



## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS** **PERSONALES**

### **GRUPO PSINET**

2 de enero de 2026

## CONTENIDO

<b>I. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>II. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>III. DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>IV. DERECHOS DE LOS TITULARES.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Procedimiento para Ejercer los Derechos.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Requisitos de la Solicitud.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Respuesta de la Solicitud .....</b>	<b>6</b>
<b>V. BASE DE LEGALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....</b>	<b>6</b>
<b>VI. TIPOS DE DATOS PERSONALES Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>1) Datos Personales Recopilados .....</b>	<b>6</b>
<b>2) Finalidades del Tratamiento.....</b>	<b>7</b>
<b>VII. PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES .....</b>	<b>10</b>
<b>VIII. MEDIDAS DE SEGURIDAD .....</b>	<b>10</b>
<b>IX. COMUNICACIÓN, CESIÓN Y TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES.....</b>	<b>11</b>
<b>X. IMPLEMENTACIÓN DE ESTA POLÍTICA.....</b>	<b>12</b>
<b>XI. CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>XII. VIGENCIA .....</b>	<b>12</b>

## **I. OBJETIVO**

Psinet Chile SpA y sus filiales, tales como Comunicación y Telefonía Rural S.A. y Fibra Óptica Austral S.A., (en adelante indistintamente como “Psinet”, “Grupo Psinet” o la “Empresa”) ha desarrollado la presente política de tratamiento y protección de datos personales (en adelante, la “Política de Datos Personales” o la “Política”), en cumplimiento de la normativa de protección de datos personales, especialmente el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República; y la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada, así como también sus modificaciones.

La presente Política de Datos Personales es de carácter obligatoria para gerentes, ejecutivos, trabajadores (en adelante, los “Colaboradores”) o cualquier tercero con que se vincula la Empresa como proveedores, vendedores, clientes, usuarios, distribuidores, socios de negocio, asesores, consultores, contratistas, entre otros (en adelante, “Terceras Partes”), respecto de todas las actividades que impliquen el tratamiento de datos personales de nuestros usuarios, clientes, distribuidores, proveedores y cualquier otro titular de datos personales (en adelante, el “Titular” o los “Titulares”) en el contexto de las operaciones de la Empresa.

A continuación, se detalla el tipo de datos personales de que trata la presente Política, las finalidades para las cuales se utilizarán, y toda la información relevante y aplicable al tratamiento de dichos datos, garantizando siempre la protección de los derechos de los Titulares y el cumplimiento del marco normativo que lo regula.

## **II. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

La Política de Datos Personales se aplica a todas las actividades de recolección, tratamiento, almacenamiento y protección de datos personales que realiza la Empresa por medio de formularios, encuestas, en sus plataformas web, bases de datos y cualquier otro medio digital o físico, donde se recopilen y gestionen este tipo de datos.

Esta Política es de cumplimiento obligatorio para todos los Colaboradores de Psinet en conformidad con la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada y demás normativas aplicables en Chile. Del mismo modo, la Empresa exigirá a las Terceras Partes con las que se relaciona el cumplimiento de la Ley N°19.628 en todos los actos, contratos o convenciones que se celebren.

## **III. DEFINICIONES**

Los términos que a continuación se definen, tendrán el significado que en cada caso se especifica, el que será igualmente aplicable para el término en singular como en plural:

- a) Cesión de Datos Personales: Transferencia de datos personales de propiedad de los Titulares por parte cualquier Colaborador o responsable de datos a cualquier persona distinta del titular, sean determinadas o indeterminadas.

- b) Datos Personales: Cualquier información vinculada o referida a una persona natural identificada o identificable.
- c) Dato Personal Sensible: Tendrán esta condición aquellos Datos Personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o íntima, tales como aquellos que revelen el origen étnico o racial, la afiliación política, sindical o gremial, situación socioeconómica, 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.
- d) Encargado del Tratamiento de Datos Personales: La persona natural o jurídica que trata Datos Personales, por cuenta o en representación del responsable de datos.
- e) Responsable de Datos o Responsable: 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 través de un tercero mandatario o encargado del tratamiento.
- f) Titular de Datos Personales o Titular: Persona natural, identificada o identificable, a quien concierne o se refieren los Datos Personales.
- g) Tratamiento de Datos: Cualquier operación o conjunto de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan de cualquier forma recolectar, procesar, almacenar, comunicar, transmitir o utilizar Datos Personales o conjunto de Datos Personales.
- h) Transferencia Internacional de Datos Personales: Tratamientos que implican la transmisión de datos fuera del territorio nacional.

