



“Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos de AXESS NETWORKS SOLUTIONS CHILE S.A.”

Entrada en Vigor: 4/01/2022

1. Propósito y alcance del Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales

El artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República de Chile consagra el derecho fundamental a la protección de los datos personales o habeas data, así: *“El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y asimismo, la protección de sus datos personales. El tratamiento y protección de estos datos se efectuará en la forma y condiciones que determine la ley”*.

En desarrollo de lo anterior, la ley 19.628 de 1999 “sobre protección de la vida privada” establece ciertas obligaciones y derechos para proteger y garantizar este derecho a las personas que suministran sus datos a personas jurídicas privadas como **AXESS NETWORKS SOLUTIONS CHILE S.A.** (en adelante, **AXESS CHILE**). Como consecuencia de lo anterior, **AXESS CHILE** es responsable de proteger y garantizar los derechos de los titulares de los datos personales que recopila y usa en sus actividades. Sin perjuicio de lo anterior, es fundamental mencionar que la ley 19.628 se encuentra en un proceso de revisión profunda cuyo objeto es adecuarla a las necesidades de la ciudadanía y los avances tecnológicos ocurridos desde su promulgación. Para estos efectos, hoy se encuentra tramitándose en el Congreso Nacional de Chile el boletín 11144-07 refundido con el boletín 11092-07, que contiene un proyecto de ley que modificará la normativa antes referida, adecuándola al cumplimiento de estándares internacionales, en particular, el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD). Con el propósito de dar a conocer y lograr el estricto cumplimiento a las referidas normas por parte de **AXESS CHILE** y de sus clientes, contratistas, trabajadores y colaboradores, se ha elaborado el presente Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de los Datos Personales, en el cual explican los principios y políticas que regirán el tratamiento de los datos personales que recopila **AXESS CHILE**, así como los procedimientos que se deben seguir para lograr el cumplimiento de la ley 19.628 y las futuras normativas en la materia que la modifiquen y/o complementen (en adelante “la Ley”).

El estricto cumplimiento de este Manual es de vital importancia para **AXESS CHILE**, no solo para evitar sanciones y sus respectivas multas, sino para demostrar el interés y compromiso de la compañía con las buenas prácticas empresariales y el estricto cumplimiento de la Ley.

El presente Manual Interno, junto con la Política de Tratamiento de Datos y Privacidad de la compañía, representan compromisos de obligatorio cumplimiento para todos los empleados, contratistas o colaboradores de **AXESS CHILE**.

2. Aspectos Generales de las normas sobre Protección de Datos Personales.

- 2.1. **Legislación Vigente:** La legislación Nacional vigente en materia de Protección de Datos Personales es la ley 19.628 de 1999 y las normas que las reglamenten, modifiquen o deroguen en el futuro.
- 2.2. **Definiciones:** Para el mejor entendimiento y cumplimiento del presente Manual se deben tener en cuenta las siguientes definiciones de carácter legal:¹
- **Autorización (Consentimiento):** toda manifestación de voluntad libre, específica, inequívoca e informada, mediante la cual el titular de datos, su representante legal o mandatario, según corresponda, autoriza el tratamiento de los datos personales que le conciernen.
 - **Base de Datos:** conjunto organizado de datos personales, cualquiera sea la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso, que permita relacionar los datos entre sí, así como realizar su tratamiento.
 - **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, en particular mediante uno o más identificadores, tales como el nombre, 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.
 - **Dato público:** datos personales cuyo acceso o consulta puede ser efectuada en forma lícita por cualquier persona, siempre que no existan restricciones o impedimentos legales para su acceso o utilización, tales como listas de colegios profesionales, diario oficial, medios de comunicación o los registros públicos que disponga la Ley.
 - **Datos sensibles:** datos personales que revelen el origen étnico o racial, la afiliación política, sindical o gremial, hábitos personales, las convicciones ideológicas o filosóficas, las creencias religiosas, los datos relativos a la salud, al perfil biológico humano, los datos biométricos, y la información relativa a la vida sexual, a la orientación sexual y a la identidad de género de una persona natural.
 - **Titular:** persona natural, identificada o identificable, a quien conciernen o se refieren los datos personales.
 - **Encargado de Datos:** la persona natural o jurídica que trate datos personales, por cuenta del responsable de datos.
 - **Responsable de Datos:** toda persona natural o jurídica, pública o privada, que decide acerca de los fines y medios del tratamiento de datos personales, con independencia de si los datos son tratados directamente por ella o a través de un tercero mandatario o encargado.
 - **Tratamiento:** 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.

