Anexo de Tratamiento de Datos

Versión: 5.2 · **Última actualización:** 15 de noviembre de 2026 · **Vigencia:** desde su publicación, para cada Cliente que lo haya aceptado (§15). Las referencias a la ley N° 21.719 rigen plenamente desde su entrada en vigencia.

Este Anexo forma parte del contrato entre REDCUMBRE y cada Cliente. El Contrato de Adhesión lo incorpora por referencia desde su versión 1.2, y el Cliente con un contrato anterior queda obligado por él desde que lo acepta (§15). Si los textos que rigen la relación se contradicen, se aplica esta regla, que es la letra a) de la prelación del Contrato de Adhesión, desde su versión 1.2, y de los Términos y Condiciones: En el tratamiento de datos personales que REDCUMBRE realiza por cuenta del Cliente, el Anexo de Tratamiento prevalece sobre el Contrato de Adhesión, los Términos y Condiciones y el Tarifario Vigente, salvo las cláusulas Cuarta y Sexta del Contrato de Adhesión en su versión 1.2 o posterior y las condiciones particulares que impongan a REDCUMBRE obligaciones de protección de datos más exigentes.

1. Partes y roles

Encargado	REDCUMBRE SpA, RUT 77.438.768-4, Los Peumos N° 3, Bulnes, Región de Ñuble, Chile
Representante legal	Diego Alberto Serrano Bustos
Delegado de Protección de Datos	Diego Alberto Serrano Bustos — privacidad@redcumbre.cl
Canal de seguridad	security@redcumbre.cl
Responsable	El Cliente individualizado en el Contrato de Adhesión, que aceptó este Anexo conforme al §15

En este Anexo, **Contrato** es el Contrato de Adhesión vigente entre el Cliente y REDCUMBRE, cualquiera sea su versión. **Correo de Notificaciones** es el que el Cliente indica en su Contrato de Adhesión o designa después en la Plataforma o por escrito a REDCUMBRE; a falta de él, el del usuario administrador de la Cuenta.

El **Cliente es el responsable** de los datos personales que incorpora o genera en la Plataforma. **REDCUMBRE es el tercero mandatario o encargado** en los términos del Art. 15 bis, y trata esos datos únicamente conforme al encargo y a las instrucciones del Cliente.

Cuando el Cliente trata los datos por cuenta de un tercero, como el reseller que da de alta y atiende a sus propios clientes en la Plataforma, el Cliente es encargado de ese tercero y REDCUMBRE es su subencargado. El Cliente declara contar con la autorización específica y por escrito de cada uno de esos

responsables para delegar en REDCUMBRE el tratamiento descrito en este Anexo (Art. 15 bis, inciso tercero). Las instrucciones, las solicitudes de los titulares y los avisos de vulneraciones siguen entre REDCUMBRE y el Cliente, que los traslada a cada responsable.

REDCUMBRE actúa como **responsable independiente**, y no como encargado, respecto de: los datos de las personas de contacto del Cliente usados para administrar la relación comercial; los datos de facturación de REDCUMBRE a su Cliente; los registros de seguridad, auditoría y trazabilidad de la Plataforma; la verificación de identidad de personas naturales, su registro en PinRUT y la evidencia de las autorizaciones que ellas otorgan, incluido el RUT con que el Cliente abre una verificación o una operación PinRUT; la consulta de contribuyentes en el SII (Lookup SII); el uso que los usuarios del Cliente y los firmantes hacen de la Plataforma, medido en eventos que no contienen los datos que el Cliente incorpora, para medir y mejorar el servicio; y las visitas a sus sitios públicos. Esos tratamientos se rigen por la Política de Privacidad publicada en **`https://redcumbre.cl/privacidad`**, no por este Anexo.

2. Objeto y duración del encargo

Objeto: el tratamiento de datos personales necesario para prestar al Cliente los servicios contratados de la Plataforma REDCUMBRE Multiservicio, según los módulos que el Cliente tenga habilitados.

Duración: la del Contrato, más los plazos de conservación del §10 que sobrevivan a su término.

3. Finalidad, tipos de datos y categorías de titulares

REDCUMBRE trata los datos **exclusivamente** para las finalidades siguientes. Cualquier otra finalidad requiere instrucción escrita previa del Cliente.