#### **IV. DERECHOS DE LOS TITULARES**

Los Titulares de Datos Personales gozan de los siguientes derechos:

- a) Derecho a la Información: El tratamiento de los Datos Personales se producirá para la consecución de fines específicos, para los cuales el Titular ha dado su consentimiento libre, específico, informado, inequívoco y expreso. Con excepción de aquellos casos en que el tratamiento de Datos Personales se realice por Psinet con ocasión de una obligación legal.
- b) Derecho de Acceso: Solicitar y obtener de Psinet, confirmación acerca de si sus Datos Personales están siendo tratados por este, y a acceder a ellos en su caso.
- c) Derecho de Rectificación: Solicitar y obtener a Psinet que modifique o complete sus Datos Personales cuando sean inexactos, desactualizados o incompletos.

- d) Derecho de Eliminación o Supresión: Solicitar a Psinet que suprima o elimine sus Datos Personales, cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal, hubieren caducados, no se hayan proporcionado voluntariamente, y se utilicen para comunicaciones comerciales y no se desee continuar figurando en el registro respectivo.
- e) Derechos de Oposición: Solicitar y obtener de Psinet, que no se lleve a cabo un tratamiento de datos determinado por no haberse cumplido con lo señalado en la letra a) o no se cumpla lo señalado en la normativa vigente.
- f) Derecho de Bloqueo: Solicitar la suspensión temporal de cualquier operación de tratamiento de sus Datos Personales cuando formule una solicitud de rectificación, supresión u oposición, mientras dicha solicitud no se resuelva.
- g) Derecho a la Portabilidad de los Datos Personales: Solicitar y obtener de Psinet una copia de sus Datos Personales en un formato electrónico estructurado, genérico y de uso común, que permita ser operado por distintos sistemas. El Titular tendrá derecho a que dichos Datos Personales se transmitan directamente cuando sea técnicamente posible.

## 1. Procedimiento para Ejercer los Derechos

El Titular, o a través de su representante legal o mandatario, según corresponda, podrá presentar una solicitud al siguiente correo electrónico de la Empresa: [denuncias@psinet.cl](mailto:denuncias@psinet.cl).

## 2. Requisitos de la Solicitud

La solicitud 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 (copia de su cédula de identidad por ambos lados, con el RUT visible y el número de documento).
- 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, excepto en los casos en que el Titular ejerza su derecho de acceso solicitando a Psinet confirmación acerca de si sus datos están siendo tratados por la Empresa.

El cumplimiento de las siguientes menciones depende del tipo de derecho ejercido por el Titular:

- a) 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.

- b) En las solicitudes de **supresión**, el Titular deberá indicar la causal invocada y acompañar los antecedentes que la sustenten, si correspondiera.
- c) En las solicitudes de **oposición**, el Titular deberá indicar la causal invocada.

### **3. Respuesta de la Solicitud**

Recibida la solicitud el Encargado de Prevención deberá acusar recibo de ella y se pronunciará dentro del plazo de dos (2) días hábiles.

## **V. BASE DE LEGALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Los Colaboradores de Psinet tratarán los Datos Personales de los Titulares cuando estos hayan otorgado su consentimiento personalmente, o por intermedio de sus representantes o mandatarios, según sea el caso.

Además, la Empresa podrá tratar los datos de los Titulares sin su consentimiento cuando deba cumplir con obligaciones legales o reglamentarias. En este caso, el tratamiento realizado por los Colaboradores se limitará al necesario para el cumplimiento de dicho fin.

## **VI. TIPOS DE DATOS PERSONALES Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO**

### **1) Datos Personales Recopilados**

Psinet recolectará, almacenará, utilizará y procesará los siguientes tipos de Datos Personales de sus Usuarios, Clientes, proveedores, distribuidores y terceros relacionados, en función de las finalidades descritas a continuación:

- a) Datos de identificación: Nombre completo, RUT, número de pasaporte o cédula de identidad, y nacionalidad.
- b) Datos de contacto: Dirección postal, dirección de correo electrónico y el número de teléfono.
- c) Datos con ocasión de prestación de servicios: Datos de tráfico y uso de red, configuraciones y logs de equipos, ubicaciones de infraestructura y métricas de calidad, registros de soporte y facturación.
- d) Datos financieros: Información bancaria, historial crediticio, información sobre cuentas corrientes, operaciones bancarias, pagos recibidos, y cualquier otra información financiera

relevante para evaluar el riesgo crediticio, en caso de proveedores o distribuidores que quieran contratar con Psinet.

e) Datos contractuales: Información relacionada con contratos de servicios con usuarios, clientes, proveedores o distribuidores incluyendo términos y condiciones técnicas y comerciales, tarifas, plazos y niveles de servicio pactados.

f) Datos de comportamiento de pago: Historial de cumplimiento de obligaciones, incluyendo pagos efectuados, deudas pendientes y morosidades.

g) Datos fiscales: Información relacionada con declaraciones tributarias, números de identificación fiscal, entre otros.

h) Datos de actividad comercial: Datos relacionados con las actividades comerciales del Usuario y Cliente, incluyendo su giro, volumen de ventas y otra información económica relevante.

i) Datos electrónicos y de autenticación: Credenciales de acceso, registros de actividad en plataformas electrónicas de la Empresa, tales como sistemas de gestión de facturas y portales de clientes.

