

Acuerdo de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de Transportes Norte

Versión: 1.0

Fecha: 06 de mayo de 2026

Aplicación estimada: Previo a la entrada en vigencia de la Ley N° 21.719 en diciembre de 2026

1. Introducción

En Transportes Norte se reconoce la importancia de proteger la privacidad y los datos personales de clientes, potenciales clientes, remitentes, destinatarios, proveedores, transportistas asociados, visitantes, postulantes y demás terceros que se relacionan con la empresa a través de sus servicios de transporte, almacenamiento, coordinación logística, canales de contacto y reclamos. La empresa informa mediante este acuerdo las principales actividades de tratamiento de datos personales asociadas a su operación logística y comercial, siguiendo el estándar de transparencia que exige la Ley N° 21.719 y en coherencia con el enfoque de información por actividades de tratamiento observado en políticas sectoriales de empresas logísticas internacionales.

2. Responsable del tratamiento

Para efectos de este acuerdo, el responsable del tratamiento es Transportes Norte, en relación con los datos personales que recolecta y trata en el desarrollo de sus actividades comerciales y operacionales. En su sitio web la empresa informa como datos de contacto su dirección en Los Eucaliptos #700, bodega 21, Quilicura, Santiago, el teléfono +56 9 49884100, los correos jcurinao@transportesnorte.cl y contactenos@transportesnorte.cl, y el canal reclamosysugerencias@transportesnorte.cl.

3. Alcance del acuerdo

Este acuerdo aplica al tratamiento de datos personales realizado por Transportes Norte en sus operaciones de transporte de carga, almacenamiento, coordinación logística, gestión comercial, contacto con clientes, atención de reclamos, administración de proveedores, control de acceso a instalaciones, videovigilancia, postulaciones laborales y uso de su sitio web o formularios de contacto, cuando existan.

También aplica al tratamiento de datos de terceros involucrados en una operación logística, aun cuando no sean parte contractual directa de la empresa, tales como contactos de clientes, representantes de empresas mandantes, destinatarios, personal de recepción, choferes externos o encargados de bodegas y centros de distribución. Este enfoque es consistente con el modelo de tratamiento de datos en cadenas logísticas, donde parte de la información operativa se vincula a personas naturales identificadas o identificables.

4. Principios aplicables

Transportes Norte tratará los datos personales conforme a los principios de licitud, lealtad, finalidad, proporcionalidad, calidad, responsabilidad, seguridad, transparencia,

confidencialidad y protección desde el diseño y por defecto, en la medida exigida por la Ley N° 21.719.

La empresa sólo recolectará y utilizará datos personales cuando exista una base jurídica aplicable y para fines determinados, explícitos y legítimos vinculados a sus servicios logísticos y de transporte. Asimismo, adoptará medidas razonables para evitar el uso excesivo, incompatible o innecesario de datos respecto de la finalidad declarada.

5. Categorías de titulares y datos tratados

Dependiendo de la relación con la empresa y del servicio prestado, Transportes Norte podrá tratar datos personales pertenecientes a las siguientes categorías de titulares:

- Clientes y potenciales clientes.
- Remitentes, destinatarios y sus contactos operativos.
- Proveedores, contratistas y transportistas asociados.
- Visitantes de instalaciones, bodegas u oficinas.
- Personas que presentan reclamos, consultas o solicitudes.
- Postulantes a cargos laborales.

Los datos tratados podrán incluir, según corresponda:

- Nombre y apellidos.
- RUT u otro identificador cuando sea necesario para fines contractuales, tributarios, de acceso o cumplimiento legal.
- Cargo, empresa y datos de representación.
- Correo electrónico, teléfono y dirección.
- Información contenida en cotizaciones, órdenes de servicio, guías, respaldos de entrega, reclamos y comunicaciones.
- Datos de trazabilidad operativa asociados a un contacto o persona identificable, incluyendo origen, destino, referencias de carga, estado del servicio, fecha y hora de retiro o entrega, e historial de coordinación.
- Registros de acceso, imágenes de CCTV y datos básicos de visitas cuando la empresa implemente controles de ingreso o medidas de seguridad física.
- Datos curriculares y antecedentes laborales en procesos de selección.

Transportes Norte no deberá tratar datos sensibles salvo que exista autorización legal, consentimiento expreso del titular o una necesidad legal específica suficientemente justificada. En particular, la empresa deberá extremar el cuidado respecto de datos de salud, biometría u otra información especialmente protegida.

6. Finalidades del tratamiento

Transportes Norte podrá tratar datos personales para las siguientes finalidades, en la medida que sean pertinentes a su giro:

6.1 Prestación de servicios logísticos y de transporte La empresa podrá usar datos para cotizar, coordinar, ejecutar y acreditar servicios de transporte de carga y almacenamiento, incluyendo la programación de retiros y entregas, coordinación con remitentes y

destinatarios, emisión o gestión de documentación operativa, seguimiento del servicio, confirmación de entrega, atención de contingencias y soporte postventa.

6.2 Gestión comercial y atención de clientes La empresa podrá tratar datos para responder consultas, gestionar formularios o correos de contacto, elaborar propuestas comerciales, mantener historial de relación con clientes, coordinar reuniones, responder reclamos y sugerencias y mejorar la calidad del servicio.

6.3 Administración de proveedores y terceros La empresa podrá tratar datos de contacto y antecedentes comerciales de proveedores, contratistas, subcontratistas, prestadores logísticos, empresas de seguridad, bodegaje, tecnología, telecomunicaciones y mantenimiento, con el fin de evaluar, contratar, coordinar, controlar y auditar la prestación de servicios relacionados con su operación.

