
Política de protección de datos personales



Uso Público

Responsabilidad y control de cambios

Propietario	Área de riesgo		
Revisor	Subgerente de riesgo operacional, continuidad de negocio y seguridad de la información.		
Aprobador	Comité de riesgo		
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Realizado por
0.1	Marzo 2020	Revisión del documento	Thomas Lewin
0.1	29-07-2020	Aprobación del documento	Comité de Seguridad de la Información
0.1	09-08-2021	Revisión del documento	César Miranda
0.2	12-08-2021	Se ajusta la política a los principios del marco de referencia ISO 27.701:2019	César Miranda
0.2	25-08-2021	Aprobación del documento	Ana Mayer Thomas Lewin
0.2	03-08-2022	Revisión del documento	César Miranda
0.2	26-10-2022	Aprobación del documento	Comité de Riesgos
0.3	06-03-2024	Revisión y actualización del documento	Ma. Fernanda Zúñiga
0.3	20-03-2024	Aprobación del documento	Comité de Riesgos
0.4	12-06-2026	Revisión y actualización del documento	Haryk Pujado

Índice de contenidos

1. Objetivo del documento.....	4
2. Alcance	4
3. Documentos relacionados	4
4. Definiciones.....	4
5. Declaración de la política	5
6. Principios de la política	5
6.1. Tratamiento de datos personales de las personas naturales	6
6.2. Derechos de las personas	8
6.3. Procedimiento para el ejercicio de derechos	8
6.4. Identificación de responsables en materia de protección de datos	9
6.5. Documentación respecto de la seguridad de la información	9
6.6. Cláusula en contratos con terceros para la prestación de servicios	10
6.7. Medidas de seguridad respecto a la información de las personas	10
6.8. Registro de Actividades de Tratamiento	11
6.9. Transferencias internacionales de datos personales	11
6.10. Conservación y eliminación de datos personales	11
7. Aprobación, publicación y actualización	12

1. Objetivo del documento

El presente documento se enmarca en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y su modificación por la Ley N° 21.719 sobre Protección y Tratamiento de Datos Personales, y tiene por objeto regular el tratamiento de los datos personales a los que Cibergestión y sus colaboradores tengan acceso en las gestiones y actividades afines a su giro, con el propósito de asegurar el respeto y protección de los derechos y libertades de las personas titulares de dichos datos.

Asimismo, forma parte del objetivo de este documento dar a conocer al trabajador la Política de protección de datos personales y fijar los criterios a aplicar a todas las áreas de la empresa para el correcto tratamiento de los datos personales por parte de la empresa y sus trabajadores, con objeto de velar por el cumplimiento de dicha política y el compromiso de Cibergestión con sus clientes.

2. Alcance

Esta política es aplicable a Cibergestión, y considera en su alcance todos los procesos y recursos clave, incluyendo a todos los colaboradores internos, externos, y terceros, que participen en las actividades de la empresa.

3. Documentos relacionados

- Política de seguridad de la información

4. Definiciones

Dato personal: cualquier información vinculada o referida a una persona natural identificada o identificable. Se considerará identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante información combinada con otros datos, tales como el número de cédula de identidad, el análisis de elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona, excluyendo aquellos casos en que el esfuerzo de identificación sea desproporcionado.

Datos personales sensibles: datos personales que se refieren a características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como hábitos personales, origen racial o étnico, ideologías y opiniones políticas, creencias o convicciones religiosas, estados de salud físicos o psíquicos, vida sexual, orientación sexual, identidad de género y datos biométricos, entre otros que determine la ley.

Tratamiento de datos: cualquier operación, o conjunto de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, procesar, almacenar, comunicar, transmitir o utilizar de cualquier forma datos personales o conjuntos de datos personales.

Fuente de acceso público: son todas aquellas bases de datos personales, públicas o privadas, cuyo acceso o consulta puede ser efectuado en forma lícita por cualquier persona, siempre que no existan restricciones o impedimentos legales para su acceso o utilización.

Base de datos personales: conjunto de datos personales, cualquiera sea la finalidad, forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso, que permita relacionar los datos entre sí, así como realizar el tratamiento de ellos.