## **2) Finalidades del Tratamiento**

Los Datos Personales serán tratados por los Colaboradores de Psinet con los siguientes fines:

### **2.1. Finalidad de tratamiento de Datos Personales de Usuarios y Clientes:**

Psinet recopila información personal de sus Usuarios y Clientes para proveer a ellos las mejores soluciones de telecomunicaciones, fibra óptica y *data analytics*. De esta forma los Datos Personales tiene como finalidad:

- a. Habilitar la prestación de los servicios contratados, incluyendo estudios de conectividad, pruebas de red y actualización de configuraciones.
- b. Prestar servicios de venta, instalación, configuración, mantenimiento y reparación de equipos y gestión de garantías y repuestos.
- c. Realizar la gestión administrativa y de facturación asociada al servicio.
- d. Mantener a los Usuarios y Clientes informados sobre nuevos productos, ofertas, promociones y actualizaciones de servicio.
- e. Enviar recordatorios de citas de instalación, mantenimientos programados y seguimientos de incidencia.

### **2.2. Clientes y sitios web o sistema software:**

Psinet recaba, procesa y almacena sólo los Datos Personales que son estrictamente necesarios para el

correcto funcionamiento para mejorar la experiencia de los Titulares con los servicios prestados por la Empresa.

Cualquier procesamiento adicional de los Datos Personales sólo se realizarán sobre la base de otras obligaciones o permisos legales, o si el Titular respectivo ha prestado su consentimiento expreso a Psinet.

La Empresa recaba, procesa y almacena Datos Personales de la forma que se indica a continuación:

i. Recopilación y almacenamiento automático de Datos Personales:

Cuando los Titulares visitan el sitio web de la Empresa, Psinet puede recoger y almacenar automáticamente ciertos Datos Personales, como, por ejemplo:

- 1) La dirección IP del usuario y/o el ID del dispositivo asignado al dispositivo final respectivo que es necesario para transmitir el contenido del sitio web (por ejemplo, contenidos, textos, imágenes e información de productos, así como archivos de Datos Personales proporcionados para la descarga).
- 2) La actividad del usuario en el contexto del sitio web.
- 3) Domicilio o dirección física entregada por el usuario.
- 4) El tipo de dispositivo final respectivo.
- 5) El tipo de navegador utilizado.
- 6) La fecha y hora de uso del sitio web.

ii. Recopilación y almacenamiento no automático de Datos Personales:

Psinet recopila, procesa y almacena Datos Personales de los Titulares que acceden al sitio web de la Empresa y aceptan en entregar dichos datos, los que, a modo de ejemplo, son los siguientes:

- 1) Nombre completo del usuario.
- 2) Número de la cédula de identidad.
- 3) Domicilio o dirección física entregada por el usuario.
- 4) Correo electrónico del usuario.
- 5) Teléfono del usuario.
- 6) Género.
- 7) Geolocalización del usuario.
- 8) Preferencias del usuario.
- 9) Otra información según la herramienta o actividad que el usuario realice voluntariamente en este sitio web, como por ejemplo, proporcionar datos de contacto a través de formularios de contacto; participar en encuestas, rifas, sorteos, concursos, programas de fidelización, promociones, prueba de productos; pedir productos o servicios; suscribirse a *newsletters* o publicaciones; participar en seminarios web o charlas online; participar y



utilizar canales de denuncia, bolsas de trabajo, calendarios, planillas de cálculos o presupuestos, entre otros.

- 10) Cualquier Dato Personal necesario para llevar a cabo la actividad que el usuario quiera ejecutar en este sitio web.