Finalidad	Tipos de datos	Categorías de titulares
Emisión, recepción y validación de documentos tributarios electrónicos	Nombre, RUT, domicilio, giro, correo, detalle del documento; en los documentos que amparan un traslado de bienes, nombre y RUT del chofer, RUT del transportista y patente del vehículo y del carro; nombre, RUT, correo y teléfono del representante legal del emisor, y su certificado digital con su clave, para firmar los documentos y autenticarse ante el SII	Clientes, proveedores y contrapartes del Cliente; choferes y transportistas de los traslados; representantes legales de los emisores
Emisión de boletas de honorarios	Nombre, RUT, domicilio, correo, monto, retención; la clave tributaria o el certificado digital del emisor, con su clave, para emitir ante el SII	Prestadores de servicios y contrapartes del Cliente
Procesos de firma electrónica simple (FES)	Nombre, RUT, correo, teléfono, cargo declarado por el Cliente, contenido del documento, evidencia de la ceremonia de firma (fecha y hora, dirección IP, identificador de dispositivo, verificación de código de un solo uso)	**Firmantes, contrapartes y personas mencionadas en los documentos**

Finalidad	Tipos de datos	Categorías de titulares
Notificación y comunicación transaccional	Correo electrónico, teléfono, contenido del mensaje	Destinatarios designados por el Cliente
Asistencia conversacional con IA, cuando el Cliente la habilite	Contenido de la conversación y los datos que el usuario incorpore en ella	Usuarios del Cliente y sus contrapartes
Calificación de las conversaciones con los atributos que define el Cliente, cuando la habilite	Los atributos y valores asignados a cada conversación, por un modelo de lenguaje o por una persona del Cliente, y sus cambios	Usuarios del Cliente y sus contrapartes
Medición del consumo que el Cliente reporta de sus propios servicios, para medirlo y cobrarlo	Identificadores que el Cliente asigna a cada unidad contada, sin nombre, RUT ni correo; fecha y métrica. REDCUMBRE no recibe la correspondencia entre el identificador y la persona. Se conservan 13 meses desde el evento o, si la unidad sigue contando, desde la baja	Usuarios de los servicios del Cliente
Inventario: existencias, recepción, conteos, ajustes, entregas y embarques	Identidad de los usuarios del Cliente que registran cada movimiento; nombre, RUT, dirección, teléfono, firma y foto de quien recibe una entrega, cuando el Cliente los exige; comentarios sobre la entrega	Usuarios del Cliente; clientes del Cliente y quienes reciben una entrega por ellos
Lectura de medidores de agua y su padrón, cuando el Cliente la habilite	Nombre, RUT, contacto y dirección del titular del servicio y la ubicación del arranque; membresía de socio; notas de acceso; índices de lectura; fotos del medidor, de su entorno y de las incidencias; las actas de terreno, como el cambio de medidor, el corte y la reposición, con la firma, el nombre y el RUT de quien firma —el titular u otra persona presente— o su negativa a firmar, y los demás datos que el Cliente agregue al acta; identidad de los lectores, su ubicación al registrar cada lectura y el dispositivo. Un servicio que el Cliente archiva se conserva con sus lecturas, fotos y firma, y se suprime a más tardar a los dos años; antes, si el Cliente lo pide para atender una solicitud de supresión, y al término del Contrato conforme al §10	Clientes y socios del Cliente; personas que aparezcan en las fotos; quienes firman las actas de terreno; lectores y demás personas del Cliente
Recepción de pedidos de venta por correo y preparación de la nota de venta con IA, cuando el Cliente la habilite	Nombre, correo, firma y teléfono de quien escribe o reenvía; contenido del correo y sus adjuntos; el remitente original que se deduce de un reenvío; el nombre o la razón social, el nombre de fantasía y el RUT de los clientes del Cliente que resulten de la búsqueda del cliente al que se refiere el pedido. Los correos de la casilla se suprimen a los 90 días de recibidos; lo que entra a una nota se conserva con ella, y el correo que el Cliente guarda como ejemplo de la caja de IA, mientras siga en ella	Vendedores y demás personas que el Cliente autoriza a pedir por correo; quienes reenvían y las personas cuyos correos se reenvían; los clientes del Cliente y sus contactos mencionados en el pedido