Titular: persona natural, identificada o identificable, a quien conciernen o se refieren los datos personales.

Consentimiento: la manifestación de voluntad libre, específica, inequívoca e informada, otorgada a través de una declaración o una clara acción afirmativa, mediante la cual el titular de datos, su representante legal o mandatario, según corresponda, autoriza el tratamiento de los datos personales que le conciernen.

Responsable del tratamiento: persona natural o jurídica que decide sobre los fines y medios del tratamiento de datos personales.

Encargado del tratamiento: persona natural o jurídica que realiza tratamiento de datos personales por cuenta del responsable, conforme a sus instrucciones.

5. Declaración de la política

Cibergestión se compromete a adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad y el tratamiento adecuado de los datos personales propios y de terceros. Se concientizará y revisará de forma regular, para que nuestros colaboradores y las partes interesadas que en cualquier momento pudiesen interactuar con datos de carácter personal, guarden secreto de los mismos, obligaciones que subsistirán indefinidamente, aún después de finalizar sus relaciones con la empresa.

Los datos personales entregados por las partes interesadas preferiblemente serán administrados exclusivamente por personal de Cibergestión, evitando usos indebidos, alteración o entrega a terceros. Sin perjuicio de lo anterior, la Cibergestión no se hará responsable del uso que puedan dar terceras personas a los datos personales entregados por sus titulares en espacios abiertos al público, como redes sociales o foros.

En el caso que, mediante contrato de servicio, sea una entidad externa o empresa quien administre datos personales o información, Cibergestión suscribirá un acuerdo de confidencialidad, de manera que en ninguna circunstancia la empresa o entidad pueda comercializar, utilizar ni entregar datos personales de los clientes a terceros.

6. Principios de la política

Para efectos de dar completa observancia a los estándares de cumplimiento interno, el tratamiento de los datos personales realizado por Cibergestión deberá contemplar los siguientes principios y requisitos:

- a) **Licitud y lealtad:** Cibergestión sólo puede realizar el tratamiento de los datos personales de los colaboradores o clientes de manera lícita y leal, y deberá ser capaz de acreditar la licitud de dicho tratamiento.
- b) **Finalidad:** Los datos personales deben ser recolectados con fines específicos, explícitos y lícitos. No se pueden tratar los datos personales con fines distintos a los informados al momento de la recolección, salvo que el tratamiento sea para fines compatibles con los autorizados originalmente; el titular otorgue nuevamente su consentimiento; o así lo disponga la ley.
- c) **Proporcionalidad y minimización:** Los datos personales deben limitarse estrictamente a aquellos que resulten necesarios, adecuados y pertinentes en relación con los fines del tratamiento.
- d) **Calidad:** En relación con los fines del tratamiento, los datos personales deben ser exactos, completos, actualizados, y estar de acuerdo con la información proporcionada por el usuario o cliente, debiendo ser pertinentes para dichos fines.
- e) **Limitación de conservación:** Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades del tratamiento o las obligaciones legales aplicables.
- f) **Responsabilidad:** Quienes realicen tratamiento de datos personales serán legalmente responsables de cumplir con los principios, deberes y obligaciones legales. Cibergestión se obliga a instruir a sus respectivos empleados a guardar reserva y privacidad de los datos personales y tomará todas las medidas necesarias e indispensables para que su personal guarde el más estricto secreto y confidencialidad de los datos personales a que tenga acceso.
- g) **Seguridad:** En el tratamiento de los datos personales Cibergestión garantiza estándares adecuados de seguridad, protegiendo los datos contra el tratamiento no autorizado o ilícito, y contra su pérdida, filtración, daño o destrucción, aplicando medidas técnicas y organizativas apropiadas y acordes con el tratamiento que se vaya a efectuar y con la naturaleza de los datos.
- h) **Transparencia e información:** Cibergestión debe entregar al titular toda la información que sea necesaria para el ejercicio de sus derechos, incluyendo las políticas y las prácticas sobre el tratamiento de los datos personales, las que además deberán encontrarse permanentemente accesibles y a disposición de cualquier interesado de manera precisa, clara, inequívoca y gratuita. Se tomarán las medidas adecuadas y oportunas para facilitar al titular el acceso a toda su información, así como cualquier otra comunicación relativa al tratamiento que se realiza.
- i) **Confidencialidad:** El responsable y quienes tengan acceso a los datos personales deberán guardar secreto o confidencialidad acerca de los mismos, Cibergestión debe establecer controles y medidas adecuados para preservarla. Este deber subsiste aún después de concluida la relación con el titular.

