sección de Servicios Administrativos
- Secretaria del Despacho Superior
- Jefes de Unidades Administrativas y Oficinas Regionales
- Colaboradores en general
- Directora Ejecutiva
- Administrador General

**D. NORMAS Y MEDIDAS DE CONTROL INTERNO**

- La correspondencia externa debe ingresar a través de la Recepción de la Sección de Servicios Administrativos, con el fin de mantener registros y controles de esta. (Referencia: Procedimiento para la Administración y Control de la Correspondencia y los Archivos, Versión 3.0).
- Todos los documentos recibidos en la Recepción de Correspondencia deben registrarse y sellarse como prueba de recibido en la Autoridad.





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código G-ASEP-DE-03
	Título: Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales	Versión: 1.0
	Área: Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información	Fecha: mayo, 2023

- Las Oficinas Regionales y Agencias de Atención al Público de la entidad pueden recibir correspondencia y dar trámite a aquellas relacionadas directamente con su gestión. El resto, debe redirigirse a la Sección de Servicios Administrativos en la sede central de la Institución. (Referencia: Procedimiento para la Administración y Control de la Correspondencia y los Archivos – P-ASEP-DSG-01 -Versión 3.0.).
- La correspondencia relacionada con solicitudes de información o denuncias por el uso inadecuado de datos personales y del ejercicio de los Derechos ARCO recibidas en la Autoridad, tanto en la sede central, como en las Oficinas Regionales y Agencias de Atención al Usuario debe ser remitida inmediatamente al Oficial de Información y Protección de Datos Personales del área de Transparencia y Acceso a la Información para su atención en tiempo oportuno. (Referencia: Decreto No. 285, Artículo 44 - Desempeño y funciones del Oficial de Protección de Datos).
- Las unidades administrativas de la Autoridad, que por alguna razón reciban solicitudes de información o denuncias por el uso inadecuado de datos personales y sean atendidas por estas, deben remitir copia de las mismas con sus respectivas respuestas a la Oficial de Información para su conocimiento y registros correspondientes. De tratarse de una solicitud en la cual se desee utilizar los Derechos ARCO deben remitir el formulario F-ASEP-DE-03- Solicitud para Ejercer los Derechos Arco lo antes posible dado los tiempos que deben cumplirse para dar las respuestas.
- Toda persona tiene derecho a obtener su información personal contenida en archivos, registros o expedientes que mantengan sus datos personales las instituciones del Estado y a corregir o eliminar información que sea incorrecta, irrelevante, incompleta o inexacta, falsos e impertinentes a través de los mecanismos correspondientes. (Referencia: Ley No. 6 de Transparencia de 22 de enero de 2002, Capítulo II, Artículo 3 y Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, Capítulo II. Artículo 15, numeral 2).
- La información definida por la ley como confidencial, no podrá ser divulgada, en ninguna circunstancia, por agentes del Estado. (Referencia: Ley No. 6 de Transparencia de 22 de enero de 2002, Capítulo IV, Artículo 13 - Información Confidencial y de Acceso Restringido).





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>

- El Oficial de Información y Protección de Datos, será también el Oficial de Protección de Datos Personales, para el sector público. (Referencia: Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021, Sección Segunda - Medidas de Responsabilidad para el cumplimiento, Artículo 42).
- El Oficial de Información y Protección de Datos Personales desempeñará sus funciones con independencia, siendo obligación del responsable del tratamiento o del custodio de la base de Datos Personales garantizar esta independencia y evitar cualquier conflicto de interés. (Referencia: Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021, Artículo 44 - Desempeño y Funciones del Oficial de Protección de Datos).
- Cada unidad administrativa designará un colaborador que fungirá como enlace con el Oficial de Información y Protección de Datos Personales y quien será la persona designada para dar respuesta a las solicitudes correspondientes a su área.
- El responsable del tratamiento debe evaluar los riesgos inherentes al tratamiento y aplicar medidas para mitigarlos. Medidas que deben garantizar un nivel de seguridad adecuada, incluida la confidencialidad, teniendo en cuenta el estado de la técnica y el coste de su aplicación con respecto a los riesgos y la naturaleza de los datos personales que deban protegerse.
- El responsable del tratamiento podrá elegir la forma en la que va a proporcionar la información al titular de los datos, siempre que ésta le permita demostrar que cumplió con la obligación de informar. (Referencia: Decreto No. 285 de 28 de mayo 2021, Sección II - Requisitos de la Información, Artículo 16 - Forma de facilitar la información).
- Cuando el Responsable del Tratamiento tenga conocimiento de una violación de seguridad, entendida ésta como cualquier daño, pérdida, alteración destrucción, acceso y en general, cualquier uso ilícito o no autorizado de los datos personales, aun cuando ocurra de manera accidental en cualquier fase del tratamiento y que represente un riesgo para la protección de los datos personales notificará a la Oficial de Información y/o Custodio de la Base de Datos, estos a su vez a la Autoridad de Control y a los titulares afectados. (Referencia: Decreto No. 285 de 28 de mayo 2021, Artículo 37 - Seguridad de Datos Personales).





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>

- La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, como Institución del Estado, está obligada a brindar, a cualquier persona que lo requiera, información sobre el funcionamiento y las actividades que desarrolla, exceptuando únicamente las informaciones de carácter confidencial y de acceso restringido. (Referencia: Ley No. 6 de Transparencia, de 22 de enero de 2002, Capítulo III, Artículo 8).
- El titular de los Datos personales o quien lo represente podrá solicitar su información a los responsables del tratamiento de datos, la cual deberá ser proporcionada en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de presentación de dicha solicitud. (Referencia: Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, Capítulo II - Derechos de los Titulares de Datos Personales, Artículo 16).
- Los Datos Personales deberán ser modificados cuando sean erróneos, inexactos, equívocos o incompletos dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud de modificación. Quien sea responsable de una base de datos regulada por la presente Ley, podrá proceder a la eliminación, modificación o bloqueo de los Datos Personales sin necesidad del requerimiento del titular, cuando existan pruebas de inexactitud de dichos datos. (Referencia: Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, Capítulo II - Derechos de los Titulares de Datos Personales, Artículo 17).
- En caso de sujetos regulados por leyes especiales, el ciudadano deberá acudir a la autoridad reguladora y, a falta de respuesta de esta, deberá recurrir a la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI). Ley No.81 de 26 de marzo de 2019, Capítulo II Derechos de los Titulares de Datos Personales, Artículo 18.
- En caso de que el solicitante no esté conforme con la respuesta ofrecida por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos a su solicitud de derechos ARCO podrá presentar un recurso de reconsideración ante la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), en la Dirección de Protección de Datos Personales, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta.
- En cuanto al tratamiento no automatizado de la documentación, esta se realizará de acuerdo con los criterios previstos en su respectiva legislación, estos criterios deberán garantizar la correcta conservación de los documentos, la localización y consulta de la información posibilitando el ejercicio de los derechos de oposición al tratamiento, acceso, rectificación, y cancelación.