Finalidad	Tipos de datos	Categorías de titulares
Soporte técnico, administración y operación de la cuenta del Cliente por el personal autorizado de REDCUMBRE, sin necesidad de una solicitud del Cliente en cada caso	Los datos estrictamente necesarios para la tarea	Los que involucre la tarea

Datos sensibles. La Plataforma no está diseñada para tratar datos personales sensibles del Art. 2 letra g). Si el Cliente prevé incorporarlos —incluidos datos de salud—, debe comunicarlo por escrito antes de hacerlo, para evaluar si corresponde una evaluación de impacto conforme al **Art. 15 ter** y qué medidas adicionales aplican.

4. Obligaciones de REDCUMBRE como encargado

1. **Tratar los datos solo conforme al encargo y a las instrucciones del Cliente**, quedando prohibido su tratamiento para un objeto distinto del convenido (Art. 15 bis, inciso 1).
2. **No ceder ni entregar los datos** a terceros, salvo autorización expresa y específica del Cliente o mandato legal. La entrega a los subencargados del §6 se entiende autorizada por este Anexo.
3. **Guardar secreto** sobre los datos, deber que subsiste después de terminada la relación (Art. 14 bis), y extenderlo a todo dependiente o tercero que trate datos bajo su responsabilidad.
4. **Aplicar medidas técnicas y organizativas** apropiadas al riesgo, considerando el estado de la técnica, la naturaleza de los datos y la gravedad de los efectos de una vulneración (Art. 14 quinquies). La descripción vigente de esas medidas se pone a disposición del Cliente conforme al §11.
5. **Asistir al Cliente** en la atención de los derechos de los titulares (§8) y en el cumplimiento de sus propios deberes de seguridad, reporte y evaluación de impacto.
6. **Reportar al Cliente las vulneraciones** de las medidas de seguridad conforme a §9 (Art. 15 bis, inciso 4, y Art. 14 sexies).
7. **Suprimir o devolver los datos** al término de la prestación, según lo pactado en §10 (Art. 15 bis, inciso final).
8. **Poner a disposición del Cliente la información** necesaria para acreditar el cumplimiento de este Anexo (§11).

5. Instrucciones del Cliente

Constituyen instrucciones documentadas del Cliente: este Anexo, el Contrato de Adhesión, la configuración que el Cliente aplique en la Plataforma, y las instrucciones adicionales que remita por escrito al Delegado de Protección de Datos.

REDCUMBRE **informará al Cliente** si, a su juicio, una instrucción infringe la legislación de protección de datos, y podrá suspender su ejecución hasta que el Cliente la confirme o la modifique.

6. Subencargados

El Cliente **autoriza expresamente y por escrito**, al aceptar este Anexo (§15), que REDCUMBRE delegue parcialmente el encargo en los subencargados individualizados en la nómina que se reproduce más abajo (Art. 15 bis, inciso 3). REDCUMBRE **continúa siendo solidariamente responsable** del tratamiento que estos realicen y no puede eximirse de responsabilidad alegando la delegación.

La **nómina vigente** de subencargados —con su servicio, la ubicación del tratamiento y el instrumento que lo vincula— se publica y mantiene actualizada en redcumbre.cl/subencargados, que forma parte integrante de este Anexo. La autorización del párrafo anterior se entiende referida, de manera específica, **a los subencargados que figuran en la nómina que se reproduce más abajo, en la versión de este Anexo que el Cliente aceptó, a la fecha de su aceptación**. Toda incorporación o sustitución posterior queda sujeta al procedimiento de aviso, oposición y terminación establecido al final de esta sección.

REDCUMBRE mantiene copia fechada del instrumento que vincula a cada subencargado y la pone a disposición del Cliente a solicitud. La columna **Instrumento** indica el estado vigente de cada uno a la fecha de esta versión.