6.1. Tratamiento de datos personales de las personas naturales

El tratamiento de datos personales por parte de Cibergestión deberá sustentarse en una base de licitud válida conforme a la legislación vigente y realizarse únicamente para finalidades

determinadas, explícitas y legítimas vinculadas al desarrollo de sus actividades comerciales, operacionales, laborales, tecnológicas y administrativas.

Entre otras, Cibergestión podrá tratar datos personales para:

- gestión comercial y relación con clientes;
- prospección y envío de comunicaciones comerciales;
- gestión contractual y medidas precontractuales;
- prestación de servicios y gestión operacional;
- administración de trabajadores, remuneraciones y cumplimiento laboral;
- cumplimiento de obligaciones legales, tributarias y previsionales;
- soporte tecnológico, seguridad de la información y continuidad operacional;
- monitoreo y protección de sistemas corporativos;
- atención de requerimientos y ejercicio de derechos de titulares;
- custodia documental y gestión de servicios prestados a clientes.

Las bases de licitud que podrán sustentar dichos tratamientos incluyen, según corresponda:

- consentimiento del titular;
- ejecución de contratos o medidas precontractuales;
- cumplimiento de obligaciones legales;
- interés legítimo del responsable debidamente ponderado;
- ejercicio o defensa de derechos;
- otras hipótesis autorizadas por ley.

Respecto al tratamiento de datos personales se establecen las siguientes obligaciones y criterios:

- El tratamiento de datos personales solo podrá realizarse cuando exista una base de licitud válida conforme a la legislación vigente. Cuando el tratamiento se base en el consentimiento del titular, este deberá otorgarse de manera libre, informada, específica e inequívoca.
- Cibergestión podrá encargar el tratamiento de datos personales a terceros proveedores o plataformas tecnológicas cuando ello resulte necesario para el desarrollo de sus operaciones, exigiendo contractualmente obligaciones de confidencialidad, seguridad y cumplimiento normativo conforme a la legislación vigente.
- Toda persona tiene derecho a exigir a Cibergestión información sobre los datos relativos a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito del almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos regularmente. Cibergestión debe informar y poner a disposición del titular los antecedentes que acrediten la licitud del tratamiento de datos que realiza y deberá entregar de manera expedita dicha información cuando le sea requerida. En caso de que los datos personales sean erróneos, inexactos, equívocos o incompletos y así se acredite, el titular tendrá derecho a que se modifiquen. Sin perjuicio de ciertas excepciones legales, podrá además exigir que se eliminen en caso de que su almacenamiento carezca de fundamento legal o cuando estuvieren caducos.

- Toda persona tiene derecho a exigir la eliminación o bloqueo de sus datos personales cuando los hayan proporcionado voluntariamente o cuando estos datos se usen para comunicaciones comerciales y no deseen continuar figurando en el registro respectivo, sea de modo temporal o definitivo.
- Dependiendo de la naturaleza del servicio o tratamiento realizado, Cibergestión podrá actuar como responsable del tratamiento o como encargado del tratamiento por cuenta de terceros, obligándose en ambos casos a cumplir las exigencias legales aplicables y las instrucciones válidamente impartidas por el responsable cuando corresponda.

6.2. Derechos de las personas

Se debe proporcionar en tiempo y forma a clientes, colaboradores y titulares de datos personales el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación o supresión, oposición, portabilidad y bloqueo, conforme a la legislación vigente.

En este sentido, Cibergestión debe proporcionar los medios para que el cliente o colaborador conozca dónde, cómo y a quién debe o puede solicitar el ejercicio de sus derechos, integrando de manera efectiva herramientas tecnológicas y mecanismos que permitan a los titulares ejercer sus derechos de manera expedita y sencilla

Asimismo, la entidad debe tener establecido un procedimiento de actuación claro y accesible, a través del cual los responsables deben dar respuesta a las solicitudes realizadas, ya sea a través de un correo electrónico específico, un formulario de contacto, o cualquier otro medio electrónico equivalente, asegurando que estas peticiones sean atendidas en tiempo y forma.