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código G-ASEP-DE-03
	Título: Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales	Versión: 1.0
	Área: Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información	Fecha: mayo, 2023

- Los dispositivos de almacenamiento (archivadores) de los documentos que contengan datos de carácter personal deberán disponer de mecanismos que obstaculicen su apertura. Cuando las características físicas de aquellos no permitan adoptar esta medida, la Autoridad deberá adoptar medidas que impidan el acceso de personas no autorizadas.
- Mientras la documentación con datos de carácter personal no se encuentre archivada en sus respectivos dispositivos de almacenamiento, por estar en proceso de revisión o tramitación previo o posterior a su archivo, su custodio deberá impedir en todo momento que esta pueda ser accedida por personas no autorizadas.

**E. GLOSARIO**

- **Autoridad de Control:** La Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTA) es el organismo de la Administración Pública responsable de supervisar, implementar y controlar el cumplimiento de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019 y el Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021, en todo el territorio nacional. (Referencia: Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021, Artículo 4 - Definiciones).
- **Base de Datos:** Conjunto ordenado de datos de cualquier naturaleza, cualquiera que sea la forma o modalidad de su creación, organización o almacenamiento, que permite relacionar los datos entre sí, así como realizar cualquier tipo de tratamiento o transmisión de éstos por parte de su custodio. (Referencia: Ley No. 81, Capítulo I - Disposiciones Generales, Artículo 4 - Términos).
- **Consentimiento:** Manifestación de la voluntad del titular de los datos, mediante la cual se efectúa el tratamiento de éstos.
- **Correspondencia:** Comunicación por escrito entre dos o más personas. La correspondencia implica el intercambio de cartas: la persona que envía la comunicación es el remitente, mientras que quien la recibe es el destinatario.
- **Custodio de la base de datos:** Persona natural o jurídica, de derecho público o privado lucrativa o no, que actúa a nombre y por cuenta del responsable del tratamiento y le compete la custodia y conservación de la base de datos. (Referencia: Ley No. 81, Capítulo I - Disposiciones Generales, Artículo 4 - Términos).





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código G-ASEP-DE-03
	Título: Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales	Versión: 1.0
	Área: Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información	Fecha: mayo, 2023

- **Datos confidenciales:** Aquellos datos que, por su naturaleza, no deben ser de conocimiento público o de terceros no autorizados, incluyendo aquellos que estén protegidos por ley, por acuerdos de confidencialidad o no divulgación, a fin de salvaguardar información. En los casos de la Administración Pública, son aquellos datos cuyo tratamiento está limitado para fines de la Administración vigente o si se cuenta con el consentimiento expreso del titular, sin perjuicio de lo dispuesto por leyes especiales o por las normativas que las desarrollen. Los datos confidenciales siempre serán de acceso restringido.
- **Dato personal:** Cualquier información concerniente a personas naturales, que las identifica o las hace identificables.
- **Datos relativos a la Salud:** Datos personales relativos a la condición física o mental de una persona natural, que revelen información sobre su estado de salud. (Referencia: Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021, Artículo 4 - Definiciones).
- **Dato sensible:** Aquel que se refiera a la esfera íntima de su titular o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste.
- **Derechos ARCO:** Derechos irrenunciables, básicos de los titulares de datos personales e identificados como: derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. (Referencia: Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021, Artículo 4 - Definiciones).
- **Derecho de Acceso:** Derecho a obtener sus datos personales que se encuentren almacenados o sujetos a tratamiento en bases de datos de instituciones públicas o privadas, además de conocer el origen y la finalidad para los cuales han sido recabados.
- **Derecho de Rectificación:** Modificaciones que se solicitan se realicen a datos personales, que sean incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.
- **Derecho de Cancelación:** Derecho a solicitar que se supriman sus datos personales en los archivos, registros o bases de datos de la entidad correspondiente, que sean incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>

- **Derecho de Oposición:** Derecho que permite al titular, por motivos fundados y legítimos relacionados con una situación en particular, negarse a proporcionar sus datos personales o a que sean objeto de determinado tratamiento, así como a revocar su consentimiento.
- **Derecho de Portabilidad:** Derecho a recibir una copia de los datos personales que le incumben, en un formato estructurado, genérico, de uso y lectura mecánica, bien para ser reutilizados para sí mismo o para transmitirlo a otro responsable del tratamiento sin que el responsable pueda impedirlo. (Referencia: Decreto No. 285 de 28 de mayo 2021, Artículo 30 - Ejercicio del Derecho de Portabilidad; Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, Artículo 15 - Derechos de los Titulares de Datos Personales, numeral 4).
- **Destinatario:** Persona natural o jurídica, autoridad pública, servicio u organismo al que se transfieran datos personales. (Referencia: Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021, Artículo 4 - Definiciones).
- **Elaboración de Perfiles:** Toda forma de tratamiento automatizado que utilice datos personales para evaluar determinados aspectos de una persona natural y, en particular, para analizar o predecir aspectos relativos a su rendimiento profesional, situación económica, salud, preferencias personales, interés, fiabilidad, comportamiento, ubicación o movimientos. (Referencia: Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021, Artículo 4 – Definiciones).
- **Eliminación o cancelación de datos:** Suprimir o borrar de forma permanente los datos almacenados en base de datos, cualquiera que sea el procedimiento empleado para ello.
- **Exportador:** Persona natural o jurídica de carácter público o privado, domiciliado en el país, que efectúe transferencias de datos personales extrafronterizos, conforme a lo dispuesto en la Ley No. 81 y el Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021. (Referencia: Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021, Artículo 4 - Definiciones).
- **Evaluación de impacto en Protección de Datos:** Documentación del responsable del tratamiento que contiene la descripción de los procesos con datos personales que puedan generar riesgos para los derechos y deberes individuales y sociales, así como medidas, salvaguardas y mecanismos de mitigación de riesgos. (Referencia: Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021, Artículo 4 - Definiciones).