Nómina vigente a la fecha de esta versión:

#	Subencargado	Servicio	Ubicación del tratamiento	Instrumento
1	**Hostinger International Ltd.** (Chipre)	Servidores que alojan la Plataforma	Brasil (São Paulo)	*Data Processing Addendum* vigente

#	Subencargado	Servicio	Ubicación del tratamiento	Instrumento
2	**Google Cloud**	Almacenamiento de documentos y archivos —PDF, XML e imágenes, como las fotos y firmas que se capturan en terreno—, incluidos los documentos firmados	**Estados Unidos** (multirregión **`US`**) para los documentos de firma electrónica y demás documentos de ValidaFirma; **Chile** (**`southamerica-west1`**) para los documentos tributarios de la Plataforma y para las fotos y firmas capturadas en terreno; y **Estados Unidos** (**`us-central1`**) para los documentos generales	*Cloud Data Processing Addendum* vigente
3	**Amazon Web Services**	Envío de correo transaccional (SES)	Estados Unidos (**`us-east-1`**)	*AWS Data Processing Addendum* vigente
4	**Anthropic**	Modelos de lenguaje del asistente conversacional, cuando el Cliente lo habilite; y, en ValidaFirma, lectura automática de firmantes en la primera página de los documentos que llegan a la carpeta en la nube, sólo cuando el Cliente la conecta; y la lectura de los pedidos que llegan por correo a las casillas de la Plataforma, con la búsqueda de su cliente entre los del Cliente, cuando el Cliente activa el procesamiento con IA en una forma de venta	Estados Unidos y otros países donde opera su infraestructura	*Data Processing Addendum* y *Commercial Terms* vigentes
5	**Meta Platforms Ireland Ltd.**	Canal de mensajería WhatsApp, cuando el Cliente lo utilice	Irlanda y Estados Unidos	*WhatsApp Business Data Processing Terms* vigentes
6	**Redvoiss**	Envío de SMS y códigos de un solo uso — **proveedor de respaldo**	Chile (sin transferencia internacional)	Contrato de servicio vigente; **anexo de tratamiento en tramitación**
7	**OpenAI**	En ValidaFirma, lectura automática de firmantes de respaldo, sólo cuando el modelo de Anthropic no responde y sólo cuando el Cliente conecta la carpeta en la nube	Estados Unidos y otros países donde opera su infraestructura	*Data Processing Addendum* vigente

No son subencargados y no tratan datos por cuenta de REDCUMBRE: el proveedor de identidad **ZITADEL**, que es software de código abierto operado por REDCUMBRE en su propia infraestructura; y los servicios de

analítica de los sitios públicos y del uso de la Plataforma, que no intervienen en el tratamiento de los datos del Cliente.

Cambios. REDCUMBRE comunicará al Cliente la incorporación o sustitución de un subencargado con cinco (5) días corridos de anticipación, mediante la publicación fechada en la nómina de redcumbre.cl/subencargados y un aviso al Correo de Notificaciones del Cliente (§1). Dentro de ese plazo el Cliente puede oponerse por escrito. Si no se opone, se entiende que autoriza la incorporación o sustitución. Si la oposición impide prestar el servicio en condiciones equivalentes, cualquiera de las partes podrá terminar el Contrato sin multa ni indemnización.

7. Transferencias internacionales

Parte del tratamiento se ejecuta fuera de Chile, en los lugares que indica el §6. Cada subencargado está vinculado por el instrumento que indica la nómina.

REDCUMBRE mantiene, y entrega al Cliente a solicitud, la documentación de cada instrumento. Ello permite al Cliente cumplir la carga que le impone el **Art. 28, inciso final**: *"Corresponderá al responsable de datos que efectuó la transferencia internacional de datos, acreditar ante la Agencia que ésta se practicó de conformidad a las reglas establecidas en esta ley."*

8. Derechos de los titulares

Los titulares ejercen sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y bloqueo **ante el Cliente**, que es el responsable.

Si un titular dirige una solicitud a REDCUMBRE sobre datos del Cliente, REDCUMBRE no la responderá por sí misma: la derivará al Cliente sin demora, informando al titular de la derivación.

REDCUMBRE asiste al Cliente en la atención de esas solicitudes, con las funcionalidades de la Plataforma y, cuando no basten, con apoyo directo, oportunamente para que el Cliente cumpla el plazo legal que lo obliga.