Cibergestión contará con un procedimiento interno formal para la gestión y atención de solicitudes de ejercicio de derechos de titulares de datos personales, el cual regulará los canales de recepción, verificación de identidad, trazabilidad, plazos y responsables de respuesta.

6.3. Procedimiento para el ejercicio de derechos

Los titulares de datos personales podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación o supresión, oposición, portabilidad y bloqueo mediante los canales habilitados por Cibergestión para estos efectos.

Las solicitudes podrán presentarse mediante correo electrónico, formularios electrónicos u otros mecanismos que la empresa disponga para tal efecto.

La solicitud deberá contener, al menos:

- identificación del titular o su representante;
- un medio de contacto para recibir respuesta;

- identificación del derecho que se ejerce;
- una descripción de la solicitud y antecedentes que la fundamenten cuando corresponda.

Cibergestión podrá solicitar antecedentes razonables para verificar la identidad del solicitante, utilizando mecanismos proporcionales al canal utilizado y al tipo de relación existente con el titular, con el objeto de resguardar la seguridad y confidencialidad de los datos personales.

Las solicitudes serán registradas y gestionadas por el área responsable, dando respuesta dentro de los plazos establecidos en la legislación vigente.

Cuando una solicitud sea rechazada total o parcialmente, la respuesta será fundada e informará los mecanismos de reclamación disponibles conforme a la normativa aplicable.

6.4. Identificación de responsables en materia de protección de datos

El Área de Riesgo ha sido designada por Cibergestión, para coordinar y hacer cumplir la normativa de protección de datos personales, velando por que no se lleguen a cometer infracciones en materia de protección de este tipo de datos.

Cibergestión ha creado el Comité de Riesgo que servirá como grupo encargado de coordinar y controlar estas medidas. Adicionalmente, forma parte de las funciones del nivel de Supervisión de toda la empresa, velar porque esta política sea cubierta dentro de los procesos respectivos a sus áreas.

Cibergestión dispondrá de un canal formal para consultas y ejercicio de derechos relacionados con protección de datos personales, el cual será informado a los titulares mediante los mecanismos y documentos correspondientes.

6.5. Documentación respecto de la seguridad de la información

La entidad debe contar con documentación adecuada y suficiente relativa a los medios técnicos y organizativos para el establecimiento de medidas de seguridad en lo relativo a la protección de datos de carácter personal. Esta documentación puede ser tan amplia como se considere necesario para cubrir todos aquellos aspectos contemplados en la normativa de aplicación.

En este sentido Cibergestión cuenta con una Política de protección de datos personales, contratos, anexos de trabajo, y el Comité de Riesgo.

La documentación, las obligaciones, y derechos respecto a la normativa, será difundida entre los empleados y partes interesadas que accedan, por cualquier medio, a datos de carácter personal.

6.6. Cláusula en contratos con terceros para la prestación de servicios

Cuando Cibergestión reciba servicios de terceros o entregue servicios a terceros que requieran o impliquen el tratamiento de datos de carácter personal de clientes y sus usuarios, deberá definir las obligaciones propias y del tercero con respecto a este tratamiento.

Estas obligaciones se deben definir contractualmente, y deben considerar al menos:

- Que los datos de carácter personal que se entregan al tercero que realiza el servicio y/o a Cibergestión serán tratados conforme a las instrucciones y finalidades para las que fueron obtenidos, quedando prohibido el tratamiento para un objeto distinto del convenido contractualmente
- Que estos datos de carácter personal no los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas o entidades, salvo autorización expresa de los titulares de los datos personales o del mandante en caso de un contrato de prestación de servicio.
- Que incluirá y pondrá en marcha las medidas de seguridad necesaria conforme a las características del contrato celebrado, sea como prestador de servicios o como contratante de estos, para que estos datos personales estén lo suficientemente protegidos.
- Que una vez finalizada la relación contractual, sea como prestador de servicios como contratante de estos, los datos deberán ser destruidos o devueltos a la entidad que los entregó.