6.4 Seguridad física, continuidad y trazabilidad La empresa podrá tratar datos vinculados a controles de acceso, registros de visitas, monitoreo de instalaciones, medidas de seguridad física y lógica, auditorías internas, prevención de fraude, gestión de incidentes y continuidad operacional.

6.5 Cumplimiento legal y defensa de derechos La empresa podrá tratar y conservar datos personales cuando ello sea necesario para cumplir obligaciones legales, regulatorias, tributarias, laborales, contractuales o para ejercer y defender derechos en procedimientos judiciales, administrativos o de cobranza.

6.6 Postulación laboral Cuando una persona postule a un cargo o envíe antecedentes laborales, la empresa podrá tratar sus datos con el fin de evaluar su perfil, gestionar entrevistas, verificar antecedentes pertinentes y mantener registro del proceso de selección por el plazo permitido por la ley.

7. Bases jurídicas del tratamiento

Transportes Norte tratará datos personales cuando exista una base jurídica válida conforme a la Ley N° 21.719. Dependiendo del caso, el tratamiento podrá fundarse en la ejecución de una relación precontractual o contractual, el cumplimiento de una obligación legal, el interés legítimo en los casos permitidos por la ley, o el consentimiento libre, específico, informado e inequívoco del titular cuando éste sea exigible.

8. Comunicación y transferencia de datos

Transportes Norte podrá comunicar o transferir datos personales a terceros cuando ello sea necesario para la ejecución del servicio, el cumplimiento legal o la operación logística, siempre dentro de los límites permitidos por la ley. Esto puede incluir proveedores tecnológicos, servicios cloud, empresas de seguridad, asesores legales, aseguradoras, transportistas subcontratados, bodegas externas, mandantes, destinatarios, autoridades públicas u otros actores directamente vinculados a la cadena de suministro.

En el caso de datos entregados por un cliente respecto de terceros involucrados en una operación de transporte, como destinatarios, receptores o contactos de bodega, el cliente deberá asegurar que dicho suministro se ajusta a la normativa aplicable y que cuenta con legitimación suficiente para compartirllos con Transportes Norte cuando corresponda.

9. Conservación de datos

Transportes Norte conservará los datos personales sólo durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad que justificó su tratamiento, responder reclamos, acreditar la ejecución del servicio, cumplir exigencias legales o resguardar evidencia para la defensa de derechos. Cuando deje de existir una base legal o necesidad legítima de conservación, los datos deberán ser eliminados, anonimizados o bloqueados, según corresponda.

10. Medidas de seguridad

Transportes Norte adoptará medidas técnicas y organizativas apropiadas al riesgo para proteger los datos personales frente a acceso no autorizado, pérdida, alteración, divulgación o destrucción. Estas medidas consideran la naturaleza de la operación logística, el uso de sistemas de coordinación y trazabilidad, el intercambio de información con clientes y proveedores y los riesgos propios del transporte de carga y almacenamiento.

Las medidas de seguridad incluyen:

- Perfiles de acceso basados en necesidad de conocer.
- Credenciales individuales y autenticación reforzada para sistemas críticos.
- Cifrado de comunicaciones y resguardo de bases de datos cuando corresponda.
- Monitoreo y registro de accesos a sistemas sensibles.
- Gestión de respaldos y pruebas de restauración.
- Controles sobre dispositivos móviles y equipos usados en operación.
- Procedimientos de respuesta a incidentes de seguridad.
- Controles contractuales y revisiones de seguridad a proveedores críticos.

11. Derechos de los titulares

Los titulares de datos personales podrán ejercer los derechos reconocidos por la normativa vigente, incluyendo acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y revocación del consentimiento cuando corresponda, además del derecho a reclamar ante la autoridad competente.

Para ejercer estos derechos, los titulares podrán contactar a Transportes Norte a través de los canales de contacto publicados por la empresa o mediante el canal específico que ésta defina para materias de privacidad.

12. Gestión de incidentes y notificación de brechas

Transportes Norte mantendrá procedimientos para detectar, contener, investigar y documentar incidentes de seguridad que afecten datos personales. Bajo la Ley N° 21.719, las vulneraciones de datos personales que representen riesgo para los titulares deben ser notificadas a la autoridad sin dilación indebida y, cuando el riesgo sea alto, también a los afectados.

13. Uso del sitio web y canales digitales

Cuando las personas visiten el sitio web de Transportes Norte o se comuniquen mediante correo electrónico o formularios, la empresa podrá tratar datos como nombre, correo, teléfono, empresa, contenido del mensaje y antecedentes necesarios para responder y dar seguimiento a la solicitud.

14. Proveedores y encargados de tratamiento

Todo proveedor que trate datos personales por cuenta de Transportes Norte deberá estar sujeto a instrucciones documentadas, deberes de confidencialidad, controles de seguridad y limitación de finalidad. Los contratos con encargados de tratamiento o terceros mandatarios deberán establecer alcance del servicio, tipo de datos tratados, medidas de seguridad y reglas de subcontratación.

15. Menores de edad

Transportes Norte no tratará deliberadamente datos personales de niños, niñas o adolescentes salvo que exista una base legal suficiente, una necesidad operacional legítima y las medidas de protección reforzadas que correspondan.

16. Cambios a este acuerdo

Transportes Norte podrá actualizar este acuerdo de privacidad cuando cambien sus operaciones, sus canales digitales, la normativa aplicable o las categorías de tratamiento realizadas. Toda modificación sustancial deberá publicarse por medios razonables y, cuando corresponda, comunicarse a clientes, proveedores o titulares afectados.