¹ Estas definiciones corresponden a las establecidas por el proyecto de ley que regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales (boletines 11144-07 y 11092-07).

- 2.3. **Principios que rigen el tratamiento de datos personales:** Todas las actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales que se encuentran en la base de datos de **AXESS CHILE** deben cumplir con los principios reconocidos por la Ley y la jurisprudencia de los tribunales de justicia de la República de Chile, los cuales se resumen a continuación:
- **Principio de licitud del tratamiento:** Los datos personales sólo pueden tratarse con sujeción a la Ley. Es lícito el tratamiento de los datos personales que le conciernen al titular cuando éste otorgue su consentimiento para ello o existe otra fuente de licitud en los términos indicados en la Ley como por ejemplo cuando el tratamiento de datos sea necesario para la celebración o ejecución de un contrato entre el titular y el responsable.
 - **Principio de finalidad:** Los datos personales deben ser recolectados con fines específicos, explícitos y lícitos. El tratamiento de los datos personales debe limitarse al cumplimiento de estos fines.
 - **Principio de Proporcionalidad:** Los datos personales que se traten deben limitarse a aquellos que resulten necesarios en relación con los fines del tratamiento.
 - **Temporalidad:** Los datos personales deben ser conservados sólo por el período de tiempo que sea necesario para cumplir con los fines del tratamiento, luego de lo cual deben ser cancelados o anonimizados. Un período de tiempo mayor requiere autorización legal o consentimiento del titular.
 - **Principio de calidad:** Los datos personales deben ser exactos, completos y actuales, en relación con los fines del tratamiento.
 - **Principio de transparencia:** Las políticas y las prácticas sobre el tratamiento de los datos personales deben estar permanentemente accesibles y a disposición de cualquier interesado de manera precisa, clara, inequívoca y gratuita. Para estos efectos, **AXESS CHILE** debe adoptar las medidas adecuadas y oportunas para facilitar al titular el acceso a toda la información que señala la Ley, así como cualquier otra comunicación relativa al tratamiento que realiza.
 - **Principio de responsabilidad:** **AXESS CHILE** es responsable del cumplimiento de los principios, obligaciones y deberes de conformidad a la Ley.
 - **Principio de seguridad:** En el tratamiento de los datos personales, **AXESS CHILE** debe garantizar estándares adecuados de seguridad, protegiéndolos contra el tratamiento no autorizado o ilícito, y contra su pérdida, filtración, daño accidental o destrucción. Las medidas de seguridad deben ser apropiadas y acordes con el tratamiento que se vaya a efectuar y con la naturaleza de los datos personales.
 - **Principio de confidencialidad:** **AXESS CHILE** debe guardar secreto o confidencialidad acerca de los datos personales estableciendo controles y medidas adecuadas para preservar el secreto o confidencialidad. Este deber subsiste aún después de concluida la relación con el titular de los datos personales.
- 2.4. **Sanciones por el incumplimiento de la Ley:** El incumplimiento de este Manual y de las obligaciones que con él se dan a conocer puede llegar a generar sanciones graves para **AXESS CHILE**.