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>

- **Información de acceso libre:** Todo tipo de información en manos de agentes del Estado o de cualquier institución pública que no tenga restricción. (Referencia: Ley No. 6 de 22 de enero de 2002, Capítulo I, Definiciones, Numeral 6).
- **Información de acceso restringido:** Todo tipo de información en manos de agentes del Estado o de cualquiera institución pública, cuya divulgación haya sido circunscrita únicamente a los funcionarios que la deban conocer en razón a sus atribuciones, de acuerdo con la ley. (Referencia: Ley No. 6 de 22 de enero de 2002, Capítulo I, Definiciones, Numeral 7).
- **Oficial de Información y Protección de Datos:** Funcionario designado para atender la unidad de enlace; corresponderá a cada institución su designación. (Referencia: Ley No. No. 33 de 25 de abril de 2013, Capítulo III - Unidad de enlace y Oficial de Información y Protección de Datos, Artículo 7).
- **Oficial de Protección de Datos Personales:** Funcionario designado para atender la unidad de enlace. (Referencia: Decreto No. 285, Capítulo I, Disposiciones Generales, Artículo 4 - Definiciones).
- **Periodo de Archivo:** Cantidad de tiempo durante el cual permanecen los documentos en el archivo activo. (Referencia: Procedimiento para la Administración y Control de la Correspondencia y los Archivos - P-ASEP-DSG-01 - Versión 3.0 - julio 2016).
- **Periodo de Retención:** Cantidad de tiempo que se guardan los documentos antes de descartarlos. (Referencia: Procedimiento para la Administración y Control de la Correspondencia y los Archivos - P-ASEP-DSG-01, Versión 3.0, julio 2016).
- **Plataforma ANTAI Smart Cid – Plataforma Inteligente de Acceso a la Información y Denuncias ante la ANTAI:** Es una plataforma en donde se puede, desde cualquier dispositivo móvil, solicitar información y presentar denuncias de oficio, pública o anónima sobre hechos que puedan ser considerados irregularidades administrativas o faltas al código uniforme de ética de los servidores públicos.
- **Prevención:** Efecto de interrumpir el plazo para dar respuesta a la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.
- **Principio de acceso público:** Derecho que tiene toda persona para solicitar y recibir información veraz y oportuna en poder de las autoridades





 <p><b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos</p>	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>

gubernamentales y de cualquier institución. (Referencia: Ley No. 33 de 25 de abril de 2013 que crea la Autoridad Nacional de Transferencia y Acceso a la Información, artículo 5, numeral 19).

- **Protección de datos:** La protección por parte del Estado de toda la información definida como datos personales. (Referencia: Ley No. 33 de 25 de abril de 2013 que crea la Autoridad Nacional de Transferencia y Acceso a la Información, artículo 5 numeral 21).
- **Regulador:** Entidad del Estado encargada de fiscalizar a los sujetos de sectores regulados por leyes especiales. (Referencia: Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021, Artículo 4 - Definiciones).
- **Responsable del Tratamiento de los datos:** Persona natural o jurídica, de derecho público o privado, lucrativa o no, que le corresponden las decisiones relacionadas con el tratamiento de los datos y que determina los fines, medios y alcance, así como cuestiones relacionadas a estos. (Referencia: Ley No. 81, Capítulo I - Disposiciones Generales, Artículo 4 - Términos).
- **DGNET:** Aplicación desarrollada en un ambiente web que permite su utilización por parte del personal designado. (Referencia: Guía para el Registro, Manejo, Distribución y Digitalización de Documentos en la Aplicación DGNET - versión 3.0 – diciembre 2021).
- **Tabla de Vida Documental:** Listado de series y sub-series con sus correspondientes tipos documentales, producidos por cada una de las unidades administrativas a las cuales se les asigna un tiempo de permanencia en el archivo central. (Referencia: Procedimiento para la Administración y Control de la Correspondencia y los Archivos - P-ASEP-DSG-01 - Versión 3.0 - julio 2016).
- **Transferencia de datos:** Dar a conocer, divulgar, comunicar, intercambiar y/o transmitir, de cualquier forma y por cualquier medio, de un punto a otro, intra o extrafronterizo, los datos a personas naturales o jurídicas distintas del titular, ya sean determinadas o indeterminadas. (Referencia: Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, Artículo 4 numeral 19).
- **Transparencia:** Deber de la administración pública de exponer y someter al escrutinio de la ciudadanía la información relativa a la gestión pública, al manejo de los recursos que la sociedad le confía, a los criterios que sustentan sus





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>

decisiones, y a la conducta de los servidores públicos. (Referencia: Ley No. 6 de 22 de enero de 2002, Capítulo I - Definiciones, Artículo 1, numeral 13).

- **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permita recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, asociar, disociar, comunicar, ceder, intercambiar, transferir, transmitir o cancelar datos o utilizarlos en cualquier otra forma.
- **Violación de la seguridad de los datos personales:** Toda infracción a la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma o la comunicación o acceso no autorizado a dichos datos. (Referencia: Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021, Artículo 4 - Definiciones).

**F. DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO**

- Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, sobre protección de Datos Personales.
- Ley No. 33 de 25 de abril de 2013 que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información.
- Ley No. 6 de Transparencia de 22 de enero de 2002, que dicta normas para la Transparencia en la Gestión Pública, establece la acción de Habeas Data y dicta otras disposiciones.
- Ley No. 38 de 31 de julio de 2000, que aprueba el Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Administración, regula el Procedimiento Administrativo General y dicta disposiciones especiales.
- Ley No. 11 de 22 de enero de 1998, por la cual se regula el almacenamiento tecnológico de documentos y se adoptan otras disposiciones.
- Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, adicionada y modificada por el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006.
- Ley No. 13 de 23 de enero de 1957 de los Archivos Nacionales de la República de Panamá, decreta en su Artículo Octavo (8) literal (b) "Todas las dependencias del Estado están obligadas a establecer y mantener en su seno programas de manejo de documentos y archivos...", que incluirán, literal (c). El manejo de un depósito





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código G-ASEP-DE-03
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: 1.0
	Área: Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información	Fecha: mayo, 2023

intermedio de la dependencia respectiva. Artículo noveno (9), “nadie puede destruir, enajenar o de cualquier modo sustraer de poder del Estado, documento alguno, que esté archivado, sin la autorización previa de la Junta Nacional de Documentación y Archivos”.

- Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, que reglamenta la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019 sobre Protección de Datos Personales.





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código G-ASEP-DE-03
	Título: Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales	Versión: 1.0
	Área: Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información	Fecha: mayo, 2023

## II. ACTIVIDADES

### A. RECEPCIÓN, REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

#### 1. La recepcionista de la Sección de Servicios Administrativos:

- a. Recibe, revisa, sella y envía la documentación recibida, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para la Administración y Control de la Correspondencia - P-ASEP-DSG-01 - Versión 3.0.
- b. De presentarse alguna solicitud de Información, denuncia, reclamo, quejas o por el uso indebido de datos personales, le proporciona un acuse de recibo para seguimiento de su gestión.
- c. Envía la correspondencia recibida a la secretaria del Despacho Superior.

#### 2. La secretaria del Despacho Superior:

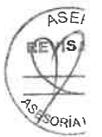
- a. Recibe, organiza y escanea los documentos recibidos.
- b. Distribuye los mismos al destinatario principal y/o a las unidades administrativas responsables. De tratarse de una solicitud de Información, queja o denuncia, o por el uso indebido de datos personales, envía el documento original a la Oficial de Información y Protección de Datos Personales para su registro, trámite y seguimiento.

### B. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, DENUNCIAS, RECLAMOS, QUEJAS O USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

#### Solicitud de información, denuncias, reclamos, quejas o uso indebido de la información personal recibidas físicamente

#### 1. Oficial de Información y Protección de Datos:

- a. Recibe original de la documentación.
- b. Revisa que las solicitudes de Información, denuncias, reclamos o quejas cumplan con las formalidades dispuestas en la Ley de Transparencia, Ley 6 de 22 de enero de 2002, Ley 81 de 26 de marzo de 2019, reglamentada por Decreto Ejecutivo 285 de 28 de mayo de 2021.





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código G-ASEP-DE-03
	Título: Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales	Versión: 1.0
	Área: Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información	Fecha: mayo, 2023

- c. Registra la documentación en el control manual que mantiene, con el fin de dar el seguimiento, asegurándose de que las respuestas al solicitante se den dentro de los términos que establece la ley. (Referencia: Ley No. 38, de 31 de julio de 2000, Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021 y Ley No.81 de 26 de marzo de 2019).
- d. Canaliza la solicitud con la Unidad Administrativa que corresponda, de acuerdo con el contenido de la misma.
- e. Mantiene relación directa con los responsables de atender las solicitudes de información, denuncias, reclamos y quejas en las diferentes áreas administrativas, con el fin de asegurarse de que se cumpla con el plazo que estipula la ley para dar respuesta, de acuerdo con el tipo de solicitud de que se trate.
- f. Cuando la solicitud de información, queja o denuncia involucre temas sensitivos, se asegura que la respuesta sea canalizada a través de una nota formal emitida por el Despacho Superior.

**Solicitud de información, denuncias, reclamos y quejas recibidas vía electrónica**

**1. Oficial de Información y Protección de Datos Personales:**

- a. Diariamente, revisa tanto el correo electrónico y plataforma digital vigente para verificar si se han recibido solicitudes de información, denuncias, reclamos o quejas, o por el uso indebido de datos personales presentado por los usuarios. Dirección de correo electrónico- [oficialdeinformacion@asep.gob.pa](mailto:oficialdeinformacion@asep.gob.pa).
- b. Verifica y registra la documentación en el control manual que mantiene, con el fin de dar seguimiento, asegurándose que las respuestas al solicitante se den dentro de los términos que establece la ley. Referencia: Ley No. 38, de 31 de julio de 2000, Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021 y Ley No.81 de 26 de marzo de 2019).
- c. De acuerdo con el contenido de cada solicitud recibida, procede a canalizarlas con los responsables de dar las respuestas en las diferentes áreas administrativas.



	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código G-ASEP-DE-03
	Título: Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales	Versión: 1.0
	Área: Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información	Fecha: mayo, 2023

**2. Responsable de atender las solicitudes de Información, denuncias y quejas en el área Administrativa:**

- a. Recibe, revisa y analiza las solicitudes recibidas.
- b. Evaluada la solicitud, procede a dar respuesta, asegurándose que se cumpla con la información solicitada por el usuario, no contraviniendo ninguna norma que rija la materia.
- c. Confecciona memorando con la información requerida para verificación, aprobación y firma del jefe inmediato, dando respuesta a la solicitud.

**3. Jefe de Unidad Administrativa:**

- a. Recibe, revisa, firma y devuelve.

**4. Responsable de atender las solicitudes en el área Administrativa:**

- a. Envía el memorando al Oficial de Información y Protección de Datos Personales dando respuesta a la solicitud, dentro del periodo establecido que corresponde.

**5. Oficial de Información y Protección de Datos Personales.**

- a. Recibe memorando de la unidad administrativa con la respuesta correspondiente, registra en su control manual como constancia de su atención y envía a la Oficina de Asesoría Legal.

**Nota:** Dependiendo del tema de que se trate, la Unidad Administrativa está facultada para dar respuesta a la solicitud directamente.

**6. Oficina de Asesoría Legal**

- a. Recibe memorando con la respuesta a la solicitud proporcionada por la Unidad Administrativa respectiva.
- b. De cumplirse con los parámetros establecidos de acuerdo con la solicitud, elabora nota formal para la firma del Administrador General, dando respuesta al solicitante.



	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código G-ASEP-DE-03
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: 1.0
	Área: Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información	Fecha: mayo, 2023

**Nota 1:** El acceso público a la información será gratuito, de requerir el solicitante copias de la documentación, éste deberá asumir su costo. De solicitar que la misma sea certificada el peticionario deberá cumplir con las formalidades y costos, de acuerdo a las disposiciones legales que rigen la materia (Referencia: Ley No. 6 de Transparencia de 22 de enero de 2002, Capítulo II - Libertad y Acceso a la Información, artículo 4).

**7. Secretaria del Despacho Superior:**

- a. Recibe nota de la Oficina de Asesoría Legal, obtiene la firma del Administrador General.
- b. Devuelve nota debidamente firmada a la Oficina de Asesoría Legal, que es la encargada de enviar vía correspondencia la respuesta al solicitante.

**Nota:** La Oficina de Asesoría Legal (OAL) proporcionará copia de la nota remisoria de la respuesta con el acuse de recibido a la Oficial de Información, para su conocimiento y registros correspondientes.

