POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES HIPAL - PANAMÁ

Versión adaptada para operaciones, clientes, usuarios, residentes, propietarios, miembros de junta directiva, administradores, proveedores y demás titulares de datos personales vinculados a inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal o esquemas análogos ubicados en la República de Panamá.

Responsable / proveedor tecnológico	MAPU HOLDING S.A.S. - Hipal, sociedad constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 901.455.690-3, con domicilio en Bogotá D.C., Colombia. Correo electrónico de contacto: hola@hipal.com.co.
Alcance territorial	República de Panamá, sin perjuicio de que el tratamiento pueda ejecutarse técnicamente desde Colombia u otras jurisdicciones mediante infraestructura propia o de terceros.
Normativa base	Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019 sobre Protección de Datos Personales y Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, que la reglamenta. En lo relativo a asambleas de propietarios, Ley No. 284 de 14 de febrero de 2022 sobre el régimen de propiedad horizontal.
Autoridad competente	Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información - ANTAI, Dirección de Protección de Datos Personales.
Fecha	8 de octubre de 2026 (actualiza la versión de 3 de marzo de 2026).

1. Naturaleza y alcance de la política

La presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales regula la recolección, almacenamiento, uso, circulación, comunicación, transferencia, conservación, supresión y demás operaciones de tratamiento de datos personales realizadas en el marco de la plataforma Hipal y de su solución Talk Asambleas, incluyendo sus aplicativos web, móviles, módulos de convocatoria, registro, verificación de asistencia y quórum, votación, grabación y elaboración de actas de asambleas de propietarios virtuales, presenciales asistidas o mixtas, módulos de coordinación de juntas directivas, comunicaciones, gestión documental, administración de usuarios, soporte técnico, pagos, reservas, atención de solicitudes y demás funcionalidades habilitadas para propiedades horizontales, edificios, residenciales, condominios, administradores, residentes, propietarios, proveedores y terceros relacionados ubicados o vinculados con operaciones en la República de Panamá.

Esta política sustituye, para efectos de la operación en Panamá, cualquier referencia exclusiva al régimen colombiano de protección de datos personales. La política colombiana de MAPU HOLDING S.A.S. podrá operar como estándar corporativo interno, pero el tratamiento de datos personales en Panamá deberá interpretarse y ejecutarse conforme a la Ley No. 81 de 2019, el Decreto Ejecutivo No. 285 de 2021 y las instrucciones que emita la autoridad panameña competente.

Las condiciones comerciales, planes, precios, cláusulas de permanencia, reversión de pagos, licencias de uso de software y demás términos contractuales de la plataforma deberán constar en los términos y condiciones de uso o en el contrato de prestación de servicios correspondiente. La presente política se limita al régimen de privacidad y protección de datos personales.

2. Identificación del responsable, encargado o interviniente del tratamiento

Para efectos de la presente política, MAPU HOLDING S.A.S. - Hipal podrá actuar, según el caso concreto y el contrato celebrado, como responsable del tratamiento, encargado del tratamiento, custodio de bases de datos personales o proveedor tecnológico que trata datos por cuenta de un cliente, administrador, propiedad horizontal, junta directiva, comité, representante legal o entidad contratante.

Cuando el cliente, PH, administración, junta directiva o representante legal determine las finalidades, medios esenciales, usuarios autorizados y alcance del tratamiento, dicho cliente podrá tener la calidad de responsable del tratamiento frente a los titulares. En estos casos, Hipal actuará principalmente como encargado, proveedor tecnológico o custodio operativo de la información, conforme a las instrucciones documentadas del cliente.

Cuando Hipal determine autónomamente finalidades propias, tales como seguridad de la plataforma, prevención de fraude, facturación, soporte, analítica interna, mejora del servicio, comunicaciones institucionales o cumplimiento de obligaciones legales, Hipal podrá actuar como responsable del tratamiento respecto de tales finalidades.

En la prestación del servicio de asambleas virtuales o mixtas (Talk Asambleas), por regla general el PH, a través de su Junta Directiva o administración, es el responsable del tratamiento de la base de datos de propietarios, del registro de asistencia, de las votaciones, de las grabaciones y de las actas, e Hipal actúa como custodio de la base de datos por cuenta del PH, siguiendo sus instrucciones documentadas. Hipal actúa como responsable únicamente respecto de los datos que trate para finalidades propias, como la gestión de la relación comercial con el cliente, la facturación, la seguridad de la plataforma y el cumplimiento de sus obligaciones legales.