Estos Datos Personales se recopilarán a través de sitio web cuando el Titular introduzca información en alguno de los campos destinados a tal efecto. Estos campos están debidamente señalizados y no recopilarán ningún Dato Personal a menos que el Titular acepte expresamente la entrega, procesamiento y almacenamiento, conforme a esta Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

### 2.3. Uso y procesamiento de los Datos Personales de los Titulares

Los Datos Personales recabados y almacenados podrán ser usados para las siguientes finalidades, dependiendo del caso particular en el que hayan sido proporcionados o recabados, y el consentimiento otorgado por el Titular:

- i. Ayudar a establecer y verificar la identidad del usuario.
- ii. Mantener la seguridad e integridad de los sistemas, instalaciones y personal de Psinet.
- iii. Abrir, mantener, administrar y dar seguimiento a las cuentas que tiene el usuario con Psinet.
- iv. Prestar servicios y asistencia: comunicarse y responder a preguntas del usuario, requerimientos de información, comentarios o sugerencias. Los Datos Personales serán tratados con el fin de gestionar las consultas que el usuario haga llegar a través de los canales habilitados a tal efecto en nuestro sitio web.
- v. Enviar al usuario actualizaciones sobre oferta de productos o servicios que son de su interés, avisos de promociones, liquidaciones y otra información sobre productos de Psinet, incluyendo comunicaciones con fines publicitarios.
- vi. Llevar a cabo sorteos, programas de fidelización, concursos y promociones en las que el usuario decida participar y, en su caso, publicar los resultados y entregar los premios correspondientes.
- vii. Enviar al usuario *newsletters* o publicaciones periódicas a las que se haya suscrito, y permitirle participar en seminarios y charlas vía web.
- viii. Permitir al usuario utilizar herramientas del sitio web que le faciliten hacer cálculos, presupuestos, proyecciones, pedir muestras gratis de productos, hacer reclamos o postular a trabajos.
- ix. Mantener registros, como listas de correo o listas de tipos de Titulares, por preferencias o características, con el objeto de mantener al usuario informado sobre nuestros productos y servicios y/o para fines de estadística comercial y estudios de mercado. Psinet podrá elaborar perfiles en base a estudios de marketing y técnicas y procedimientos estadísticos y de segmentación que permitan personalizar la oferta de productos adecuados a las características y necesidades del Titular. Eventualmente, en este contexto, se podrían elaborar perfiles por medios tecnológicos para hacer predicciones sobre el usuario de este sitio.
- x. Mejorar el sitio web de Psinet tomando en cuenta las preferencias de los Titulares.

## VII. PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

El tratamiento de los Datos Personales se llevará a cabo durante todo el período que sea necesario para cumplir con los fines descritos en esta Política. En particular, Psinet tratará los Datos Personales durante la fase precontractual, contractual o comercial con los Titulares, así como durante la vigencia de la relación de negocios.

Los plazos de conservación específicos dependerán de la categoría de los datos tratados y de la relación con el Titular, pero en todo caso, los Datos Personales serán almacenados y utilizados después de finalizada la relación con los Titulares en los siguientes casos:

- a) Cumplimiento de obligaciones legales o reglamentarias: Los Datos Personales serán conservados para cumplir con las normativas aplicables, como requerimientos de autoridades administrativas o judiciales, así como la obligación de retención de datos fiscales y contables.
- b) Plazos de prescripción de acciones legales: Los Datos Personales podrán ser conservados durante el tiempo necesario para la defensa ante posibles acciones legales, incluyendo la presentación de documentos o alegaciones en respuesta a cualquier requerimiento, reclamo, demanda o acción deducida en contra de la Empresa o del Titular. En general, este plazo será de cinco (5) años, salvo que la normativa vigente establezca un período diferente.

Cuando los Datos Personales dejen de ser necesarios para los fines antes mencionados, la Empresa tomará las medidas necesarias para su eliminación segura, ya sea mediante su destrucción o su anonimización, garantizando que no puedan ser utilizados de manera indebida.

## VIII. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Todo tratamiento de Datos Personales cuenta con las medidas de seguridad y confidencialidad necesarias y adecuadas determinadas por el área de tecnología de Psinet (en adelante, el “Área de Tecnología”), de acuerdo con la categorización de éstos, con el objeto de protegerlos contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, filtración, daño accidental o destrucción y mitigar eventuales daños, en conformidad con la normativa vigente.

Cuando, de acuerdo con lo regulado en la sección siguiente de este documento, Psinet comunique ciertos Datos Personales de los Titulares a terceros, los datos entregados serán los estrictamente necesarios para el objetivo específico que justifica la comunicación o cesión. Psinet exigirá que tales terceros se obliguen a proteger la confidencialidad de dichos datos y a cuidarlos con, al menos, el mismo nivel de diligencia con que la Empresa los trata y protege, buscando mantener la integridad, seguridad y confidencialidad de los Datos Personales que les son comunicados o cedidos.

