Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales

Cómo cuidamos la información de pacientes, familias y visitantes de nuestro sitio web

Sitio web: www.cenpar.org· Fecha de publicación: octubre 2026

En CENPAR sabemos que quienes nos escriben, agendan una hora o se suscriben a nuestras comunicaciones nos confían información personal, y muchas veces información sobre su salud o la de un familiar. Esta política explica de forma clara qué datos tratamos a través de nuestro sitio web y canales digitales, para qué los usamos, con qué fundamento legal, cuánto tiempo los guardamos, con quién los compartimos y cómo usted puede ejercer sus derechos.

Ha sido elaborada conforme a la Ley N°19.628 sobre Protección de los Datos Personales, en su texto modificado por la Ley N°21.719, y a la Ley N20.584 sobre derechos y deberes de las personas en su atención de salud, junto con la demás normativa aplicable.

En resumen

- Solo pedimos los datos necesarios para responder su consulta, coordinar su atención o enviarle la información que usted solicitó.
- No vendemos sus datos ni los usamos para fines distintos de los aquí informados.
- Los datos de salud son datos sensibles: los tratamos solo para fines asistenciales y con estricta confidencialidad.
- Puede acceder, rectificar, suprimir, oponerse, solicitar la portabilidad o el bloqueo de sus datos, y retirar su consentimiento, escribiendo a contacto@cenpar.org.
- Respondemos dentro de 30 días corridos. Si no queda conforme, puede reclamar ante la Agencia de Protección de Datos Personales.

1. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos personales recogidos a través de este sitio es la entidad que se individualiza a continuación (en adelante, “CENPAR”):

Dato	Información
Razón social	Sociedad de Investigación Biomédica JSD Ltda
RUT	76.212.749-0
Representante legal	Marisol Said Handal
Domicilio postal	Los Conquistadores 1963, Providencia, Región Metropolitana, Chile
Correo para asuntos de privacidad y ejercicio de derechos	contacto@cenpar.org
Teléfono	+56 2 27397400

2. Alcance de esta política

Esta política se aplica a los datos personales que CENPAR recoge a través de su sitio web, formularios en línea, correo electrónico, mensajería institucional, inscripción en talleres y actividades, suscripción al boletín y demás canales digitales vinculados al sitio.

La información clínica que se genera durante la atención de salud (ficha clínica, evaluaciones, informes y registros de atención) se rige, además, por la Ley N°20.584, por el Reglamento sobre Fichas Clínicas (D.S. N°41 de 2012 del Ministerio de Salud) y por los consentimientos informados que se entregan en la atención. Esta política no reemplaza esos documentos; los complementa.

Esta política no se aplica a sitios web, plataformas o redes sociales de terceros a los que se pueda acceder mediante enlaces desde nuestro sitio, los que se rigen por sus propias políticas.

3. Definiciones

Para facilitar la lectura, utilizamos los términos definidos en el artículo 2° de la Ley N°19.628, entre ellos:

- **Dato personal:** cualquier información vinculada o referida a una persona natural identificada o identificable.
- **Dato personal sensible:** aquel que se refiere a características físicas o morales de las personas o a hechos de su vida privada o intimidad, incluidos los datos relativos a la salud, al perfil biológico y los datos biométricos.
- **Titular:** la persona natural a quien se refieren los datos personales.
- **Tratamiento:** cualquier operación que permita recolectar, procesar, almacenar, comunicar, transmitir o utilizar datos personales.
- **Responsable:** quien decide sobre los fines y medios del tratamiento; en este caso, CENPAR.
- **Encargado o tercero mandatario:** la persona natural o jurídica que trata datos por cuenta de CENPAR, siguiendo sus instrucciones.

4. Principios que guían nuestro tratamiento

Tratamos los datos personales de acuerdo con los principios del artículo 3° de la Ley N°19.628: licitud y lealtad, finalidad, proporcionalidad, calidad, responsabilidad, seguridad, transparencia e información, y confidencialidad. En la práctica, esto significa que pedimos solo lo necesario,

usamos los datos únicamente para los fines informados, los mantenemos exactos y actualizados, los protegemos y los conservamos solo por el tiempo que se requiere.