3. Autorización del Titular de los Datos

- 3.1. **Necesidad de consentimiento:** La Ley establece, como regla general, la necesidad de obtener el consentimiento del titular para el tratamiento de los datos personales que le conciernen. Dicho consentimiento debe ser libre, informado y específico para poder realizar cualquier actividad relacionada con la recopilación y tratamiento de datos personales. En consecuencia, **AXESS CHILE** debe contar, por regla general, con el referido consentimiento para realizar cualquier operación relacionada con datos personales. Asimismo, el consentimiento debe manifestarse de manera inequívoca, mediante una declaración verbal, escrita o expresada a través de un medio electrónico equivalente, o mediante un acto afirmativo que dé cuenta con claridad de la voluntad del titular.
- 3.2. **Características que debe tener el Consentimiento:** De conformidad con la Ley, el consentimiento del Titular de los datos debe cumplir con las siguientes características:
- Ser libre: el consentimiento será prestado libremente cuando el titular goza de verdadera o libre elección o puede denegar o retirar su consentimiento sin sufrir perjuicio alguno.
 - Ser informado: el consentimiento debe ser informado de manera que al interesado se le otorguen todos los detalles necesarios de la actividad de procesamiento de **AXESS CHILE** en un idioma y una forma que pueda entender. Particularmente, para que el consentimiento sea informado, el interesado debe conocer como mínimo la identidad **AXESS CHILE** y los fines del tratamiento a los cuales están destinados los datos personales.
 - Ser específico: El consentimiento debe darse específicamente para la operación de procesamiento particular de **AXESS CHILE** en cuestión.
- 3.3. **Mecanismo para obtener el consentimiento:** El consentimiento debe constar por escrito y manifestarse de manera inequívoca, mediante una declaración verbal, escrita o expresada a través de un medio electrónico equivalente, o mediante un acto afirmativo que dé cuenta con claridad de la voluntad del titular. Para cumplir con esto, **AXESS CHILE** puede adoptar los mecanismos tecnológicos y físicos que le permiten guardar el registro de la aceptación de los titulares. Asimismo, los medios utilizados para el otorgamiento o la revocación del consentimiento deben ser expeditos, fidedignos, gratuitos y estar permanentemente disponibles para el titular.
- 3.4. **Consentimiento para datos sensibles:** **AXESS CHILE** solo puede realizar operaciones o tratamientos de los datos personales sensibles con el consentimiento expreso del titular, otorgado a través de una declaración escrita, verbal o por un medio tecnológico equivalente. Sin perjuicio de lo anterior, es lícito el tratamiento de datos personales sensibles, sin el consentimiento del titular, en los casos excepcionales que establezca la Ley.



- 3.5. **Prueba del Consentimiento:** Con el fin de que posteriormente se pueda consultar el consentimiento, se deberá llevar un registro físico o electrónico en el que se consigne cómo y cuándo se obtuvo cada consentimiento, así como copia de la misma.