## **IX. COMUNICACIÓN, CESIÓN Y TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES**

La Empresa podrá comunicar, ceder o transferir Datos Personales de los Titulares a terceros bajo las siguientes condiciones:

### **1) Cesión de Datos Personales a Terceros**

La Empresa podrá ceder Datos Personales de los Titulares a otras entidades o personas cuando sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o para la gestión de la relación comercial. La Cesión de Datos Personales se limitará a la información estrictamente necesaria para cumplir con los fines específicos que justifican dicha transferencia.

Asimismo, la Empresa podrá ceder los Datos Personales de los Titulares a los siguientes terceros, en Chile o en el extranjero, los que actuarán en calidad de responsables:

- i. Empresa del Grupo al que pertenece Psinet, incluyendo matriz, filiales y coligadas. En este caso, las otras empresas del Grupo Psinet podrán tratar los datos de los Titulares para las mismas finalidades autorizadas a la Empresa de acuerdo a lo indicado en esta Política de Datos Personales.
- ii. Autoridades regulatorias, judiciales o administrativas para cumplir con obligaciones legales y órdenes que, en conformidad a la ley, éstas puedan exigir.
- iii. Reestructuración empresarial en el evento de la venta o transferencia de todo o parte del negocio de la Empresa o de sus activos a un tercero, o en caso de reorganización corporativa. En este caso se transmitirán los Datos Personales al cesionario del negocio o activos, en cuyo caso se harán todos los esfuerzos razonables, y acorde a las buenas prácticas habituales, para que el tratamiento de Datos Personales continúe según las finalidades de esta Política.

### **2) Transferencias Internacionales**

En caso de que la Empresa necesite realizar transferencias internacionales de Datos Personales, se asegurará de que estas se realicen conforme a la normativa vigente y a los estándares de protección de datos aplicables. Esto incluye verificar que el país receptor ofrezca un nivel adecuado de protección de datos o que se establezcan garantías contractuales adecuadas que aseguren la protección de la información. Las transferencias internacionales pueden incluir, pero no se limitan a, aquellas realizadas a filiales, socios comerciales o proveedores de servicios ubicados en el extranjero.

### **3) Responsabilidad en la Comunicación de Datos Personales**

La Empresa tomará todas las medidas necesarias para garantizar que cualquier comunicación, cesión o transferencia de Datos Personales se realice de manera segura, preservando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, Psinet se obliga a incluir con Terceras Partes, con los que comparte datos, la imposición de cláusulas de protección de datos en los contratos que regulen estas relaciones.

La Empresa se compromete a notificar a los Titulares cualquier cambio relevante en sus políticas de comunicación, cesión y transferencia de Datos Personales, así como a brindar información sobre sus derechos en relación con estas prácticas.

#### **X. IMPLEMENTACIÓN DE ESTA POLÍTICA**

Será obligación de Psinet generar las condiciones para que los Colaboradores de Psinet se familiaricen con la Política de Datos Personales. Asimismo, será obligación de los Colaboradores participar en las capacitaciones que se realicen. Los responsables funcionales del Área de Tecnología podrán recibir formación adicional sobre su responsabilidad específica de evaluar y abordar eficazmente el tratamiento de Datos Personales.

Todo Colaborador de Psinet que tenga conocimiento de cualquier hecho o situación que pueda vulnerar el presente instrumento mediante una posible infracción, deberá denunciar al Encargado de Prevención en la forma señalada en la Política de Denuncias de la Empresa. La omisión intencionada de denuncia puede constituir en sí misma una infracción y dar lugar a medidas disciplinarias.

#### **XI. CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN**

Será responsabilidad del Encargado de Prevención la divulgación y conocimiento de la presente Política a todos los Colaboradores. Además, estará encargado de la actualización del presente documento y de la realización al menos una capacitación anual sobre el procedimiento de tratamiento de Datos Personales abarcado en la presente Política.

Psinet se compromete a incorporar en todos sus contratos con Terceras Partes, una cláusula relativa a la protección de los Datos Personales en cumplimiento de la presente Política, obligando a los terceros a informar a Psinet por los medios de comunicación que se señalen en dicho acto o contrato, y tan pronto como estos tomen conocimiento, cualquier situación que pudiere derivar de un incumplimiento a la Política de Datos Personales.

#### **XII. VIGENCIA**

La presente Política rige a contar de la fecha de aprobación indicada y tendrá duración indefinida en tanto el Órgano Administrador de la Empresa no adopte otra resolución al respecto.



#### CONTROL DE VERSIÓN

N° de Versión	Fecha	Responsable	Descripción
1	2 de enero de 2026	Gerencia Legal / Legal Counsel (Carolina Riadi)	Elaboración inicial del documento. Marco normativo Ley 21.595.