**8. Oficial de Información y Protección de Datos:**

- a. Recibe copia de la Nota remisoria de respuesta al solicitante, registra en su control y archiva en el expediente respectivo.

**C. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, DENUNCIAS, RECLAMOS, QUEJAS, O USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL, EJERCIENDO LOS DERECHOS ARCO.**

**Solicitud de información, denuncias, reclamos o quejas recibidas físicamente**

**1. Oficial de Información y Protección de Datos Personales:**

- a. Recibe el original de la documentación, la que debe incluir el formulario Solicitud para ejercer los Derechos ARCO – F-ASEP-DE-03 (Ver Anexo No. 01) verifica que la misma cumpla con los requisitos señalados en la Ley No. 81, Capítulo II, De los Derechos de los titulares de Datos, Artículo 15. Decreto 285 de Artículo 21.
- b. De ser necesario, auxilia u orienta al solicitante que requiera apoyo en completar la documentación.





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>

- c. Cuando las disposiciones aplicables a determinados tratamientos de datos personales establezcan un trámite o procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO, Ver Anexo No. 2, informará al solicitante la existencia de este, en un plazo no mayor de cinco (5) días siguientes a la presentación de la solicitud a efecto de que decida si ejerce sus derechos a través del trámite específico, o bien, por medio de este procedimiento.
- d. Si la solicitud presentada no cumple con algunos de los requisitos establecidos para este fin; o que la información contenida en la solicitud sea errónea o insuficiente para atenderla, comunica al solicitante dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud, para que subsane los errores, impresiones u omisiones que la misma contenga. Ver anexos No. 3 y 4.
- e. En caso de que el titular atienda satisfactoriamente el requerimiento de información, el plazo para dar respuesta a la solicitud empezará a correr a partir del primer día hábil siguiente al desahogo.
- f. Si dentro del plazo de tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha en que se le notifica al solicitante la prevención requerida y este no desahoga o resuelve la misma, se tendrá por no presentada la solicitud del ejercicio de Derechos Arco, manteniendo constancia del mismo.
- g. Registra la documentación en el control manual que mantiene, para su correspondiente canalización, seguimiento y archivo.
- h. Canaliza las solicitudes con la unidad administrativa que corresponda, de acuerdo con el contenido de esta, cumpliendo con los pasos establecidos para la debida atención de las mismas.

### **Solicitud de información, denuncias, reclamos y quejas recibidas vía electrónica**

#### **1. Oficial de Información y Protección de Datos Personales:**

- a. Revisa periódicamente el correo verificando si se han recibido solicitudes de información, denuncias, reclamos, quejas, o uso indebido de datos personales presentado por los usuarios.
- b. Verifica que las mismas cumplan con los requisitos para atender la solicitud.





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>

- c. De acuerdo con el contenido de cada solicitud recibida, procede a canalizarlos con los responsables de dar las respuestas en las diferentes áreas administrativas.

**2. Responsable de atender las denuncias en el área Administrativa:**

- a. Recibe, revisa y analiza las solicitudes recibidas, para su pronta atención.
- b. Confecciona memorando con la información requerida para verificación, aprobación y firma del jefe inmediato, dando respuesta a la solicitud.
- c. Obtiene Visto bueno y firma del jefe de la Unidad y envía a la Oficial de Información y Protección de Datos Personales.

**3. Oficial de Información y Protección de Datos**

- a. Recibe memorando de la Unidad Administrativa con la respuesta correspondiente, registra en su control manual como constancia de su atención y envía a la Oficina de Asesoría Legal para su atención.

**4. Oficina de Asesoría Legal**

- a. Recibe memorando por parte de la Oficial de Información con la respuesta a la solicitud proporcionada por la Unidad Administrativa respectiva.
- b. Evalúa la información recibida; de cumplirse con los parámetros establecidos de acuerdo con la solicitud, elabora nota formal para la firma de Administrador General, dando respuesta al solicitante.

**5. Secretaria del Despacho Superior:**

- a. Recibe nota de la Oficina de Asesoría Legal, obtiene la firma del Administrador General.
- b. Devuelve nota debidamente firmada a la Oficina de Asesoría Legal, que es la encargada de enviar vía correspondencia la respuesta al solicitante.





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>

**Nota:** La Oficina de Asesoría Legal proporcionará copia de la nota remisoría con su acuse de recibido de la respuesta a la Oficial de Información, para su conocimiento y registros correspondientes.

#### 6. Oficial de Información y Protección de Datos

- a. Recibe copia de la nota remisoría de respuesta al solicitante, registra en su control y archiva en el expediente respectivo.
- b. Mantiene los registros correspondientes que permitan, de ser así solicitado, la emisión de estadísticas o para efectos de Auditorías que tenga a bien realizar la Autoridad de Control.

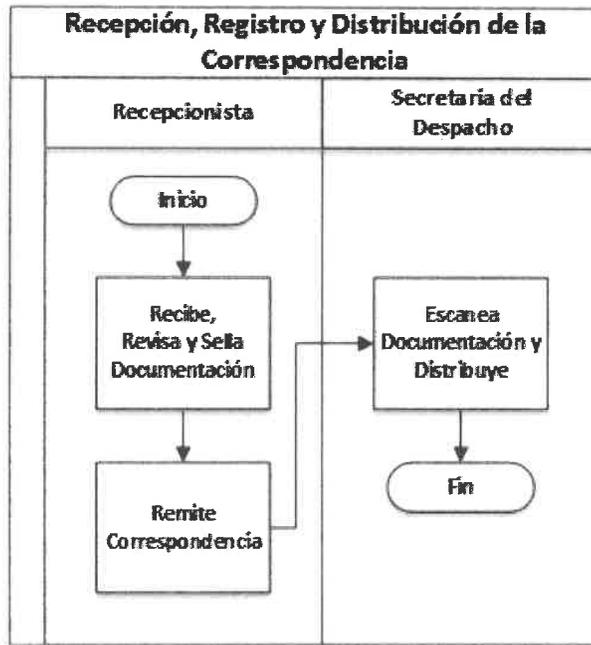
**Nota:** Los expedientes que se generen con base en las solicitudes y denuncias recibidas en la Autoridad, se mantendrán en un archivo digital o físico, según sea el caso, bajo la custodia del Oficial de Información y Protección de Datos, por el tiempo que así se haya estipulado. (Referencia: Ley No. 33 de 25 de abril de 2013, Capítulo III, Artículo 8, numeral 7).