4. Tratamiento de los datos personales

- 4.1. **Recolección:** La recolección de la información debe limitarse a aquellos datos que contribuyan y que sean pertinentes para alcanzar las finalidades requeridas por **AXESS CHILE**, según la naturaleza de la base de datos. Para el procedimiento de recolección queda prohibida la utilización de medios engañosos o fraudulentos.
- 4.2. **Modificaciones en las políticas o finalidad de Tratamiento:** Cuando **AXESS CHILE** adopte un cambio sustancial en las políticas o finalidades del tratamiento, este deberá comunicarse oportunamente a los titulares de los datos a través de los medios de comunicación que se utilizan ordinariamente en las relaciones con el titular. Si el cambio sustancial es de categoría tal que haga inoqua el consentimiento otorgado por cuanto la nueva finalidad no es compatible con el propósito original para el cual fueron recolectados los datos personales, se deberá obtener un nuevo consentimiento, salvo que sea procedente tratar los datos personales del titular mediante otra fuente de licitud como el interés legítimo.
- 4.3. **Datos personales de menores de edad:** **AXESS CHILE** no usará, almacenará ni realizará tratamiento de datos personales de menores de edad bajo ningún motivo o circunstancia.
- 4.4. **Transferencia de datos a terceros países:** **AXESS CHILE** sólo podrá transferir datos personales de sus titulares a terceros países cuando aquellos proporcionen niveles adecuados de protección de datos y/o en los demás casos excepcionales señalados en la Ley, particularmente cuando (i) exista consentimiento expreso del titular de datos para realizar una transferencia internacional de datos específica y determinada; o (ii) la transferencia sea necesaria para la celebración o ejecución de un contrato entre el titular y **AXESS CHILE**. Para estos efectos, se considera que un país no proporciona los niveles adecuados de protección cuando sus leyes no prevean: (i) principios que orienten los derechos y obligaciones de los involucrados en el tratamiento del dato, (ii) un procedimiento que involucre mecanismos y entidades independientes que garanticen la protección de los datos personales, (iii) obligaciones de información y seguridad a los responsables del tratamiento de los datos, y (iv) la determinación de responsabilidades en caso de infracciones.
- 4.5. **Transmisión de datos a un encargado para que haga el tratamiento de los datos personales:** **AXESS CHILE** podrá transmitir o entregar los datos personales de sus bases de datos a un tercero para que este tercero, en calidad



de encargado de datos, realice el tratamiento de los datos personales. Para tales efectos y de conformidad con la Ley, se deberá suscribir un contrato con dicho tercero en el que:

- Se señalen los alcances, objeto y finalidad del tratamiento, las actividades que el encargado realizará por cuenta de **AXESS CHILE** para el tratamiento de los datos personales, la duración del encargo, el tipo de datos personales tratados, las categorías de titulares a quienes conciernen los datos, y los derechos y obligaciones de las partes.
- El encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones de **AXESS CHILE** bajo la política de tratamiento de la información y a realizar el tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables. Asimismo, el encargado no podrá delegar parte o la totalidad del encargo, salvo que conste una autorización específica y por escrito **de AXESS CHILE**.
- Además de las obligaciones que imponga la Ley y las demás normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones mínimas:
 1. Dar tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan y únicamente siguiendo instrucciones documentadas de **AXESS CHILE**, inclusive con respecto a las transferencias de datos personales a un tercer país.
 2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
 3. Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.
 4. Asistir a **AXESS CHILE**, teniendo cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, siempre que sea posible, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los titulares.
 5. A elección de **AXESS CHILE**, suprimir o devolver todos los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios de tratamiento.

5. Derechos de los Titulares de los Datos Personales.

Por disposición de la Ley, y en la forma y tiempo que allí se señale, los titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos:

- a. Derecho de Acceso: Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- b. Derecho de rectificación: El titular de datos tiene derecho a solicitar y obtener la rectificación de los datos personales que le conciernen y que

están siendo tratados cuando sean inexactos, desactualizados o incompletos.

- c. Derecho de cancelación. El titular de datos tiene derecho a solicitar y obtener la cancelación o supresión de los datos personales que le conciernen.
- d. Derecho de Oposición: El titular de datos tiene derecho a oponerse a que se realice un tratamiento específico o determinado de los datos personales que le conciernan.
- e. Derecho a la portabilidad: El titular de datos tiene derecho a solicitar y recibir una copia de los datos personales que le conciernen, que haya facilitado a **AXESS CHILE**, en un formato estructurado, genérico y de uso común (ej. *pendrive*), que permita ser operado por distintos sistemas y, a comunicarlos o transferirlos a otro responsable de datos.
- f. Los demás derechos necesarios para la garantía del derecho fundamental al habeas data.

El ejercicio de los derechos de rectificación, cancelación y oposición siempre serán gratuitos para el titular. El derecho de acceso también se ejercerá en forma gratuita, al menos trimestralmente.