9. Vulneraciones de las medidas de seguridad

REDCUMBRE notificará al Cliente toda vulneración de las medidas de seguridad que afecte a sus datos, sin dilaciones indebidas desde que tome conocimiento de ella.

La notificación se dirige al **contacto de seguridad** que el Cliente haya designado y, a falta de él, a su **Correo de Notificaciones** (§1). El Cliente puede designar en cualquier momento un contacto de seguridad,

escribiendo a privacidad@redcumbre.cl; se recomienda que sea una casilla de rol monitoreada y no personal. La notificación incluye la naturaleza de la vulneración, las categorías y el número aproximado de titulares y de datos afectados, sus posibles consecuencias, y las medidas adoptadas o propuestas.

Notificar **no supone reconocimiento de culpa ni de responsabilidad**. El Cliente, como responsable, decide y ejecuta el reporte a la Agencia y, cuando corresponda, la comunicación a los titulares (Art. 14 sexies); REDCUMBRE le presta la asistencia y la información necesarias.

10. Devolución y supresión

Durante la vigencia, el Cliente puede exportar sus datos en cualquier momento con las funciones de la Plataforma, y puede instruir por escrito la supresión de documentos o registros determinados.

Al término del Contrato, REDCUMBRE devuelve o suprime los datos, según lo que elija el Cliente dentro de los cinco (5) días corridos siguientes; a falta de instrucción, los suprime. La supresión alcanza los sistemas activos y se propaga a las copias de respaldo por el ciclo ordinario de rotación.

Excepciones a la supresión. Sobreviven a la instrucción del Cliente, por el plazo que en cada caso se indica:

Dato	Plazo	Fundamento
Documentos tributarios electrónicos y su respaldo	6 años	Conservación pactada del respaldo de los documentos tributarios del Cliente; el deber legal de conservación es del contribuyente (Términos y Condiciones §17.2)
Documentos firmados en ValidaFirma, su evidencia de firma y sus enlaces de verificación	**6 años**, en los términos de los Términos y Condiciones §18.4	Custodia especial pactada. La ley N° 19.799 da valor probatorio al documento firmado, pero no fija este plazo. Sobrevive incluso al término de la cuenta
Registros de facturación de REDCUMBRE al Cliente	6 años	Obligación legal tributaria propia
Registros mínimos de seguridad y auditoría	Según política de retención	Art. 14 quinquies, acreditación de medidas

> *"El Cliente reconoce que la **evidencia de firma no es suprimible a voluntad** mientras corra ese plazo: eliminarla destruiría el respaldo probatorio del documento firmado, en perjuicio del propio Cliente y de las contrapartes que confiaron en él. Vencido el plazo, se suprime."*

11. Acreditación y auditoría

REDCUMBRE entrega al Cliente, a solicitud escrita, la información necesaria para acreditar el cumplimiento de este Anexo.

12. Estándares diferenciados

Las partes dejan constancia de que REDCUMBRE es una **empresa de menor tamaño** según el artículo segundo de la ley N° 20.416, y que el **Art. 14 septies** ordena determinar los estándares mínimos de cumplimiento de los deberes de información y seguridad considerando, entre otros factores, el tamaño de la entidad, la actividad que desarrolla y el volumen, naturaleza y finalidad de los datos tratados. Esa diferenciación es aplicable al encargado.

13. Responsabilidad

Cada parte responde de las infracciones que le sean imputables. REDCUMBRE responde como encargado en los términos del Art. 15 bis, y solidariamente por el tratamiento de los subencargados que ha delegado.

Las limitaciones de responsabilidad del Contrato y de los Términos y Condiciones **no se aplican** a las obligaciones de este Anexo en lo que la ley no permita limitarlas.

14. Vigencia, modificación y ley aplicable

Este Anexo obliga al Cliente desde su aceptación (§15) y se mantiene mientras REDCUMBRE trate datos por cuenta del Cliente.

REDCUMBRE puede modificar este Anexo.