3. Definiciones

- Datos personales: Cualquier información concerniente a personas naturales que las identifique o las haga identificables.
- Datos sensibles: Datos que se refieren a la esfera íntima del titular o cuyo uso indebido pueda generar discriminación o afectación grave, tales como los que revelen el origen racial o étnico, creencias o convicciones religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, datos relativos a la salud, a la vida, a la preferencia u orientación sexual, datos genéticos o datos biométricos. Los datos de menores de edad no son, por sí mismos, datos sensibles, pero gozan de protección reforzada conforme a la reglamentación.
- Titular: Persona natural a quien corresponden los datos personales objeto de tratamiento.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como recolección, registro, organización, estructuración, conservación, modificación, extracción, consulta, uso, comunicación, difusión, transferencia, supresión o destrucción.
- Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica que decide sobre la finalidad, contenido, uso y tratamiento de los datos personales.
- Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable o siguiendo sus instrucciones. En la terminología de la Ley No. 81 de 2019, esta figura corresponde al custodio de la base de datos que actúa por cuenta del responsable.

- Custodio de base de datos: Persona natural o jurídica que conserva, administra o aloja bases de datos personales y debe observar medidas de seguridad, confidencialidad y custodia.
- Consentimiento: Manifestación de voluntad libre, previa, informada, inequívoca y verificable del titular para autorizar el tratamiento de sus datos personales, salvo que exista otra base de legitimación aplicable. Para el tratamiento de datos sensibles, el consentimiento deberá ser expreso, salvo las excepciones legales.
- Transferencia internacional: Comunicación, acceso, envío, almacenamiento o tratamiento de datos personales desde Panamá hacia otro país o por personas o infraestructuras ubicadas fuera de Panamá.
- ANTAI: Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, autoridad panameña competente en materia de protección de datos personales.
- Violación de seguridad: Incidente que ocasiona la destrucción, pérdida, alteración, acceso o comunicación no autorizados de datos personales, de forma accidental o ilícita.
- Oficial de protección de datos: Persona designada por el responsable o el custodio para asesorar, supervisar el cumplimiento de la normativa y servir de enlace con los titulares y con la ANTAI.
- Grabación de asamblea: Registro de audio y video de una asamblea de propietarios o reunión de junta directiva realizada a través de la plataforma, que puede contener la imagen, la voz, las intervenciones y otros datos de los participantes.

4. Principios aplicables al tratamiento

- Licitud: El tratamiento se realizará conforme a la Constitución, la Ley No. 81 de 2019, el Decreto Ejecutivo No. 285 de 2021, la relación contractual aplicable y las demás normas vigentes.
- Lealtad y transparencia: El titular será informado de forma clara, suficiente y comprensible sobre el tratamiento de sus datos personales.
- Finalidad: Los datos serán tratados para finalidades determinadas, explícitas, legítimas e informadas.
- Proporcionalidad y minimización: Solo se tratarán los datos adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario para las finalidades autorizadas o legalmente permitidas.
- Veracidad, exactitud y actualización: Se procurará que los datos personales sean correctos, completos y actualizados de acuerdo con las instrucciones del titular o del cliente responsable.
- Seguridad: Se adoptarán medidas técnicas, administrativas, contractuales y organizacionales razonables para proteger los datos frente a accesos no autorizados, pérdida, alteración, uso indebido, filtración o destrucción.
- Confidencialidad: Toda persona que intervenga en el tratamiento deberá guardar reserva respecto de los datos personales conocidos con ocasión de sus funciones.
- Temporalidad: Los datos serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades del tratamiento, obligaciones contractuales, legales, contables, probatorias o de seguridad.
- Responsabilidad demostrada: Hipal, el cliente y los demás intervinientes deberán conservar evidencia razonable de las medidas adoptadas para cumplir la normativa aplicable.
- Portabilidad: El titular podrá obtener una copia de los datos personales que haya suministrado, en un formato estructurado y de uso común, y solicitar su transmisión a otro responsable, cuando se cumplan las condiciones legales.

5. Datos personales objeto de tratamiento

En desarrollo de las finalidades descritas en esta política, Hipal podrá tratar, según la funcionalidad contratada y el perfil del titular, las siguientes categorías de datos:

- Datos de identificación: nombres, apellidos, documento de identidad, pasaporte, nacionalidad, firma, usuario, código interno, apartamento, unidad, torre o inmueble asociado.
- Datos de contacto: correo electrónico, teléfono fijo, teléfono móvil, dirección física, dirección del inmueble, canales de mensajería autorizados y datos de contacto de emergencia cuando sean suministrados.
- Datos de relación con el PH o cliente: calidad de propietario, residente, arrendatario, autorizado, miembro de junta directiva, proveedor, visitante, administrador, empleado, contratista o usuario autorizado.
- Datos de asambleas de propietarios (Talk Asambleas): unidad o finca, coeficiente o porcentaje de participación, calidad de propietario, representante o apoderado, poderes y documentos de representación físicos o electrónicos, registro de asistencia con fecha y hora de ingreso y salida, verificación de quórum, votos emitidos y su trazabilidad, intervenciones, mensajes de chat, preguntas y actas.
- Datos de imagen y voz: imagen, voz y demás información captada en las grabaciones de audio y video de las asambleas y reuniones realizadas a través de la plataforma. Estos datos no se utilizan para identificación biométrica; si en el futuro se habilitara una funcionalidad de reconocimiento facial o de voz, se informará previamente y se solicitará el consentimiento expreso del titular.
- Datos de acceso y seguridad: credenciales de usuario, registros de autenticación, logs, direcciones IP, fecha y hora de acceso, actividad dentro de la plataforma, dispositivos, historial de cambios y eventos de seguridad.
- Datos transaccionales y administrativos: pagos, estados de cuenta, solicitudes, reservas, autorizaciones, peticiones, quejas y reclamos, comunicaciones, actas, documentos cargados a la plataforma y trazabilidad de gestión.
- Datos de visitantes y proveedores, cuando la funcionalidad esté habilitada: nombres, documento, placa vehicular, autorización de ingreso, fecha y hora de ingreso o salida, persona visitada y observaciones necesarias para seguridad.
- Datos de menores de edad, únicamente cuando sean indispensables para la administración, seguridad o gestión de la copropiedad, y siempre bajo autorización o instrucción del padre, madre, tutor, representante legal o responsable correspondiente.
- Datos sensibles, únicamente cuando sean estrictamente necesarios, proporcionados voluntariamente, autorizados por el titular o requeridos para una finalidad legítima vinculada con seguridad, accesibilidad, atención de emergencias o cumplimiento legal.

6. Finalidades del tratamiento

Los datos personales podrán ser tratados para las siguientes finalidades, según el tipo de usuario, contrato, módulo habilitado y autorización o base jurídica aplicable:

- Crear, administrar, autenticar, actualizar, suspender o cancelar cuentas de usuario dentro de la plataforma Hipal.

- Permitir la comunicación entre administradores, juntas directivas, comités, propietarios, residentes, proveedores, personal de planta y terceros autorizados.
- Gestionar convocatorias, reuniones, juntas directivas, asambleas, votaciones, actas, comunicaciones, documentos y decisiones propias de la administración del PH o cliente.
- Verificar la identidad y legitimación de propietarios, representantes y apoderados para participar en asambleas, validar poderes, registrar la asistencia y calcular el quórum conforme a los coeficientes de participación, el reglamento de copropiedad y la Ley No. 284 de 2022.
- Habilitar la deliberación y la votación, contabilizar los votos y generar los resultados y reportes de la asamblea para el PH.
- Grabar en audio y video las asambleas y reuniones, cuando lo exija la normativa de propiedad horizontal o lo disponga el PH, para dejar constancia validable de lo ocurrido, servir de soporte para la elaboración y verificación del acta y atender eventuales reclamaciones o impugnaciones.
- Elaborar borradores de actas, transcripciones y resúmenes de las reuniones, incluso mediante herramientas de transcripción automática o de inteligencia artificial, cuyo resultado será revisado y validado por las personas que designe el PH.
- Administrar información de inmuebles, unidades, propietarios, residentes, arrendatarios, usuarios autorizados, proveedores, visitantes y personal vinculado.
- Facilitar pagos, reservas de zonas comunes, solicitudes administrativas, reportes, incidencias, peticiones, quejas y reclamos, atención de requerimientos y soporte técnico.
- Enviar comunicaciones operativas, transaccionales, administrativas, de seguridad, soporte, actualización de servicios, cambios de política, mantenimiento o información relevante para el uso de la plataforma.
- Prevenir fraude, suplantación, accesos no autorizados, usos indebidos, ataques informáticos, incumplimientos contractuales o vulneraciones de seguridad.
- Conservar registros probatorios sobre aceptación de términos, autorizaciones, instrucciones, accesos, comunicaciones, solicitudes y operaciones realizadas en la plataforma.
- Cumplir obligaciones legales, contractuales, contables, fiscales, administrativas, judiciales o requerimientos de autoridades competentes.
- Realizar analítica interna, medición de uso, mejora de funcionalidades, desarrollo tecnológico, pruebas, mantenimiento, soporte y seguridad de la plataforma, procurando utilizar datos anonimizados o agregados cuando sea razonable.
- Enviar comunicaciones comerciales o publicitarias propias de Hipal o de servicios relacionados, únicamente cuando exista autorización o una base jurídica válida, y permitiendo al titular oponerse o retirar su autorización cuando corresponda.

7. Bases de legitimación

El tratamiento de datos personales podrá apoyarse, según corresponda, en una o varias de las siguientes bases de legitimación:

- Consentimiento libre, previo, informado, inequívoco y verificable del titular. Para datos sensibles, el consentimiento deberá ser previo, expreso e inequívoco.
- Ejecución de una relación contractual o precontractual con el cliente, PH, administración, usuario o proveedor.

- Cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias, administrativas, contables, fiscales, judiciales o contractuales.
- Interés legítimo en la seguridad, operación, trazabilidad, continuidad, soporte y mejora de la plataforma, siempre que no prevalezcan los derechos y libertades del titular.
- Instrucción documentada del cliente responsable del tratamiento, cuando Hipal actúe como encargado, custodio o proveedor tecnológico.
- Protección de intereses vitales o atención de situaciones de emergencia, seguridad o convivencia cuando resulte estrictamente necesario.
- Datos que sean necesarios para el ejercicio o defensa de derechos en procedimientos administrativos, contractuales, arbitrales o judiciales.
- Obligaciones derivadas del régimen de propiedad horizontal, incluida la Ley No. 284 de 2022, el reglamento de copropiedad y las decisiones de los órganos del PH, en lo relativo a la convocatoria, celebración, votación, grabación y documentación de las asambleas.

Cuando la normativa exija consentimiento y no exista otra base de legitimación aplicable, Hipal o el cliente responsable deberán obtenerlo antes de iniciar el tratamiento correspondiente.

8. Autorización, deber de información y prueba

La autorización del titular podrá obtenerse mediante medios físicos, electrónicos, aceptación en plataforma, casillas de validación, firma electrónica, registro de usuario, comunicaciones verificables u otros mecanismos que permitan acreditar la manifestación de voluntad del titular y la información suministrada al momento de autorizar.

Al momento de recolectar los datos se informará al titular, como mínimo: la identidad y los datos de contacto del responsable y, cuando exista, del oficial de protección de datos; las finalidades y la base de licitud del tratamiento; los tipos de datos tratados y el carácter obligatorio o facultativo de las respuestas; los destinatarios o categorías de destinatarios; la existencia de transferencias internacionales y los países de destino o el criterio para determinarlos; el plazo de conservación o los criterios para determinarlo; la existencia, en su caso, de decisiones automatizadas; los derechos del titular y la forma de ejercerlos; el derecho a revocar el consentimiento, y el derecho a presentar una queja ante la ANTAI. Esta información podrá suministrarse por capas, mediante el Aviso de Privacidad y la presente política.

Cuando los datos no hayan sido obtenidos directamente del titular, como ocurre con las bases de datos de propietarios que el PH carga en la plataforma para convocar una asamblea, dicha información se suministrará a más tardar en la primera comunicación con el titular, por ejemplo, en la convocatoria o en el enlace de acceso a la asamblea, sin perjuicio del deber de información que corresponde al PH como responsable.

Cuando el consentimiento se obtenga por medios electrónicos, se solicitará de forma separada y claramente distinguible de otros asuntos, mediante una acción positiva del titular, como una casilla no premarcada. El consentimiento podrá revocarse en cualquier momento, sin efectos retroactivos, por un medio tan sencillo como aquel por el cual se otorgó.

El cliente, PH, administración o responsable que cargue datos de terceros en la plataforma declara que cuenta con una base jurídica válida para hacerlo y que ha informado a los titulares sobre el uso de la plataforma y el tratamiento de sus datos personales.

9. Derechos de los titulares

Los titulares de datos personales podrán ejercer los derechos reconocidos por la normativa panameña, incluyendo, según corresponda:

- Acceder a sus datos personales y conocer la finalidad, origen, uso, destinatarios y condiciones generales del tratamiento.
- Solicitar la rectificación, corrección o actualización de datos inexactos, incompletos, desactualizados o erróneos.
- Solicitar la cancelación, eliminación o supresión de los datos cuando resulte procedente conforme a la ley y no exista un deber legal, contractual, probatorio o legítimo de conservación.
- Oponerse al tratamiento de sus datos personales en los casos previstos por la normativa aplicable.
- Solicitar portabilidad de sus datos cuando resulte aplicable y técnicamente posible conforme a la ley.
- Revocar la autorización otorgada, salvo que exista una base legal, contractual o legítima que permita o exija continuar el tratamiento.
- Presentar consultas, quejas o reclamos ante Hipal, el cliente responsable o la autoridad competente, según corresponda.

El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad es gratuito. Los derechos de los menores de edad podrán ejercerse por sus padres, tutores o quien ejerza su guarda y crianza.

10. Procedimiento para consultas, reclamos y ejercicio de derechos

El titular podrá ejercer sus derechos a través de los canales habilitados por Hipal o por el cliente responsable. Para efectos de esta política, se habilita inicialmente el siguiente canal de contacto: correo electrónico hola@hipal.com.co, indicando en el asunto «Protección de datos – Panamá», o la administración del PH correspondiente.

