



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: CL-GPD-PLT-001
VERSIÓN: 03
FECHA: 12/01/2024



GRUPO MOK Y SUS FILIALES, establece la presente Política de Protección de datos Personales, con el fin de garantizar y salvaguarda el derecho constitucional de la vida privada, así como asegurar el cumplimiento de las normas que lo regulan, tales como la Ley 19.628 de 1999, sus decretos oficiales y las directrices establecidas por el Consejo para la Transparencia.

1. OBJETIVO

Definir los criterios y directrices para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y eliminación y/o cancelación de los datos, con el propósito de proteger y garantizar la confidencialidad, licitud, proporcionalidad y finalidad de la información mediante medidas técnicas, físicas y administrativas, a fin de restringir el acceso de los datos a terceros no autorizados.

2. ALCANCE

Esta Política aplica a toda la información de personas registradas en las diferentes bases de datos de GRUPO MOK Y SUS FILIALES y deber ser de estricto cumplimiento para todos los colaboradores, asociados, agentes, consultores, proveedores y/o contratistas, que en razón de su gestión deban tener acceso a los bancos de datos de los titulares que hayan suministrado a GRUPO MOK Y SUS FILIALES como Responsable y/o Encargado de los datos personales, por mediar una relación contractual que origine su tratamiento.

3. MARCO NORMATIVO DE LA POLÍTICA

- Constitución Política de Chile, numeral 4, artículo 19.
- Ley 19.628 de 1999, en la cual regula el tratamiento de los datos de carácter personal en registros o bancos de datos por organismos públicos o por particulares para garantizar la protección a la vida privada.
- Ley 20.575 de 2012, por el cual se establece el principio de finalidad en el tratamiento de datos personales.
- Ley 21.430 de 2022, por la cual se establecen normas sobre delitos informáticos,

POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: CL-GPD-PLT-001
VERSIÓN: 03
FECHA: 12/01/2024



deroga la ley n° 19.223 y modifica otros cuerpos legales con el objeto de adecuarlos al Convenio de Budapest.

- Ley 21.430 de 2023, por la cual se establecen garantías y protección integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- NCh-ISO 27001:2013, Cláusula Cumplimiento - Cumplimiento con los requisitos legales y contractuales – Requisitos. Control A.18.1.4 relativa a Privacidad y protección de la información de identificación personal.

4. RESPONSABLES Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los cargos relevantes para el cumplimiento de esta política y sus responsabilidades principales son los siguientes:

CARGO	RESPONSABILIDADES
Gerentes corporativos y/o Gerentes	Supervisar al personal y las actividades del área, con el fin que los colaboradores cumplan e interioricen las políticas y lineamientos de Protección de Datos Personales de GRUPO MOK.
Oficial de Protección de Datos Personales	Promover la gestión de la Protección de Datos Personales en todos los activos de información de la compañía, garantizando así los cumplimientos eficientes y eficaces de seguridad dispuestos en los contratos suscritos y en la legislación.
Oficiales de SI, Continuidad del Negocio, Riesgos y Cumplimiento	Comunicar decisiones y facilitar el trabajo coordinado entre las diferentes áreas de la compañía de mayor criticidad en protección de datos personales.
Comité Protección de Datos	Adelantar reuniones bimestrales y extraordinarias, con el fin realizar un seguimiento del cumplimiento de las políticas y manuales de protección de datos.

5. OBLIGATORIEDAD

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de los directivos, colaboradores, asociados, agentes, consultores y contratistas, que en razón de su gestión deban tener acceso a los datos personales de los titulares que hayan

POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: CL-GPD-PLT-001

VERSIÓN: 03

FECHA: 12/01/2024



suministrado a GRUPO MOK como Responsable y/o Encargado de los datos personales, por mediar una relación contractual que origine su tratamiento.

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Teniendo en cuenta la matriz establecida por GRUPO MOK Y SUS FILIALES, de clasificación de la información y las definiciones y los principios adoptados en la Ley 19.628 de 1999 y la Ley 20.575 de 2012, se define:

- **Activo de Información:** Es la Información propiamente tal, en sus múltiples formatos (papel, digital, texto, imagen, audio, video, etc.), así como todos aquellos elementos relevantes en la producción, procesamiento, emisión, almacenamiento, comunicación, visualización y recuperación de información de valor para el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Bancos de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento, sea automatizado o no y cualquiera sea la forma o modalidad de su creación u organización, que permita relacionar los datos entre sí, así como realizar todo tipo de tratamiento de datos.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Sensible:** Información que se refiere a refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud,

POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: CL-GPD-PLT-001
VERSIÓN: 03
FECHA: 12/01/2024



físicos o psíquicos y la vida sexual.

- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento. En los eventos en que el responsable no ejerza como Encargado de la base de datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.
- **Incidente:** Es un evento o una serie de eventos de seguridad de la información no deseados o inesperados que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y de amenazar la seguridad de la información [ISO 27001:2013].
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transmisión:** Es dar a conocer de cualquier forma los datos de carácter personal a personas distintas del titular, sean determinadas o indeterminadas.

7. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Con miras a la correcta interpretación de la presente política, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios:

- **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al

POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: CL-GPD-PLT-001

VERSIÓN: 03

FECHA: 12/01/2024



Titular y deben utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados.

- **Principio de licitud:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de Proporcionalidad:** El tratamiento de los datos implica que sólo pueden recabarse aquellos datos que sean necesarios para conseguir los fines que justifican su recolección.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.
- **Deber de información:** La compañía está obligada a informar a su titular acerca de la finalidad perseguida con el tratamiento de la información, la posible comunicación a terceros y de los derechos que pueden ser ejercidos por ellos.

POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: CL-GPD-PLT-001
VERSIÓN: 03
FECHA: 12/01/2024



- **Deber de protección especial de los datos personales sensibles:** El tratamiento de datos personales sensibles se prohíbe por regla general, salvo cuando una disposición legal lo autorice, exista consentimiento del titular o sean datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares.

8. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

El tratamiento que realizará GRUPO MOK Y SUS FILIALES será el de recolectar, almacenar, procesar, usar y transmitir o transferir (según corresponda) los datos personales, atendiendo de forma estricta los deberes de protección de datos, ordenados por La Ley N° 19.628:

- Registrar la información de datos personales en las bases de datos de GRUPO MOK Y SUS FILIALES con la finalidad de analizar, evaluar y generar datos estadísticos.
- Facilitar la implementación de programas en cumplimiento de mandatos legales.
- Enviar la información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de las mismas.
- Realizar procesos de auditoría externa e interna.

Así mismo, GRUPO MOK Y SUS FILIALES suministrará los datos personales a terceros que le provean servicios o con quien tenga algún tipo de relación de cooperación, a fin de:

- Brindar asistencia técnica.
- Facilitar la implementación de programas en cumplimiento de mandatos legales.
- Manejar y administrar bases de datos.
- Dar respuestas a peticiones, quejas y recursos.
- Dar respuestas a organismos de control.
- Cuando GRUPO MOK Y SUS FILIALES reciba información que le haya sido transferida por otras entidades debido a su solicitud, como último interviniente en la cadena informativa que inicia cuando los titulares dan su información

POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: CL-GPD-PLT-001
VERSIÓN: 03
FECHA: 12/01/2024



personal, le dará el mismo tratamiento de confidencialidad y seguridad que le proporciona a la información producida por él mismo.

9. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

GRUPO MOK Y SUS FILIALES da a conocer los derechos que tiene el titular de los datos personales:

- a) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados al GRUPO MOK Y SUS FILIALES que hayan sido objeto de tratamiento.
- b) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido.
- c) Solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que GRUPO MOK Y SUS FILIALES en el tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente.
- d) Conocer la política de tratamiento de datos de la entidad y a través de ella, el uso o finalidad que se le dará a sus datos personales.
- e) Identificar al responsable en GRUPO MOK Y SUS FILIALES que dará trámite y respuesta a sus solicitudes.

10. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES

GRUPO MOK trata los datos personales según el manejo de la base de datos y finalidades establecidas a continuación:

- **CLIENTES**

Como responsable y/o encargado del tratamiento sus datos personales, serán usados para el desarrollo del objeto social de GRUPO Moquen lo concerniente con al cumplimiento del objeto contractual celebrado con el titular o Responsable de la

POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: CL-GPD-PLT-001
VERSIÓN: 03
FECHA: 12/01/2024



información, así como: a) efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por GRUPO MOK Y SUS FILIALES b) suministrar información de contacto a la fuerza comercial, tele mercadeo, investigación de mercados con el cual GRUPO MOK tenga vínculo contractual para desarrollo de actividades de ese tipo; c) contactar al titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios, confirmación de datos personales necesarios para la ejecución del objeto contractual; d) contactar al titular a través de medios electrónicos –SMS- o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización, prestación o mejora del servicio relacionado con el objeto social de e) contactar al titular para envío de facturas o voucher del servicio adquirido; f) transmitir datos personales fuera del país a la casa matriz de MOK IBERIA con instalaciones en España o cualquiera de sus sedes ubicadas en el exterior; g) transmitir datos personales fuera del país a terceros, y/o compañía de seguro que asume el riesgo como fruto del encargo de GRUPO MOK aliados estratégicos, con los cuales GRUPO MOK Y SUS FILIALES haya suscrito un contrato y sea necesario para el cumplimiento del objeto contractual; g) prestar los servicios ofrecidos por GRUPO MOK aceptados en el contrato que origine la prestación; i) contactar al titular de los datos personales para obtener su autorización de consultar y obtener copia de la historia clínica o datos clínicos, los cuales son datos sensibles, cuando sean requeridos para la prestación de los servicios objeto del contrato.