Asimismo, Cibergestión contará con un inventario actualizado de contratos de aquellas entidades (terceros) que le prestan servicios relativos al tratamiento de datos de carácter personal y de aquellas entidades a las que presta servicios relativos al tratamiento de datos de carácter personal.

6.7. Medidas de seguridad respecto a la información de las personas

Cibergestión cuenta con adecuados mecanismos de seguridad, registro de incidencias y respaldo de los datos de carácter personal.

En concreto se llevarán a cabo las siguientes actividades de control:

- Mantener un adecuado registro de perfiles de acceso y usuarios con acceso a aplicaciones o sistemas que tratan datos de carácter personal, asegurando su continua actualización.
- Realizar revisiones periódicas de los perfiles de acceso y usuarios con acceso a los datos de carácter personal, para garantizar que solo las personas autorizadas tengan acceso, ya sea de forma total o parcial, y ajustando dichos accesos de forma periódica o puntual, según sea necesario
- Contar con un registro actualizado de incidencias (automatizado o no automatizado) donde se registren las pérdidas, alteraciones o destrucción de datos de carácter personal, así como los incidentes relacionados con los dispositivos que almacenan datos de carácter personal.

- Tomar las medidas correctoras necesarias respecto de las incidencias detectadas entre las que se incluye notificar de manera inmediata a los clientes afectados y a los titulares de los datos que se han visto comprometidos, según corresponda.
- Cibergestión deberá contar con un procedimiento interno para la gestión de vulneraciones o brechas de seguridad que afecten datos personales, incluyendo mecanismos de evaluación, contención, documentación y eventual notificación conforme a la normativa vigente.
- Mantener un inventario actualizado de bases de datos sobre las que se deben realizar copias de seguridad, asegurando que este refleje fielmente los datos gestionados y almacenados
- Realizar las copias de seguridad oportunas a las bases de datos, estableciendo un calendario regular para estas operaciones y garantizando que las copias de seguridad sean completas y se almacenen de manera segura.

6.8. Registro de Actividades de Tratamiento

Cibergestión mantendrá un Registro de Actividades de Tratamiento (RAT) que documente los tratamientos de datos personales realizados por la organización, incluyendo finalidades, categorías de datos, bases de licitud, destinatarios, plazos de conservación y medidas de seguridad aplicables.

6.9. Transferencias internacionales de datos personales

Cibergestión podrá realizar transferencias internacionales de datos personales cuando ello resulte necesario para la prestación de servicios, utilización de plataformas tecnológicas, almacenamiento en nube, soporte corporativo o cumplimiento de obligaciones contractuales u operacionales, adoptando las medidas legales, contractuales y de seguridad necesarias para resguardar adecuadamente los derechos de los titulares de datos personales conforme a la legislación vigente.

6.10. Conservación y eliminación de datos personales

Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades del tratamiento, obligaciones legales, contractuales, regulatorias o de defensa jurídica aplicables a Cibergestión.

Finalizado el plazo de conservación correspondiente, los datos serán eliminados, anonimizados o bloqueados conforme a la naturaleza del tratamiento y a las obligaciones legales aplicables.

Esta política y el conjunto de estándares y procedimientos que se desprendan de ella, deben ser acatados y cumplidos por todos los colaboradores de la organización y por quienes presten servicios a ella.

El incumplimiento de lo dispuesto en la presente Política constituye una falta grave y será sancionada de acuerdo a lo establecido en el Proceso Disciplinario.

7. Aprobación, publicación y actualización

El área de riesgo es responsable de revisar y/o actualizar esta Política, anualmente y/o cuando existan cambios significativos.

Los cambios deberán ser expuestos al Comité de riesgos, para su revisión y aprobación. De igual forma, de no existir modificaciones, se deberá ratificar su vigencia en el mismo.

La Alta Administración de Cibergestión debe asegurar los mecanismos para que esta Política y sus modificaciones sean conocidas y estén disponibles permanentemente para todos los integrantes de la organización y de terceros.

La versión vigente de este documento está a disposición de todo el personal en la aplicación corporativa (Talana), y también para todas las partes interesadas, en el portal web de Cibergestión.