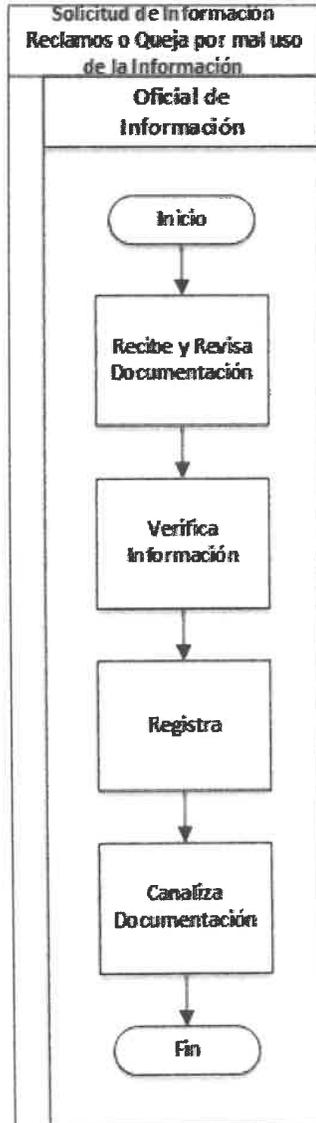
 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>

**DIAGRAMAS DE FLUJO**



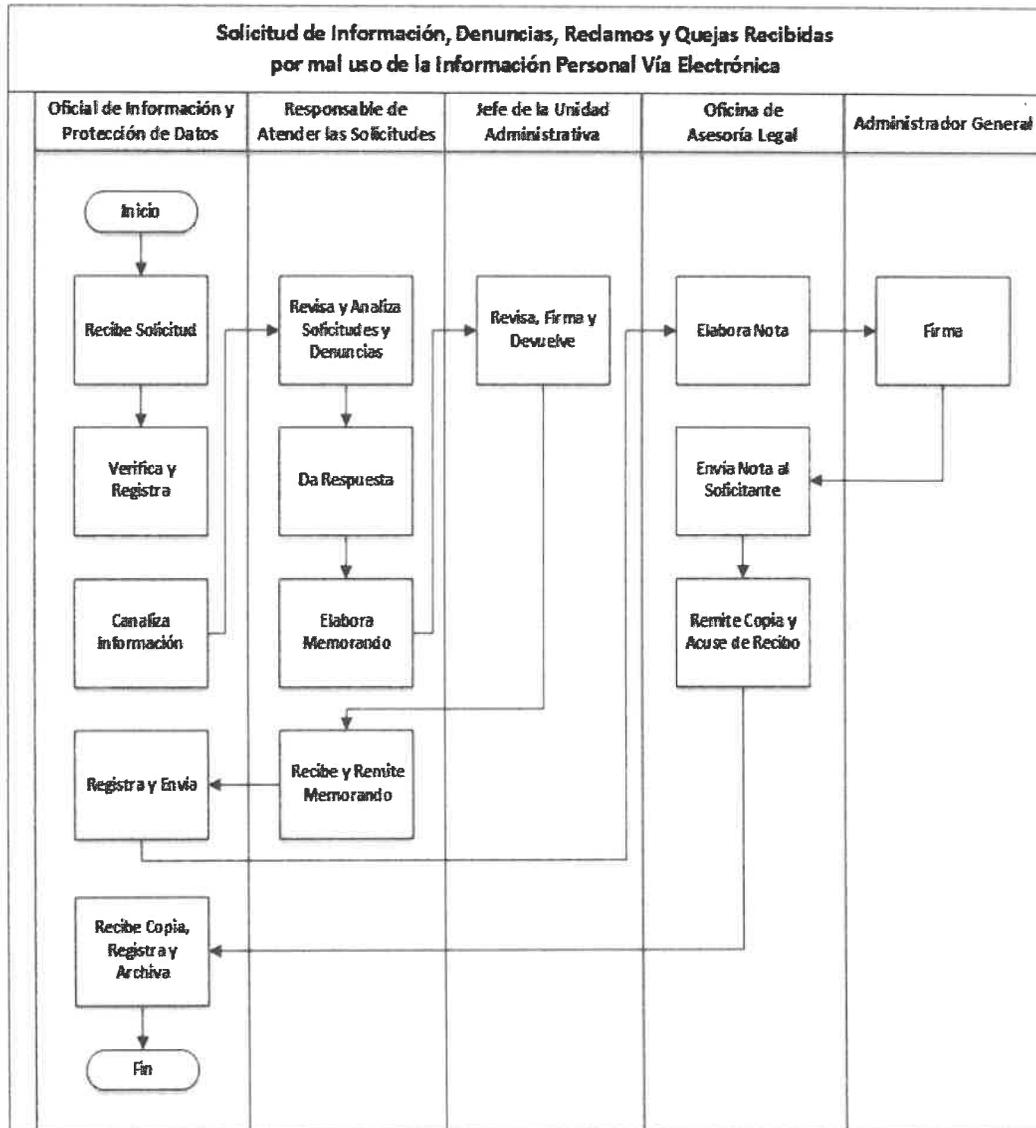


 <p><b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos</p>	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>