5. Qué datos tratamos y de dónde provienen

Según cómo interactúe con nosotros, podemos tratar las siguientes categorías de datos:

- **Identificación y contacto:** nombre, RUT (solo cuando es necesario para agendar o emitir documentos), correo electrónico, teléfono y comuna.
- **Datos de la solicitud o atención:** servicio de interés, preferencia de horario, previsión de salud (Fonasa o Isapre) cuando se requiere para orientar sobre bonos o convenios, y el mensaje que usted nos envíe.
- **Datos de navegación:** dirección IP, tipo de dispositivo y navegador, páginas visitadas, fecha y hora de acceso, y la información obtenida mediante cookies, según se explica en la sección 16.
- **Datos de salud:** únicamente en la medida indispensable para coordinar su atención, según se detalla en la sección 7.

Obtenemos estos datos directamente de usted. Cuando un familiar, cuidador o representante nos entrega datos de otra persona (situación frecuente en el acompañamiento de personas con Parkinson y otras enfermedades neurodegenerativas), declara contar con la autorización del titular o con la representación legal correspondiente. No obtenemos datos personales de fuentes de acceso público para los fines de esta política.

6. Para qué usamos sus datos, con qué fundamento y por cuánto tiempo

La siguiente tabla resume cada finalidad, los datos involucrados, la base de licitud según los artículos 12, 13, 16 y 16 bis de la Ley N°19.628, y el plazo de conservación:

Finalidad	Datos	Base de licitud	Plazo de conservación
Responder consultas recibidas por formulario, correo o mensajería	Identificación, contacto y contenido de la consulta	Medidas precontractuales a solicitud del titular (art. 13 c) y consentimiento (art. 12)	24 meses desde la última comunicación, salvo que se inicie una atención
Gestionar solicitudes de hora, agendamiento, confirmaciones y recordatorios	Identificación, contacto, RUT, previsión y servicio solicitado	Ejecución de un contrato o medidas precontractuales (art. 13 c). Datos de salud: consentimiento expreso (art. 16) y prestación de asistencia sanitaria (art. 16 bis e)	Mientras dure la relación asistencial. La ficha clínica se conserva al menos 15 años desde la última atención (D.S. N° 41 de 2012)
Realizar atenciones y sesiones grupales en modalidad online	Contacto, enlace de conexión, imagen y voz durante la sesión	Ejecución de un contrato (art. 13 c) y prestación de asistencia sanitaria (art. 16 bis e); Ley N° 20.584, modificada por la Ley N° 21.541	Las sesiones no se graban sin consentimiento expreso previo. Los registros clínicos siguen el plazo de la ficha clínica

Finalidad	Datos	Base de licitud	Plazo de conservación
Enviar el boletín institucional e información sobre talleres, actividades y contenidos educativos	Nombre y correo electrónico	Consentimiento (art. 12), que puede retirar en cualquier momento	Hasta que retire su consentimiento o se dé de baja
Mantener la seguridad del sitio y prevenir usos fraudulentos	Datos de navegación	Interés legítimo de CENPAR (art. 13 d): proteger sus sistemas y la información de las personas	12 meses
Elaborar estadísticas de uso del sitio para mejorarlo	Datos de navegación y cookies analíticas	Consentimiento (art. 12), otorgado a través del aviso de cookies	Según la tabla de cookies (sección 16)
Cumplir obligaciones legales y ejercer o defender derechos	Los datos necesarios en cada caso	Obligación legal (art. 13 b) y defensa de derechos (art. 13 e)	Hasta el término de los plazos legales de prescripción

Cumplidos estos plazos, los datos se suprimen o anonimizan, salvo que una ley exija conservarlos por más tiempo. Si en el futuro quisiéramos usar sus datos para una finalidad distinta y no compatible con las aquí descritas, se lo informaremos y, cuando corresponda, le pediremos nuevamente su consentimiento.