Cada versión nueva de los Términos y Condiciones y del Anexo de Tratamiento se publica en su página con su número y su fecha, y rige desde su publicación. Las versiones anteriores quedan archivadas sin modificaciones, en una dirección propia enlazada desde la página vigente, con la fecha hasta la cual rigieron. Cada versión, vigente o archivada, se puede descargar en PDF, con su número y su fecha, desde la página de cada texto. REDCUMBRE avisa al Correo de Notificaciones del Cliente cada versión nueva que le quite o restrinja un derecho, le agregue una obligación o un cobro, o reduzca la protección de sus datos; las correcciones, aclaraciones y mejoras se publican sin aviso. Si el Cliente no está de acuerdo con una versión nueva, puede terminar el Contrato de Adhesión en cualquier momento, sin expresión de causa y sin costo ni penalidad, sin perjuicio de su obligación de pagar lo devengado hasta la fecha de término. Ninguna versión nueva requiere volver a firmar ni a aceptar.

La incorporación o sustitución de subencargados se rige sólo por el §6.

Este Anexo se rige por la **ley chilena** y, en particular, por la ley N° 19.628 en su texto fijado por la ley N° 21.719. Cualquier controversia entre las partes será conocida por los tribunales ordinarios de justicia competentes en la comuna de Bulnes, Región de Ñuble, sin perjuicio de las reglas de competencia que la ley establece y que no se pueden renunciar.

15. Aceptación

Este Anexo obliga al Cliente desde que lo acepta expresamente, de una de estas formas:

1. **Al firmar o aceptar el Contrato de Adhesión en su versión 1.2 o posterior**, que lo incorpora por referencia.
2. **Si su Contrato es anterior**, con la aceptación expresa que REDCUMBRE le pide una sola vez dentro de la Plataforma.

Quien acepta declara contar con facultades suficientes para obligar al Cliente. REDCUMBRE registra quién aceptó, cuándo, y la versión aceptada con su huella sha256, y envía la confirmación por correo electrónico a quien aceptó. La aceptación se otorga una sola vez: las versiones posteriores rigen conforme al §14, sin nueva firma ni aceptación.

El uso de la Plataforma no equivale a aceptar este Anexo ni a otorgar la autorización del §6.

Mientras el Cliente con un Contrato anterior no lo acepte, el tratamiento que REDCUMBRE realiza por su cuenta se rige por las cláusulas de protección de datos de su Contrato de Adhesión.

Documentos relacionados

- Subencargados — nómina vigente que integra el §6 de este Anexo.
- Política de Privacidad — tratamientos en que REDCUMBRE actúa como responsable.
- Términos y Condiciones — condiciones generales del servicio.

Versiones anteriores

- Versión 5.1 — texto vigente hasta el 15 de noviembre de 2026, archivado sin modificaciones.

- Versión 5 — texto vigente hasta el 14 de noviembre de 2026, archivado sin modificaciones.
- Versión 4 — texto vigente hasta el 13 de noviembre de 2026, archivado sin modificaciones.
- Versión 3.9 — texto vigente hasta el 12 de noviembre de 2026, archivado sin modificaciones.
- Versión 3.8 — texto vigente hasta el 8 de noviembre de 2026, archivado sin modificaciones.
- Versión 3.7 — texto vigente hasta el 3 de noviembre de 2026, archivado sin modificaciones.
- Versión 3.6 — texto vigente hasta el 28 de octubre de 2026, archivado sin modificaciones.
- Versión 3.5 — texto vigente hasta el 22 de octubre de 2026, archivado sin modificaciones.
- Versión 3.4 — texto vigente hasta el 17 de octubre de 2026, archivado sin modificaciones.
- Versión 3.3 — texto vigente hasta el 14 de octubre de 2026, archivado sin modificaciones.
- Versión 3.2 — texto vigente hasta el 6 de octubre de 2026, archivado sin modificaciones.
- Versión 3.1 — texto vigente hasta el 28 de septiembre de 2026, archivado sin modificaciones.
- Versión 3.0 — texto vigente hasta el 27 de septiembre de 2026, archivado sin modificaciones.
- Versión 2.0 — texto vigente hasta el 21 de septiembre de 2026, archivado sin modificaciones.
- Versión 1.0 — texto vigente hasta el 19 de septiembre de 2026, archivado sin modificaciones.

Para pedir la documentación de acreditación del §11, designar un contacto de seguridad (§9) u oponerse a un cambio de subencargados (§6), escriba a privacidad@redcumbre.cl.