La solicitud deberá contener, como mínimo: identificación del titular, descripción clara de la solicitud, datos de contacto para respuesta, documentos que acrediten identidad o representación cuando aplique, y los soportes que permitan atender el requerimiento.

Hipal o el cliente responsable darán trámite a la solicitud dentro de los plazos previstos por la normativa panameña aplicable: las solicitudes de acceso, cancelación, oposición y portabilidad se responderán en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, y las de rectificación en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la presentación de la solicitud. Cuando Hipal actúe como encargado o proveedor tecnológico, remitirá la solicitud al cliente responsable dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recepción, para que este pueda responder dentro de los plazos legales, o solicitará instrucciones para responderla, sin perjuicio de apoyar técnicamente la atención del requerimiento.

Cuando la solicitud sea incompleta, confusa o requiera validación adicional de identidad, se podrá solicitar información complementaria antes de resolver de fondo. La respuesta podrá emitirse por medios electrónicos o físicos, según el canal utilizado y la información disponible.

11. Tratamiento de datos de menores de edad

Hipal no promueve el registro autónomo de menores de edad como usuarios principales de la plataforma. El tratamiento de datos de menores de edad solo se realizará cuando sea necesario para finalidades legítimas relacionadas con seguridad, convivencia, acceso, administración, emergencias,

beneficios, registros autorizados o gestión del PH, y siempre bajo la autorización, instrucción o responsabilidad del padre, madre, tutor, acudiente o quien ejerza su guarda y crianza, quien deberá otorgar su autorización previa. Hipal o el cliente responsable realizarán esfuerzos razonables para verificar dicha autorización.

En todo caso, el tratamiento de datos de menores se realizará bajo criterios reforzados de necesidad, proporcionalidad, confidencialidad, seguridad y prevalencia del interés superior del menor.

12. Datos sensibles y datos especialmente protegidos

Hipal evitará recolectar datos sensibles salvo que sean estrictamente necesarios para una finalidad legítima, específica y proporcionada, o que sean suministrados voluntariamente por el titular, el cliente responsable o un tercero autorizado. Cuando se trate de datos sensibles, se informará al titular que no está obligado a suministrarlos y su tratamiento requerirá su consentimiento previo, expreso e inequívoco, salvo las excepciones previstas en la ley, como la protección de la vida del titular o el cumplimiento de una obligación legal.

El acceso a datos sensibles deberá limitarse a personas autorizadas y sujetas a deberes de confidencialidad, implementando medidas reforzadas de seguridad y minimización.

13. Asambleas virtuales y mixtas: grabaciones, votaciones y actas

Cuando Hipal preste el servicio de asambleas de propietarios o de reuniones de junta directiva a través de Talk Asambleas, se aplicarán además las siguientes reglas:

- Aviso de grabación: antes del inicio de cada sesión grabada, la plataforma o el moderador informará a los participantes que la sesión se grabará en audio y video, la finalidad de la grabación y dónde consultar el Aviso de Privacidad. La participación con audio y video podrá ser requerida en los términos que exijan la Ley No. 284 de 2022, el reglamento de copropiedad o la convocatoria.
- Titularidad y acceso: las grabaciones, registros de asistencia, resultados de votación y actas se generan por cuenta del PH y se entregan a su administración o Junta Directiva. Hipal no utilizará estos registros para finalidades propias ni los compartirá con terceros, salvo instrucción del PH, mandato legal u orden de autoridad competente.
- Votaciones: el sentido del voto de cada unidad se tratará con la reserva que corresponda y solo se revelará en la forma que exijan la ley, el reglamento de copropiedad o las reglas de la asamblea, según se trate de votación nominal o secreta.
- Poderes y representación: los poderes y documentos de representación cargados en la plataforma se usarán exclusivamente para verificar la legitimación del representante en la asamblea correspondiente.
- Actas, transcripciones y decisiones automatizadas: los borradores de actas o transcripciones generados con herramientas automatizadas o de inteligencia artificial son documentos de trabajo, cuyo contenido final será revisado y aprobado por las personas que designe el PH. Hipal no adopta decisiones con efectos jurídicos sobre los titulares basadas únicamente en tratamientos automatizados; el cálculo automático de quórum y votaciones es una herramienta de apoyo verificable por el presidente y el secretario de la asamblea.
- Deberes de los participantes: los participantes no deberán grabar, capturar, divulgar ni reutilizar la imagen, la voz o los datos de otros asistentes por fuera de la plataforma, salvo autorización del PH y de los titulares o cuando la ley lo permita.

- Conservación: Hipal conservará las grabaciones y registros de cada asamblea durante el plazo pactado con el PH y, a falta de pacto, durante [indicar plazo, p. ej., doce (12) meses] contados desde la fecha de la asamblea, tras lo cual los suprimirá de sus sistemas, salvo que el PH solicite antes su devolución, exista una reclamación o impugnación en curso o una obligación legal exija conservarlos por más tiempo. La custodia de largo plazo del acta y de la grabación corresponde al PH conforme a la normativa de propiedad horizontal.