AXESS CHILE sólo puede exigir el pago de los costos directos en que incurra, cuando el titular ejerza su derecho de acceso más de una vez en el trimestre o cuando ejerza el derecho a la portabilidad.

6. Deberes y obligaciones de AXESS CHILE.

Conforme a las normas vigentes, **AXESS CHILE**, en su condición de responsable del tratamiento de sus bases de datos, tiene las siguientes obligaciones:

a. Deberes respecto al consentimiento concedido por el titular:

- Solicitar y conservar copia del respectivo consentimiento (autorización) otorgado por el titular. Además, deberá mantener registros de cuándo y cómo obtuvieron el consentimiento por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.
- Poner a disposición del titular de los datos personales, mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la revocatoria del consentimiento otorgado y la cancelación de los datos personales y su tratamiento.
- Cuando los titulares informen sobre su intención de revocar el consentimiento concedido, el responsable y/o el encargado deberá informar que ha recibido la solicitud de revocatoria de consentimiento, incluyendo su fecha de recepción.
- Adoptar las medidas necesarias para que la revocatoria del consentimiento concedido tenga efectos dentro de los términos y formas señalados en la Ley.

b. Deberes respecto a la consulta y reclamos sobre datos personales:

- Habilitar un medio de consulta que le permita a los titulares de los datos y a sus causahabientes consultar la información que reposa en la base de datos.
- Designar el área encargada de procesar dichas consultas.

- Cuando reciba una consulta del titular o de sus causahabientes debe suministrar toda la información contenida en el registro o que esté vinculada con la identificación del titular.
- Responder por escrito al titular a su domicilio o la dirección de correo electrónico fijada por éste, debiendo almacenar los respaldos que le permitan demostrar la remisión de la respuesta a la dirección física o electrónica que corresponda, su fecha y el contenido íntegro de ella.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los plazos establecidos por la Ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

c. Deberes respecto a la Política de Tratamiento y el Aviso de Privacidad:

- Desarrollar políticas para el tratamiento de los datos personales, las cuales deberán constar por escrito, en lenguaje claro y sencillo y ser puestas en conocimiento de los titulares.
- En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de las políticas del tratamiento o en la finalidad del tratamiento de los datos personales, que puedan afectar el contenido del consentimiento (autorización), estos cambios deberán ser comunicados al titular antes de o a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas y además, deberá obtener del titular una nueva autorización, cuando fuere apropiado, según lo sustancial del cambio y la incompatibilidad de los propósitos.
- En caso de que no sea posible poner a disposición del titular las políticas de privacidad, se deberá informar por medio de un aviso de privacidad al titular sobre la existencia de tales políticas y la forma de acceder a las mismas, de manera oportuna y en todo caso a más tardar al momento de la recolección de los datos personales.
- Conservar el modelo de políticas de privacidad y del aviso de privacidad, mientras se traten datos personales conforme al mismo y perduren las obligaciones que de este deriven. Para el almacenamiento del modelo, se podrán emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

d. Deberes respecto al tratamiento de los datos personales:

- Conservar prueba que acredite el cumplimiento del deber de informar al titular sobre: (i) los antecedentes que acrediten la licitud del tratamiento de datos que realiza; (ii) el tratamiento y finalidad que se le darán a los datos; (iii) los derechos que le asisten como titular; y (iv) la identificación, dirección física o electrónica y teléfono de **AXESS CHILE**.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, incluyendo la implementación de medidas de protección desde el diseño y por defecto.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya

suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Evitar que los datos personales, salvo la información pública, estén disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para otorgar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.
- **AXESS CHILE** y los encargados del tratamiento deberán documentar los procedimientos para el tratamiento y conservación de los datos personales de conformidad con las disposiciones aplicables a la materia de que se trate, así como las instrucciones que al respecto imparta la autoridad respectiva, tomando en cuenta la sensibilidad de los datos personales y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.
- Abstenerse de transferir datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, conforme a los estándares fijados por la autoridad respectiva.