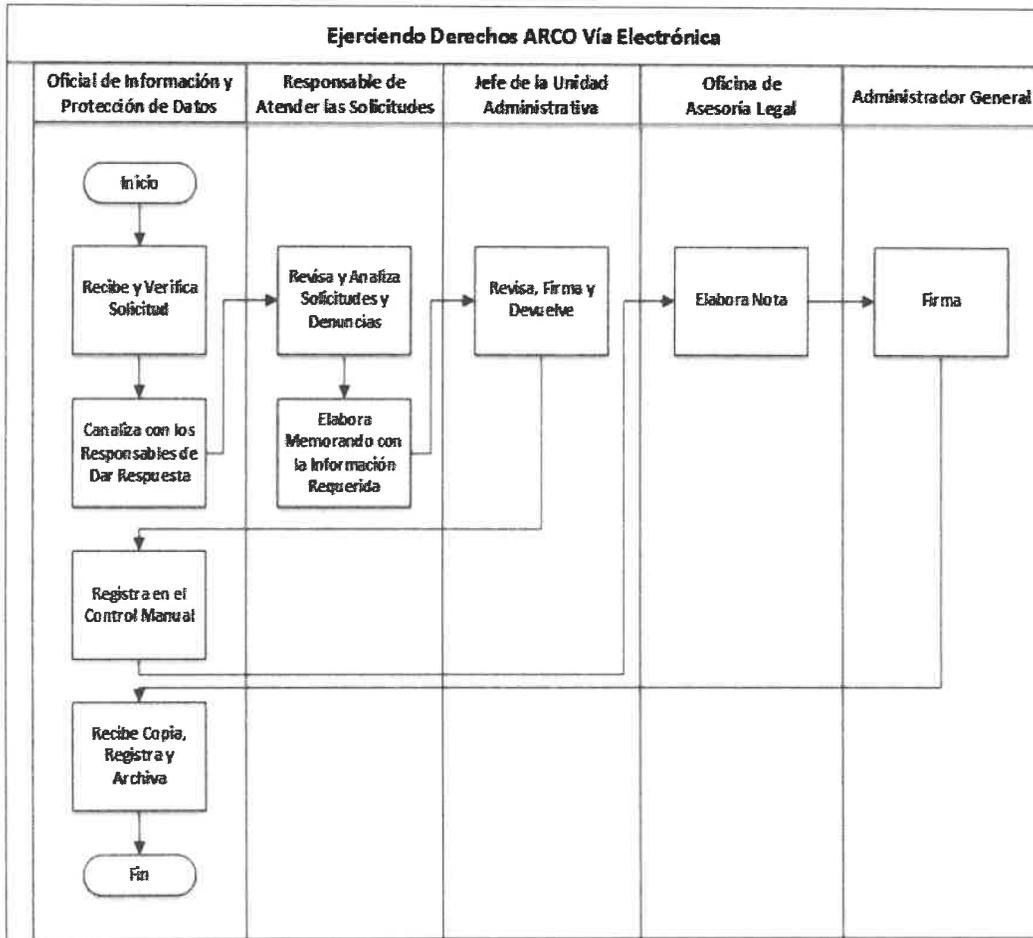


 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información	Fecha: <b>mayo, 2023</b>





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>		Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>		Versión: 1.0
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>		Fecha: mayo, 2023





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>

## ANEXOS





 ASEP Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código G-ASEP-DE-03
	Título: Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales	Versión: 1.0
	Área: Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información	Fecha: mayo, 2023

**Anexo No. 1**



F-ASEP-DE-03  
Versión 1.0

**SOLICITUD PARA EJERCER LOS DERECHOS ARCO**

Fecha de la solicitud: \_\_\_\_\_

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 81 de 26 de marzo de 2019, reglamentada mediante Decreto Ejecutivo 285 de 28 de mayo de 2021, sobre Protección de Datos Personales, usted tiene derecho de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de los datos proporcionados a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos - ASEP, con oficinas ubicadas en \_\_\_\_\_, ciudad de \_\_\_\_\_

Para ejercer estos derechos, usted deberá completar el presente formato y entregarlo impreso en el área de recepción de la ASEP o enviarlo vía electrónica al correo electrónico [oficialdeinformacion@asep.gob.pa](mailto:oficialdeinformacion@asep.gob.pa).

**Observación:** En caso de que la información que usted proporcione no cumpla con los requisitos establecidos para este fin o que la misma sea errónea o insuficiente para su atención, ésta deberá ser completada en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, posterior a la entrega de la solicitud; de lo contrario, se considerará como no presentada. Asimismo, si resulta necesaria información o documentación adicional para atender su solicitud, le requeriremos que envíe tal información en un término no mayor de diez (10) días hábiles; de no entregarla, se considerará como no presentada la solicitud.

**I. Datos del Solicitante o de su Representante Legal:**

Solicitante: (Titular):

\_\_\_\_\_  
 Nombres                      Apellido paterno y materno                      Cédula o pasaporte                      Teléfono

Representante Legal: (cuando sea el caso):

\_\_\_\_\_  
 Nombres                      Apellido paterno y materno                      Cédula o pasaporte                      Teléfono

**IMPORTANTE:** Debe anexar a la solicitud, los documentos que acrediten la identidad del titular o de su representante legal (Copia del documento de identidad, pasaporte vigente o poderes legalizados, de ser el caso).

**II. Tipo de Solicitud**

Seleccione con un gancho (✓) el tipo de solicitud que desea realizar:

- Acceso (consulta de sus datos personales que obren en poder de la Institución).
- Rectificación (rectificar los datos cuando sean inexactos o incompletos).
- Cancelación (supresión de datos, previo periodo de bloqueo de estos).
- Oposición (oponerse al tratamiento de datos personales).
- Portabilidad (Transferencia de datos personales, en formato estructurado para su uso personal o transmitirlo a otro responsable).





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>

**Anexo No. 1. continuación**

**I. Descripción de la Solicitud**

Para brindarle un mejor servicio, se sugiere especificar lo solicitado. En el caso de rectificación, cancelación u oposición debe proporcionar los documentos que sustenten su petición. (Si el espacio no es suficiente, puede anexar hojas a la presente solicitud).

---



---



---

**II. Notificación de respuesta**

**Seleccione con un gancho (✓), el medio a través del cual desea que se le proporcione la respuesta a su requerimiento:**

- Acudiré a recogerlos personalmente a las Oficinas de la Institución (fecha): \_\_\_\_\_
- Solicito que me sean enviados a mi dirección ubicada en: \_\_\_\_\_
- Solicito que mis datos sean enviados al correo electrónico: \_\_\_\_\_

**V. Relación previa con la ASEP**

**A fin de facilitar la localización de la información, seleccione con un gancho (✓) el tipo de relación que ha tenido con la Institución:**

- Usuario                       Proveedor                       Concesionario o licenciatario
- Ex colaborador               Otro (especifique) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Titular o Representante Legal





 <p><b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos</p>	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>

F-ASEP-DE-03  
Versión 1.0

**SOLICITUD PARA EJERCER LOS DERECHOS ARCO**

**INSTRUCTIVO**

**OBJETIVO:** Contar con un documento que permita al solicitante, indicar de forma clara y concisa la información que requiere para que su solicitud sea atendida con prontitud.

**ORIGEN:** Unidad de Enlace – Transparencia y Protección de Datos

**CONTENIDO:**

- Fecha: Registre el día, mes y año en que presenta la solicitud.
- Dirección de Oficina de la ASEP: Registre la ubicación física (dirección) de la Oficina de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos donde entrega la solicitud especificando la ciudad.

