



Términos de Servicio

Uso Interno

Marcos Alamos
15-8-2025



Contenido

Hoja de Control	2
Control de documentos	2
1. Aceptación de los Términos	4
2. Definiciones	4
3. Objeto y Alcance del Servicio	5
4. Condiciones de Uso del Servicio	5
5. Protección de Datos Personales	6
6. Derechos del Titular de los Datos	8
7. Seguridad de la Información	9
8. Notificación de Brechas de Seguridad	9
9. Encargados de Tratamiento y Subcontratación	10
10. Transferencia Internacional de Datos	10
11. Conservación y Eliminación de Datos	11
12. Obligaciones del Usuario.....	11
13. Propiedad Intelectual y Confidencialidad	11
14. Limitación de Responsabilidad.....	12
15. Vigencia, Modificaciones y Terminación	12
16. Legislación Aplicable y Jurisdicción	12
17. Contacto y Delegado de Protección de Datos.....	13

Hoja de Control

Título	Términos de Servicio		
Código	SOPNET08v1		
Autor	Marcos Alamos		
Clasificación	Interno	Tipo documento	Términos y Condiciones
Revisado por	Marcos Alamos	Fecha revisión	14-08-2025
Aprobado por	Marcos Álamos	Fecha aprobación	15-08-2025

Control de documentos

Versión	Fecha	Revisado por	Descripción
1	14-08-2025	Marcos Alamos	Creación

Nota de Confidencialidad

Este documento, incluyendo la información contenida, es restringido, confidencial y pertenece a SOPNET. No puede ser usado o reproducido, para ningún propósito y bajo ningún concepto sin el consentimiento escrito de SOPNET.

El receptor de este documento no podrá utilizar este documento para ningún otro fin que el de evaluar el producto y/o servicio comprendido en el presente documento, sin la autorización explícita de SOPNET.

1. Aceptación de los Términos

Los presentes Términos de Servicio (en adelante, los «Términos») regulan el acceso y uso de los servicios de soporte técnico, mesa de ayuda y tratamiento de información prestados por SOPNET SpA (en adelante, «SOPNET» o «el Proveedor») a favor de sus clientes y usuarios (en adelante, el «Usuario»). El acceso, contratación o uso de los servicios implica la aceptación plena, expresa y sin reservas de estos Términos por parte del Usuario. Si el Usuario no acepta estos Términos, deberá abstenerse de acceder o utilizar los servicios.

Estos Términos se rigen por la legislación de la República de Chile, en especial por la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y por la Ley N° 21.719, que regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales.

2. Definiciones

Para efectos de estos Términos, y en concordancia con la Ley N° 21.719 y la Ley N° 19.628, los siguientes términos tendrán el significado que se indica:

Datos personales: cualquier información vinculada o referida a una persona natural identificada o identificable.

Datos sensibles: datos personales que revelan el origen étnico o racial, la afiliación política, sindical o gremial, las convicciones religiosas o filosóficas, así como los datos relativos a la salud, al perfil biológico, a la vida u orientación sexual de una persona.

Titular: la persona natural a quien conciernen los datos personales objeto de tratamiento.

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

Encargado de tratamiento: la persona natural o jurídica que trata datos personales por cuenta del Responsable.

Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como su recolección, almacenamiento, uso, comunicación, transferencia o supresión.

Consentimiento: toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca mediante la cual el Titular autoriza el tratamiento de sus datos personales.

Agencia: la Agencia de Protección de Datos Personales creada por la Ley N° 21.719.

Vulneración de datos: todo incidente de seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales, o la comunicación o el acceso no autorizado a dichos datos.

3. Objeto y Alcance del Servicio

SOPNET presta servicios de soporte tecnológico, mesa de ayuda, gestión de incidentes y requerimientos, y administración de infraestructura de tecnologías de la información. En el marco de dichos servicios, SOPNET puede acceder, almacenar y tratar datos personales por cuenta del Usuario, quien mantiene la calidad de Responsable respecto de dichos datos, salvo pacto expreso en contrario.

Estos Términos aplican a todos los servicios contratados con SOPNET y a toda persona que acceda a ellos, con independencia del canal utilizado (correo electrónico, telefónico, plataforma de tickets u otros medios habilitados por el Proveedor).

4. Condiciones de Uso del Servicio

El Usuario se obliga a utilizar los servicios conforme a la ley, el orden público y estos Términos. En particular, el Usuario deberá:

- a) Proporcionar información veraz, completa y actualizada al momento de registrar solicitudes o tickets.

- b) Utilizar los servicios únicamente para los fines autorizados y dentro del ámbito de la relación contractual con SOPNET.
- c) Abstenerse de vulnerar la seguridad de los sistemas o de acceder a información de terceros sin autorización.
- d) Custodiar sus credenciales de acceso y notificar de inmediato a SOPNET cualquier uso no autorizado.
- e) Contar con una base de licitud suficiente para entregar a SOPNET los datos personales de terceros que resulten necesarios para la prestación del servicio.