e. Deberes respecto a la solicitud de cancelación de datos personales:

- Poner a disposición del titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de cancelación de datos.
- Cuando los titulares soliciten la cancelación de datos personales, **AXESS CHILE** y/o el encargado deberá informar que ha recibido la solicitud de cancelación, incluyendo su fecha de recepción.
- Adoptar las medidas necesarias para que la solicitud de cancelación de datos personales tenga efectos dentro del término señalado en la Ley.
- Una vez se hayan cumplido las finalidades del tratamiento de los datos personales, **AXESS CHILE** deberá proceder a la eliminación de los datos personales en su posesión. Sin embargo, los datos deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal.

f. Deberes relacionados con el principio de responsabilidad:

AXESS CHILE deberá ser capaz de demostrar, a petición de la autoridad respectiva, que ha implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley.

g. Otros deberes

- **AXESS CHILE** y el encargado de datos deberán reportar a la autoridad respectiva, por los medios más expeditos posibles y sin dilaciones indebidas, las vulneraciones a las medidas de seguridad que ocasionen la destrucción, filtración, pérdida o alteración accidental o ilícita de los datos personales que trate o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos, cuando exista un riesgo razonable para los derechos y libertades de los titulares.

- **AXESS CHILE** y el encargado de datos deberán registrar estas comunicaciones, describiendo la naturaleza de las vulneraciones sufridas, sus efectos, las categorías de datos y el número aproximado de titulares afectados y las medidas adoptadas para gestionarlas y precaver incidentes futuros.
- Cuando dichas vulneraciones se refieran a datos personales sensibles, datos relativos a niños y niñas menores de catorce años o datos relativos a obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial, **AXESS CHILE** y el encargado de datos deberán también efectuar esta comunicación a los titulares de estos datos. Esta comunicación deberá realizarse en un lenguaje claro y sencillo, singularizando los datos afectados, las posibles consecuencias de las vulneraciones de seguridad y las medidas de solución o resguardo adoptadas. La notificación se deberá realizar a cada titular afectado y si ello no fuere posible, se realizará mediante la difusión o publicación de un aviso en un medio de comunicación social masivo y de alcance nacional.

7. Seguridad

- 7.1. Medidas de Seguridad: **AXESS CHILE** debe implementar las medidas de seguridad humanas, administrativas y técnicas que estén a su razonable alcance para proteger los datos personales e impedir su adulteración, pérdida, usos y accesos no autorizados. Lo anterior se realizará tomando en especial consideración la naturaleza de los datos personales de los titulares y el costo de las medidas a implementar.
- 7.2. Obligaciones Contractuales: Con el fin de garantizar la seguridad de las bases de datos, en los contratos laborales, de prestación de servicios, de suministro y los demás en los que por virtud del objeto contractual se tenga acceso a las bases de datos de **AXESS CHILE**, se pactará la obligación de privacidad y confidencialidad sobre dichos datos. Así, todas las personas que intervengan en el tratamiento de los datos personales de nuestra base de datos están obligadas a garantizar la reserva de la información y los datos, incluso después de finalizada su relación con **AXESS CHILE**.

8. Procedimientos para el ejercicio de los derechos del Titular

A continuación, se describe el procedimiento que, de conformidad con la Ley, debe seguir **AXESS CHILE** para atender las peticiones, consultas y reclamos de los titulares en relación con sus datos personales.

- 8.1. **Área encargada de peticiones, consultas y reclamos.** El área encargada de atender las peticiones, consultas y reclamos de los titulares para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de sus datos personales y revocar su autorización es Administración Chile. Dicho departamento se encargará de canalizar cada petición al área que directamente administra la base de datos, para que esta tome las medidas correspondientes.
- 8.2. **Procedimiento para que el titular ejerza sus derechos.** En caso de que desee ejercer sus derechos, el titular deberá enviar un correo electrónico a las direcciones de contacto establecidas en la política de privacidad. El



procedimiento que se seguirá para dichas comunicaciones, serán los que se indican a continuación.