14. Transferencias, comunicaciones y encargados

Hipal podrá comunicar o permitir acceso a datos personales a terceros cuando sea necesario para la prestación del servicio, cumplimiento de obligaciones contractuales o legales, soporte técnico, infraestructura tecnológica, pasarelas de pago, hosting, mensajería, analítica, atención al cliente, auditorías, asesoría legal, contable, tecnológica o seguridad de la información.

Los terceros que actúen como encargados, subencargados, proveedores tecnológicos o custodios deberán asumir obligaciones de confidencialidad, seguridad, tratamiento limitado a la finalidad autorizada, asistencia en la atención de derechos de titulares, aviso inmediato de violaciones de seguridad, conservación, devolución o supresión de datos, y prohibición de uso para finalidades propias no autorizadas.

Cuando Hipal actúe como custodio o encargado, no recurrirá a otro encargado (subencargado) sin la autorización previa y por escrito del cliente responsable, que podrá ser específica o general, incluida la otorgada en el contrato de servicios. En caso de autorización general, Hipal informará al cliente la incorporación o sustitución de subencargados para que pueda oponerse, y seguirá siendo responsable frente al cliente por el cumplimiento de las obligaciones de sus subencargados.

Cuando el cliente responsable comparta información de titulares con Hipal, deberá garantizar que cuenta con la autorización, aviso, contrato, reglamento, instrucción o base jurídica suficiente para dicha comunicación.

15. Transferencia internacional y tratamiento transfronterizo

Teniendo en cuenta que MAPU HOLDING S.A.S. es una sociedad domiciliada en Colombia y que la plataforma puede utilizar infraestructura, personal, soporte, servidores, proveedores o herramientas ubicadas fuera de Panamá, los datos personales de titulares vinculados a operaciones panameñas podrán ser objeto de transferencia internacional, acceso remoto, almacenamiento, alojamiento o tratamiento transfronterizo.

Los principales destinos de los datos son Colombia, país de domicilio de Hipal, y los países donde se ubiquen los centros de datos de los proveedores de infraestructura en la nube y de servicios tecnológicos utilizados por la plataforma. El listado actualizado de países de destino y subencargados estará disponible para el titular o el cliente que lo solicite a través de los canales de atención.

La transferencia internacional se realizará únicamente cuando se cumpla alguna de las condiciones previstas en la Ley No. 81 de 2019 y el Decreto Ejecutivo No. 285 de 2021, tales como: que el país de destino ofrezca un nivel de protección de datos personales equivalente o superior al panameño; que existan garantías adecuadas, como cláusulas contractuales de protección de datos o normas corporativas vinculantes; que el titular haya otorgado su consentimiento, o que la transferencia sea necesaria para la ejecución de un contrato celebrado con el titular o en su interés. En todo caso, se

adoptarán medidas razonables para garantizar la confidencialidad, seguridad, finalidad y trazabilidad de los datos personales.

Hipal documentará por escrito, incluso por medios electrónicos, las transferencias internacionales mediante cláusulas de protección de datos, acuerdos de encargado, compromisos de confidencialidad, medidas de seguridad y reglas de subtratamiento con terceros ubicados fuera de Panamá.

16. Seguridad de la información

Hipal adoptará medidas técnicas, administrativas y organizacionales razonables para proteger los datos personales frente a accesos no autorizados, pérdida, alteración, destrucción, filtración, consulta, uso o divulgación indebida. Dichas medidas podrán incluir, según la naturaleza del tratamiento y la tecnología disponible:

- Gestión de usuarios, perfiles, permisos y accesos autorizados.
- Mecanismos de autenticación y control de credenciales.
- Trazabilidad de eventos, registros de acceso y actividad dentro de la plataforma.
- Protocolos de seguridad en comunicaciones, almacenamiento y transmisión de información.
- Respaldo, continuidad, disponibilidad y recuperación de información cuando aplique.
- Acuerdos de confidencialidad y obligaciones contractuales para personal, proveedores y terceros autorizados.
- Gestión de incidentes de seguridad y análisis de medidas correctivas.
- Evaluación razonable de riesgos asociados a nuevas funcionalidades, integraciones o proveedores.
- Protocolos, procesos y procedimientos documentados de gestión y transferencia segura de datos personales, y evaluaciones de impacto previas a la incorporación de nuevas tecnologías o tratamientos de mayor riesgo, como grabaciones o herramientas de inteligencia artificial.

Ninguna plataforma tecnológica puede garantizar riesgo cero. No obstante, Hipal se compromete a implementar medidas razonables, proporcionales y acordes con la naturaleza de los datos, el estado de la técnica y las finalidades del tratamiento.