Datos del Solicitante o de su Representante Legal:

- Solicitante (titular): Registre el nombre(s), apellidos y No. de cédula de identidad personal o pasaporte vigente del solicitante.
- Teléfono: Anote el número de teléfono del solicitante.
- Representante Legal: Registre el nombre(s), apellidos y No. de cédula de identidad personal o pasaporte vigente del Representante Legal.
- Teléfono: Anote el número de teléfono del representante legal.

Tipo de Solicitud: Coloque un gancho (✓) en el tipo de solicitud que desea realizar.

Descripción de la Solicitud: Detalle el tipo de información o acción que desea que se realice y adjunte copia de los documentos que sustenten esta solicitud.

Notificación de respuesta: Coloque un gancho (✓) en el medio a través del cual desea recibir la respuesta a su requerimiento.

Relación previa con la ASEP: Coloque un gancho (✓) en el tipo de relación que ha tenido con la institución.

Firma: Coloque la firma del titular o de su Representante Legal

**DISTRIBUCIÓN:**

- Original: Unidad de Enlace - Transparencia
- Copia: Solicitante





 <b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	<b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	Código <b>G-ASEP-DE-03</b>
	Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b>	Versión: <b>1.0</b>
	Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b>	Fecha: <b>mayo, 2023</b>

**Anexo No. 2**



**DERECHOS ARCO**

Derechos irrenunciables, básicos de los titulares de datos personales, e identificados como: derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. (Referencia: Decreto 285 de 28 de mayo de 2021, Artículo 4 de las Definiciones).

- **Derecho de Acceso:** Modalidad en la que se prefiere que se reproduzcan los datos personales solicitados.
- **Derecho de Rectificación:** Modificaciones que se solicita se realicen a datos personales, para lo cual deberá aportar los documentos que sustente la solicitud.
- **Derecho de Cancelación:** Las causas que motivan la petición de que se supriman sus datos personales en los archivos, registros o bases de datos de la entidad correspondiente.
- **Derecho de Oposición:** Causas o la situación que lo llevan a solicitar que finalice el tratamiento de sus datos personales, así como el daño o perjuicio que le causaría de dicho tratamiento continúe; o bien, deberá indicar las finalidades específicas respecto de las cuales desea ejercer este derecho.
- **Derecho de Portabilidad:** Derecho que protege a las personas físicas ante el tratamiento de sus datos personales, el interesado tendrá derecho a recibir los datos personales que le incumben, en un formato estructurado, genérico, de uso y lectura mecánica, bien para ser reutilizados para sí mismo, o para transmitirlo a otro responsable del tratamiento sin que el responsable pueda impedirlo.

**Referencia:** Decreto 285 de 28 de mayo 2021, Artículo 30, del Ejercicio del Derecho de Portabilidad, Ley 81 de 26 de marzo de 2019, Artículo 15, De Los Derechos de los Titulares de Datos Personales, numeral 4.





	<p align="center"><b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b></p>	<p>Código <b>G-ASEP-DE-03</b></p>
	<p>Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b></p>	<p>Versión: <b>1.0</b></p>
	<p>Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b></p>	<p>Fecha: <b>mayo, 2023</b></p>

**Anexo No. 3**



**Solicitud de Datos Personales para ejercer Los Derechos ARCO**

La solicitud debe ser acompañada de la siguiente documentación:

- Nombre del titular de los datos personales.
- Documentos que acrediten la identidad del titular.
- En su caso, nombre de su representante y documentos para acreditar su identidad y personalidad.
- Domicilio o cualquier medio para recibir notificaciones.
- Descripción del derecho que se quiere ejercer o de lo que solicita el titular.
- Descripción clara y precisa de los datos personales que se quiera rectificar, cancelar u oponerse a su tratamiento.
- Señalar cuál de los Derechos ARCO desea aplicar (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad.)
- En su caso, documentos o información que faciliten la localización de los datos personales, entre ella, el área responsable del tratamiento.





 <p><b>ASEP</b> Autoridad Nacional de los Servicios Públicos</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE GUÍAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA</b></p>	<p>Código <b>G-ASEP-DE-03</b></p>
	<p>Título: <b>Guía para la Atención, Registro y Control de Solicitudes de Información, Denuncias y Quejas por el Uso indebido de Datos Personales</b></p>	<p>Versión: <b>1.0</b></p>
	<p>Área: <b>Unidad de Enlace - Transparencia y Acceso a la Información</b></p>	<p>Fecha: <b>mayo, 2023</b></p>

**ANEXO No. 4**



**Requisitos de Solicitudes para ejercer los Derechos Arco, de acuerdo al tipo de solicitud de que se trate:**

- 1. Datos personales de Menores de edad, si los padres ejercen la patria potestad y son los que presenten la solicitud:**

  - Documento que acredite la identidad del menor.
  - Acta de nacimiento del menor.
  - Identificación oficial del padre o de la madre, que pretenda ejercer el derecho.
  - Carta en la que se manifieste, que el padre o la madre es quien ejerce la patria potestad del menor, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la patria potestad.
  
- 2. Datos personales solicitados por una persona distinta a los padres y ejerce la patria potestad:**

  - Documento que acredite la identidad de menor.
  - Acta de nacimiento del menor.
  - Documento legal que acredite la posesión de la patria potestad.
  - Identificación oficial de quien presenta la solicitud y posee la patria potestad.
  - Carta en la que se manifieste, que ejerce la patria potestad del menor, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la patria potestad.
  
- 3. Solicitudes de Información de datos personales cuando el solicitante es un tutor quien ejerce la patria potestad:**

  - Documento que acredite la identidad de menor.
  - Acta de nacimiento del menor.
  - Documento legal que acredite la tutela.
  - Identificación oficial del tutor.
  - Carta en la que se manifieste, que ejerce la tutela del menor, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la tutela.
  
- 4. Solicitudes de Información de datos personales de personas en estado de interdicción o incapacidad legal:**

  - Documento que acredite la identidad del titular de los datos personales.
  - Instrumento legal de designación del tutor.
  - Identificación oficial del tutor.
  - Carta en la que se manifieste, que ejerce la tutela, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la misma.
  
- 5. Solicitud de Información de datos personales de personas fallecidas:**

  - Acta de defunción del titular.
  - Documentos que acrediten el interés jurídico de quien pretende ejercer el derecho.
  - Identificación oficial de quien solicita el ejercicio de los derechos ARCO.