8.3. Peticiones y Consultas Sobre Datos Personales: Cuando el titular de los datos o sus causahabientes deseen consultar la información que reposa en la base de datos, **AXESS CHILE** responderá a la solicitud en un plazo máximo quince (15) días hábiles contados desde recepcionada dicha solicitud.

8.4. Contenido de la Petición y/o Consulta.

Cuando el titular de los datos o sus causahabientes realicen una petición y/o consulta (ej. consideren que la información contenida en las bases de datos debe ser objeto de rectificación o cancelación), o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán presentar un reclamo ante **AXESS CHILE**, el cual deberá contener, a lo menos, las siguientes menciones:

a) Individualización del titular y de su representante legal o mandatario, según corresponda y autenticación de su identidad; b) Indicación de un domicilio o una dirección de correo electrónico o de otro medio equivalente para comunicar la respuesta; c) Identificación de los datos personales o del tratamiento determinado, respecto de los cuales se ejerce el derecho correspondiente; d) En las solicitudes de rectificación, el titular deberá indicar las modificaciones o actualizaciones precisas a realizar y acompañar, en su caso, los antecedentes que las sustenten. Cuando se trate de solicitudes de cancelación, el titular deberá indicar la causal invocada y acompañar los antecedentes que la sustenten, si correspondiere. Para las solicitudes de oposición, el titular deberá indicar la causal invocada, y podrá igualmente acompañar los antecedentes que estime procedentes. En el caso del derecho de acceso, bastará con la individualización del titular.

.

8.5. Procedimiento administrativo de tutela de derechos: Para que el titular de los datos o el causahabiente pueda presentar un reclamo ante la autoridad respectiva deberá previamente haber realizado el procedimiento de consulta indicado previamente (Numeral 8.4) y se le hubiera denegado su solicitud o no fuese contestada ésta dentro de plazo. Por tanto, es muy importante que los empleados o contratistas de **AXESS CHILE** hagan todos los esfuerzos necesarios para evitar que los titulares insatisfechos se vean en la necesidad de acudir a la autoridad respectiva. En consecuencia, la atención de estos reclamos debe ser considerada como una labor PRIORITARIA.

8.6. Personas a quienes se les puede otorgar la información: De acuerdo con la Ley, la información de nuestros usuarios solo podrá ser suministrada a las siguientes personas:

- Los titulares de la información, sus causahabientes y representantes.



- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el titular o por la Ley.

9. Dudas o inquietudes en relación con la protección de datos personales

Cualquier duda o inquietud en relación con el presente Manual, las Políticas de Privacidad o la aplicación de las normas vigentes en materia de protección de datos personales podrán ser dirigidas al siguiente correo electrónico de la compañía: protecciondedatoschile@axessnet.com

10. Implementación y difusión del Manual Interno

Con el fin de adoptar el Manual Interno de Políticas y Procedimientos, se sugiere tomar las medidas que se señalan a continuación:

- a. Incluir el Manual Interno de Políticas y Procedimientos dentro de los demás manuales y/o protocolos de **AXESS CHILE**.
- b. Entregar una copia física o electrónica del Manual Interno de Políticas y Procedimientos a cada trabajador, contratista o colaborador y guardar constancia de su entrega, o ubicarlo en sistemas o plataformas comunes e informar de su disponibilidad a cada uno.
- c. Incluir en los futuros contratos que vayan a suscribirse con trabajadores o colaboradores, las obligaciones de privacidad, confidencialidad y cumplimiento del Manual Interno de Políticas y Procedimientos en los términos que se exponen en este documento. En el caso de los contratos actualmente vigentes, se debería incluir como un otrosí o modificación a los mismos.