17. Incidentes de seguridad

En caso de identificar un incidente que pueda comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de datos personales, Hipal evaluará su alcance, causa, datos afectados, titulares potencialmente impactados, medidas de contención, mitigación y corrección.

Cuando Hipal actúe como custodio o encargado, informará al cliente responsable de inmediato desde que tenga conocimiento de la violación de seguridad, con la información disponible, para que este pueda notificar a la ANTAI y a los titulares afectados dentro del plazo legal. Cuando Hipal actúe como responsable, notificará la violación de seguridad a la ANTAI y a los titulares afectados dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a su conocimiento, indicando como mínimo la naturaleza del incidente, los datos comprometidos, las medidas correctivas adoptadas, las recomendaciones para los titulares y los medios para obtener más información.

Toda violación de seguridad quedará documentada, con su fecha, causa, hechos relacionados, efectos y medidas correctivas adoptadas.

18. Conservación y supresión de datos

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades autorizadas, la relación contractual con el cliente o usuario, la operación de la plataforma, la atención de solicitudes, la seguridad, la trazabilidad, el soporte y las obligaciones legales, contables, fiscales, administrativas, probatorias o judiciales aplicables.

Una vez cumplida la finalidad y vencidos los términos de conservación aplicables, Hipal podrá suprimir, anonimizar, bloquear o devolver la información, según corresponda y de acuerdo con el contrato, las instrucciones del cliente responsable, la disponibilidad técnica y las obligaciones legales de conservación.

Conforme a la Ley No. 81 de 2019, una vez transcurridos siete (7) años desde la terminación de la obligación legal de conservar los datos, estos no podrán transferirse ni comunicarse y deberán suprimirse, salvo solicitud expresa del titular en sentido contrario. Las reglas especiales de conservación de grabaciones, registros de votación y actas de asambleas se describen en la sección 13.

19. Cookies, tecnologías similares y registros técnicos

Hipal podrá utilizar cookies, identificadores, registros técnicos, analítica de uso y tecnologías similares para permitir el funcionamiento de la plataforma, autenticar usuarios, recordar preferencias, mejorar la experiencia, medir rendimiento, prevenir fraude, realizar soporte técnico, fortalecer seguridad y analizar el uso de las funcionalidades.

El usuario podrá gestionar cookies desde las configuraciones de su navegador o dispositivo, sin perjuicio de que algunas funcionalidades de la plataforma puedan verse limitadas si se deshabilitan cookies o tecnologías necesarias para su operación.

Las cookies que no sean necesarias para el funcionamiento de la plataforma, como las de analítica de terceros o publicidad, solo se utilizarán cuando el usuario las acepte.

20. Comunicaciones por medios electrónicos

Hipal podrá remitir comunicaciones a través de correo electrónico, SMS, WhatsApp, notificaciones push, mensajes dentro de la plataforma u otros canales suministrados o autorizados por el titular, el cliente o el usuario. Dichas comunicaciones podrán ser operativas, transaccionales, administrativas, de seguridad, soporte, mantenimiento, actualización de servicio, atención de solicitudes o, cuando exista autorización o base jurídica válida, comerciales o publicitarias.

Hipal no será responsable por comunicaciones enviadas desde canales, números, dominios, perfiles o cuentas que no sean reconocidos oficialmente por Hipal o por el cliente responsable.

21. Deberes de los clientes, administradores y usuarios

Los clientes, PH, administradores, juntas directivas, usuarios y demás personas que carguen, administren o consulten información dentro de la plataforma deberán:

- Suministrar información veraz, actualizada, necesaria y proporcional.
- Contar con autorización, legitimación o facultad suficiente para cargar datos de terceros en la plataforma.
- Informar a los titulares sobre el uso de Hipal y el tratamiento de sus datos personales cuando corresponda.

- Cuando actúen como responsables, informar a los propietarios en la convocatoria o en la primera comunicación que la asamblea se realizará a través de la plataforma, que será grabada cuando corresponda, y poner a su disposición el Aviso de Privacidad.
- Notificar a la ANTAI y a los titulares afectados, dentro del plazo legal, las violaciones de seguridad que les informe Hipal, cuando corresponda.
- Usar la plataforma únicamente para finalidades legítimas, contractuales, administrativas o autorizadas.
- No compartir credenciales, accesos, usuarios o contraseñas con personas no autorizadas.
- Reportar oportunamente accesos indebidos, errores, incidentes, pérdida de credenciales o uso no autorizado.
- Respetar la confidencialidad de la información de otros propietarios, residentes, visitantes, proveedores, empleados o usuarios.
- Abstenerse de descargar, copiar, divulgar, transferir o utilizar datos personales para fines no autorizados o ajenos a la administración del PH o servicio contratado.