5. Protección de Datos Personales

SOPNET trata los datos personales conforme a la Ley N° 21.719, a la Ley N° 19.628 y al artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República, que reconoce el derecho fundamental a la protección de los datos personales.

5.1 Responsable del tratamiento

El Responsable del tratamiento es SOPNET SpA, con domicilio en [dirección], quien determina los fines y medios del tratamiento de los datos personales recolectados directamente a través de sus servicios. Cuando SOPNET trate datos personales por cuenta del Usuario, actuará en calidad de Encargado de tratamiento, sujeto a las instrucciones documentadas de este.

5.2 Principios del tratamiento

Todo tratamiento de datos personales se sujeta a los siguientes principios establecidos en la Ley N° 21.719:

- a) Licitud, lealtad y transparencia: los datos se tratan con una base legal, de manera leal y transparente para el Titular.
- b) Finalidad: los datos se recolectan con fines determinados, explícitos y lícitos, y no se tratan de forma incompatible con ellos.

- c) Proporcionalidad y minimización: solo se tratan los datos estrictamente necesarios para la finalidad declarada.
- d) Calidad: los datos deben ser exactos, completos y estar actualizados.
- e) Responsabilidad: SOPNET responde por el cumplimiento de la ley y debe poder acreditarlo.
- f) Seguridad: se adoptan medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos.
- g) Confidencialidad: quienes intervienen en el tratamiento guardan secreto sobre los datos personales.

5.3 Bases de licitud

El tratamiento de datos personales se sustenta en alguna de las siguientes bases de licitud:

- a) El consentimiento previo, libre, informado e inequívoco del Titular.
- b) La ejecución de un contrato en que el Titular es parte, o la adopción de medidas precontractuales a su solicitud.
- c) El cumplimiento de una obligación legal aplicable a SOPNET.
- d) El interés legítimo de SOPNET o de un tercero, debidamente ponderado con los derechos y libertades del Titular.

5.4 Finalidades del tratamiento

Los datos personales se tratan para las siguientes finalidades:

- a) Prestar, gestionar y dar soporte a los servicios contratados.
- b) Registrar, clasificar y resolver tickets, incidentes y requerimientos.
- c) Comunicarse con el Usuario y el Titular respecto del estado de sus solicitudes.
- d) Cumplir obligaciones legales, contractuales y de auditoría.
- e) Mejorar la calidad, disponibilidad y seguridad de los servicios.

5.5 Datos personales sensibles

SOPNET solo tratará datos personales sensibles cuando concurra una base de licitud especial conforme a la Ley N° 21.719 —en particular, el consentimiento expreso del Titular o una autorización legal— y adoptará respecto de ellos medidas de seguridad reforzadas.

6. Derechos del Titular de los Datos

Conforme a la Ley N° 21.719, el Titular puede ejercer los siguientes derechos respecto de sus datos personales:

- a) Acceso: obtener confirmación sobre si sus datos son tratados y acceder a ellos, así como a información sobre su tratamiento.
- b) Rectificación: solicitar la corrección de datos inexactos, incompletos o desactualizados.
- c) Cancelación o supresión: solicitar la eliminación de sus datos cuando proceda, conocido como «derecho al olvido».
- d) Oposición: oponerse al tratamiento de sus datos en los casos previstos por la ley.
- e) Portabilidad: obtener sus datos y transferirlos a otro responsable en un formato estructurado y de uso común.
- f) Bloqueo: solicitar la suspensión temporal de cualquier operación de tratamiento.

El Titular podrá ejercer estos derechos de forma gratuita mediante solicitud dirigida a los canales indicados en la sección 17. SOPNET responderá dentro de los plazos establecidos por la ley. En caso de disconformidad, el Titular podrá presentar un reclamo ante la Agencia de Protección de Datos Personales.

7. Seguridad de la Información

SOPNET implementa medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de los datos personales, considerando el estado de la técnica, los costos de aplicación y los riesgos asociados al tratamiento. Estas medidas incluyen, entre otras:

- a) Control de acceso basado en roles y autenticación de usuarios.
- b) Cifrado de los datos en tránsito y, cuando corresponda, en reposo.
- c) Registro y revisión periódica de los logs de los sistemas.
- d) Respaldos periódicos y planes de continuidad operacional.
- e) Capacitación del personal y deberes de confidencialidad.

Los servicios se gestionan conforme a buenas prácticas de seguridad de la información alineadas con la norma ISO/IEC 27001.

8. Notificación de Brechas de Seguridad

Ante una vulneración de datos personales que afecte la seguridad de la información, SOPNET adoptará medidas inmediatas de contención y evaluación. Cuando la vulneración pueda entrañar un riesgo para los derechos de los Titulares, SOPNET notificará a la Agencia de Protección de Datos Personales sin dilación indebida y, en todo caso, dentro de las 72 horas siguientes a haber tomado conocimiento del incidente.

Asimismo, cuando la vulneración pueda generar un riesgo relevante, SOPNET comunicará el incidente a los Titulares afectados y, si actúa en calidad de Encargado, al Usuario responsable, indicando la naturaleza de la vulneración, sus posibles consecuencias y las medidas adoptadas o propuestas para mitigarla.