• POTENCIALES CLIENTES

Contactar al titular de los datos a través de los diferentes canales para promocionar y vender los servicios ofertados por GRUPO MOK Y SUS FILIALES suministrando información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual GRUPO MOK Y SUS FILIALES tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de este tipo (investigación de mercados enfocados en la neutralidad tecnológica) para la ejecución de las mismas.

11. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES

POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: CL-GPD-PLT-001

VERSIÓN: 03

FECHA: 12/01/2024



GRUPO MOK Y SUS FILIALES tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y seguimiento de esta Política. La unidad de atención a personas es la dependencia que ha sido designada por el GRUPO MOK Y SUS FILIALES como la responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de los datos personales podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar el dato.

Para el efecto, todos los servidores y contratistas que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes dependencias están obligados a dar traslado a la unidad de atención a personas, de todas las respuestas de las peticiones, quejas o reclamos que se reciban por parte de los Titulares de Datos Personales en los tiempos establecidos por la ley.

12.1 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, procesados, usados y transmitidos o transferidos por GRUPO MOK Y SUS FILIALES podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar y rectificar la información.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

a) Atención y respuesta a peticiones y consultas:

El Titular o su apoderado, podrán solicitar al GRUPO MOK Y SUS FILIALES:

Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento y la información respecto del uso que se le ha dado por el GRUPO MOK Y SUS FILIALES a sus datos personales.

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible

POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: CL-GPD-PLT-001
VERSIÓN: 03
FECHA: 12/01/2024



atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando cuando se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Cuando la petición o consulta se relacione directamente con los entes territoriales en su condición de responsables de tratamiento de los datos por ellos recaudados, GRUPO MOK Y SUS FILIALES informará de dicha situación, tanto al interesado peticionario, como al responsable específico de tratamiento de los datos, remitiéndole de oficio e inmediatamente la respectiva petición a la entidad territorial certificada pertinente para su competencia y responsabilidad.

b) Atención y respuesta a quejas y reclamos:

El Titular o sus apoderados, podrán solicitar al GRUPO MOK Y SUS FILIALES a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales ya indicados:

- La corrección o actualización de la información.
- Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener como mínimo la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante. Si la queja o reclamo se presentan incompletos, GRUPO MOK deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la queja o reclamo.

En caso de que la dependencia que reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverla, deberá dar traslado a la unidad de atención a personas para que la remita al área que corresponda en la empresa, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de lo ocurrido al interesado.

**POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES**

CÓDIGO: CL-GPD-PLT-001
VERSIÓN: 03
FECHA: 12/01/2024



13 TRANSFERENCIA Y/O TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales que administre GRUPO MOK Y SUS FILIALES en calidad de responsable o encargado podrán ser transferidos o transmitidos fuera del país a la casa matriz de GRUPO MOK IBERIA con instalaciones en España o cualquiera de sus sedes ubicadas en el exterior; así como a terceros que tengan vínculo contractual con GRUPO MOK, siempre que sea necesaria para el cumplimiento de su objeto social o contractual con el titular o el responsable del tratamiento, sujeto a los requerimientos legales aplicables y previa autorización de las partes.

14. GESTIÓN DE INCIDENTES RELACIONADA CON DATOS PERSONALES

Se entiende por incidente cualquier anomalía que afecte o pudiera afectar la seguridad de las bases de datos o información contenida en las mismas. En caso de conocer algún incidente, el colaborador, cliente, proveedor o tercero, debe comunicarlo al Oficial de Protección de Datos que adoptará las medidas oportunas frente al incidente reportado. Por ende, es responsabilidad de los colaboradores, proveedores o terceros, reportar de manera oportuna cualquier evento sospechoso, debilidad o violación de la política de protección de datos, que pueda afectar la confidencialidad, disponibilidad y disponibilidad de los activos e información personal de la compañía.

14.1. REPORTE

Todos los incidentes y eventos sospechosos deben ser reportados tan pronto como sea posible a través de los canales internos establecidos por GRUPO MOK. Si la información sensible o confidencial es perdida, divulgada a personal no autorizado o se sospecha de alguno de estos eventos, el Oficial de Protección de Datos Personales, debe ser notificado de forma inmediata.

15. CONTROL DE CAMBIOS

**POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES**

CÓDIGO: CL-GPD-PLT-001
VERSIÓN: 03
FECHA: 12/01/2024



VERSIÓN No.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
1	Elaboración de la primera versión del documento.	Equipo de Seguridad de la Información y Protección de Datos	17/06/2021
2	Revisión y actualización general del documento.	Oficial de Protección de Datos Personales	23/06/2023
3	Actualización de Casa Matriz Chile por Casa Matriz MOK Iberia con instalaciones en España.	Oficial de Protección de Datos Personales	12/01/2024

16.REGISTRO DE COLABORADORES

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Sharon Morales Cepeda	Nombre: Miguel Omar Ríos	Nombre: Miguel Omar Ríos
Cargo: Oficial de Protección de Datos Personales	Cargo: Gerente de Cumplimiento y Seguridad Global	Cargo: Gerente de Cumplimiento y Seguridad Global