22. Deberes de Hipal

Hipal, según la calidad en la que actúe, se compromete a:

- Tratar los datos personales conforme a esta política, la normativa panameña aplicable, el contrato y las instrucciones documentadas del cliente responsable cuando actúe como encargado.
- Adoptar medidas razonables de seguridad, confidencialidad y control de acceso.
- Utilizar los datos personales únicamente para las finalidades autorizadas, informadas o legalmente permitidas.
- Conservar evidencia razonable de autorizaciones, aceptaciones, instrucciones, accesos y medidas de cumplimiento cuando sea técnicamente posible.
- Apoyar la atención de consultas, reclamos y solicitudes de derechos de titulares dentro del ámbito de sus responsabilidades.
- Exigir obligaciones de confidencialidad y seguridad a terceros que participen en el tratamiento de datos personales.
- Suprimir o devolver los datos personales al cliente responsable al término de la relación contractual, salvo que exista una obligación legal de conservarlos.
- Gestionar incidentes de seguridad conforme a la naturaleza del riesgo, el contrato y la normativa aplicable.
- Actualizar esta política cuando existan cambios normativos, tecnológicos, contractuales u operativos relevantes.

23. Oficial o contacto de protección de datos

Para la operación en Panamá, Hipal designará un oficial o contacto de protección de datos personales encargado de atender las solicitudes de los titulares, supervisar el cumplimiento de esta política y servir de enlace con la ANTAI. Aunque en el sector privado la designación de un oficial de protección de datos es facultativa, la ANTAI la tiene en cuenta al graduar sanciones; cuando se designe formalmente un oficial, su designación se comunicará a la ANTAI.

Contacto de privacidad para Panamá: [Nombre y cargo del oficial], correo electrónico hola@hipal.com.co, [teléfono de contacto en Panamá].

Mientras no se designe un contacto específico, las solicitudes deberán canalizarse a través de los canales oficiales de soporte y privacidad que Hipal informe a los clientes y usuarios.

24. Quejas ante la autoridad competente

Sin perjuicio de acudir previamente a Hipal o al cliente responsable para ejercer sus derechos, el titular podrá presentar consultas, quejas o denuncias ante la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información - ANTAI, Dirección de Protección de Datos Personales, cuando considere que el tratamiento de sus datos personales vulnera la normativa panameña aplicable, o cuando su solicitud no haya sido respondida dentro de los plazos legales.

25. Modificaciones de la política

Hipal podrá modificar esta política cuando existan cambios legales, regulatorios, jurisprudenciales, tecnológicos, operativos, contractuales, comerciales o de seguridad que así lo justifiquen. Las modificaciones serán informadas o puestas a disposición de los titulares, clientes y usuarios a través de la plataforma, correo electrónico, sitio web u otros canales razonables.

La versión vigente será la publicada o comunicada por Hipal para la operación correspondiente. Cuando los cambios impliquen nuevas finalidades, tratamientos sustancialmente diferentes o bases que requieran consentimiento, se gestionará la autorización o comunicación que resulte procedente conforme a la normativa aplicable.

26. Ley aplicable

Esta política, en cuanto al tratamiento de datos personales vinculado con operaciones, titulares, clientes o bases de datos relacionados con la República de Panamá, se regirá por la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019 sobre Protección de Datos Personales, el Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, la Ley No. 284 de 14 de febrero de 2022 en lo relativo a las asambleas de propietarios, las decisiones e instrucciones de la ANTAI y las demás normas panameñas aplicables.

Los aspectos comerciales, societarios, contractuales, de licenciamiento de software, propiedad intelectual, pagos o prestación del servicio podrán regirse por la ley pactada en los términos y condiciones o en el contrato respectivo, siempre que ello no limite los derechos de los titulares ni el cumplimiento obligatorio de la normativa panameña de protección de datos personales cuando resulte aplicable.

27. Aceptación y constancia

El titular, cliente o usuario declara que ha sido informado sobre el tratamiento de sus datos personales, las finalidades, sus derechos, los canales de atención, la posible intervención de terceros y, cuando aplique, la existencia de tratamiento o transferencia internacional de datos. La aceptación de esta política podrá realizarse mediante firma física, aceptación electrónica, registro en la plataforma, casilla de verificación no premarcada, comunicación verificable o cualquier otro mecanismo que permita acreditar la aceptación o conocimiento de la política. Cuando el tratamiento se base en el consentimiento, este deberá ser previo, informado e inequívoco; el solo uso de la plataforma no se entenderá como consentimiento para finalidades que lo requieran, como las comunicaciones comerciales o el tratamiento de datos sensibles.

MAPU HOLDING S.A.S. - HIPAL

Versión 3. Panamá - Octubre de 2026