9. Encargados de Tratamiento y Subcontratación

Cuando SOPNET actúe como Encargado de tratamiento por cuenta del Usuario, tratará los datos personales únicamente conforme a las instrucciones documentadas de este y de acuerdo con la Ley N° 21.719. En particular, SOPNET:

- a) Garantizará que el personal autorizado a tratar los datos esté sujeto a un deber de confidencialidad.
- b) No subcontratará el tratamiento de datos sin la autorización previa y por escrito del Usuario.
- c) Velará por que todo subencargado quede sujeto a las mismas obligaciones de protección de datos.
- d) Asistirá al Usuario en la atención de las solicitudes de los Titulares y en el cumplimiento de sus deberes legales.
- e) Al término del servicio, devolverá o eliminará los datos personales y certificará dicha acción, salvo obligación legal de conservación.

El Usuario, en su calidad de Responsable, podrá auditar o solicitar evidencia del cumplimiento de estas obligaciones.

10. Transferencia Internacional de Datos

SOPNET podrá transferir datos personales fuera de Chile únicamente cuando el país u organización de destino ofrezca un nivel adecuado de protección, o cuando se adopten garantías apropiadas conforme a la Ley N° 21.719, tales como cláusulas contractuales de protección de datos o el consentimiento del Titular. En todos los casos, SOPNET velará por que la transferencia no menoscabe el nivel de protección de los datos personales.

11. Conservación y Eliminación de Datos

Los datos personales se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las que fueron recolectados y las obligaciones legales, contractuales o de auditoría aplicables. Cumplido dicho plazo, los datos serán eliminados o anonimizados de forma segura.

Determinadas obligaciones legales —por ejemplo, de carácter tributario o contractual— pueden impedir la eliminación total de ciertos datos, en cuyo caso estos se bloquearán y se conservarán solo durante el período exigido por la normativa.

12. Obligaciones del Usuario

Sin perjuicio de lo señalado en la sección 4, el Usuario se obliga a:

- a) Entregar información veraz y mantener actualizados sus datos de contacto.
- b) Contar con una base de licitud para el tratamiento de los datos de terceros que aporte a SOPNET.
- c) Informar a los Titulares, cuando corresponda, sobre el tratamiento de sus datos por parte de SOPNET.
- d) Utilizar los servicios de forma diligente y conforme a estos Términos.
- e) Notificar a SOPNET, sin demora, cualquier incidente de seguridad del que tome conocimiento.

13. Propiedad Intelectual y Confidencialidad

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los servicios, plataformas, metodologías, documentación y materiales proporcionados por SOPNET pertenecen a SOPNET o a sus licenciados. El Usuario no adquiere más derechos que los estrictamente necesarios para el uso de los servicios conforme a estos Términos.

Las partes mantendrán la confidencialidad de la información a la que accedan con ocasión de la relación contractual, obligación que subsistirá una vez terminada esta.

14. Limitación de Responsabilidad

SOPNET presta los servicios empleando un estándar de diligencia profesional. SOPNET no será responsable por daños indirectos, lucro cesante ni perjuicios derivados del uso indebido de los servicios por parte del Usuario, del incumplimiento de sus obligaciones o de causas de fuerza mayor.

Nada en estos Términos limita la responsabilidad que resulte inexcusable conforme a la ley, en particular la derivada de dolo o culpa grave, ni las sanciones aplicables por infracción a la normativa de protección de datos personales.

15. Vigencia, Modificaciones y Terminación

Estos Términos rigen desde su aceptación y mientras se mantenga vigente la relación de servicios. SOPNET podrá modificarlos para adecuarlos a cambios legales, técnicos u operativos, informando al Usuario con una antelación razonable. El uso continuado de los servicios tras la entrada en vigencia de las modificaciones implicará su aceptación.

Cualquiera de las partes podrá poner término a la relación conforme a lo pactado en el respectivo contrato de servicios. La terminación no afectará las obligaciones de confidencialidad ni de protección de datos que, por su naturaleza, deban subsistir.

16. Legislación Aplicable y Jurisdicción

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Chile, en especial por la Ley N° 21.719 y la Ley N° 19.628. Cualquier controversia derivada de su interpretación o aplicación se someterá a los tribunales ordinarios de justicia con asiento en [comuna/ciudad], sin perjuicio de las atribuciones que la ley confiere a la Agencia de Protección de Datos Personales.

17. Contacto y Delegado de Protección de Datos

Para el ejercicio de derechos, consultas o reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales, el Titular o el Usuario podrá contactar a SOPNET a través de los siguientes canales:

- a) Correo electrónico: dpo_sopnet@sopnet.cl
- b) Teléfono: +56 2 2405 2892
- c) Delegado de Protección de Datos (DPO): Marcos Alamos

SOPNET dará respuesta dentro de los plazos establecidos por la ley. Si el Titular estima que sus derechos no han sido debidamente atendidos, podrá presentar un reclamo ante la Agencia de Protección de Datos Personales.