Intereses legítimos. Cuando el tratamiento se basa en el interés legítimo de CENPAR, este consiste exclusivamente en mantener la seguridad de nuestros sistemas y prevenir usos fraudulentos del sitio. Usted siempre puede pedirnos información sobre este tratamiento y oponerse a él, conforme a la sección 13.

7. Datos de salud

Los datos relativos a la salud son datos personales sensibles. En CENPAR los tratamos con especial cuidado:

- Solo los tratamos para fines asistenciales previstos en la legislación sanitaria, con su consentimiento expreso o en los demás casos que autoriza el artículo 16 bis de la Ley N°19.628, como la prestación de asistencia o tratamiento de tipo sanitario.
- El sitio web no está diseñado para recibir información clínica. Le pedimos no incluir diagnósticos, exámenes, informes ni otros antecedentes médicos en los formularios. Si nuestro equipo necesita esa información para coordinar su atención, le indicará un canal seguro para entregarla.
- Si usted igualmente nos entrega datos de salud a través del sitio, los trataremos como datos sensibles, solo para coordinar su atención, y los incorporaremos a su ficha clínica cuando corresponda.
- La ficha clínica es confidencial. Solo acceden a ella las personas autorizadas por la Ley N°20.584 y el personal que interviene en su atención, sujetos a deber de reserva.
- Nunca usamos datos de salud con fines publicitarios ni los cedemos a terceros con fines comerciales.

- Si utilizamos información con fines estadísticos o de investigación, lo hacemos con datos anonimizados o con su consentimiento, conforme a la ley.

8. Niños, niñas y adolescentes

Nuestro sitio está dirigido a personas adultas. De acuerdo con el artículo 16 quáter de la Ley N°19.628, los datos de niños y niñas menores de 14 años solo pueden tratarse con el consentimiento de sus padres, representantes legales o de quien tenga su cuidado personal, y los datos sensibles de adolescentes menores de 16 años requieren el mismo consentimiento. Si detectamos que hemos recibido datos de un menor sin la autorización requerida, los eliminaremos.

9. Con quién compartimos sus datos

No vendemos ni cedemos sus datos personales con fines comerciales. Solo los compartimos en los siguientes casos:

- **Proveedores que actúan por cuenta de CENPAR (encargados):** empresas que nos prestan servicios necesarios para operar, como alojamiento del sitio web, correo electrónico y envío del boletín, agenda en línea y ficha clínica electrónica, videoconferencia, plataforma de pago, analítica web y contabilidad. Tratan los datos solo para el encargo y según nuestras instrucciones, bajo contratos que incluyen las obligaciones del artículo 15 bis de la Ley N°19.628, incluidos los deberes de confidencialidad y seguridad.
- **Entidades de salud previsional:** Fonasa o la Isapre que corresponda, cuando es necesario para la emisión de bonos, coberturas o convenios asociados a su atención.
- **Autoridades:** autoridades sanitarias, tributarias, judiciales u otras, cuando una ley lo exija o lo ordene una autoridad competente.
- **Otros destinatarios:** cuando usted lo autorice expresamente, por ejemplo, para coordinar su atención con un profesional externo.

10. Transferencias internacionales

Algunos de nuestros proveedores pueden almacenar o tratar datos en servidores ubicados fuera de Chile. En esos casos, solo realizamos la transferencia cuando se cumple alguno de los supuestos del artículo 27 de la Ley N°19.628: que el país de destino tenga un nivel adecuado de protección según lo determine la Agencia de Protección de Datos Personales; que existan cláusulas contractuales u otros instrumentos con garantías adecuadas; o, en ausencia de ellos, que usted otorgue su consentimiento expreso para una transferencia específica, u otro supuesto previsto en la ley.

11. Seguridad de la información

Adoptamos medidas técnicas y organizativas proporcionales a la naturaleza de los datos que tratamos, con especial resguardo de los datos de salud. Entre ellas:

- Conexión cifrada (HTTPS) en todo el sitio y cifrado de la información en los sistemas que lo permiten.

- Acceso a los datos restringido según funciones, con credenciales personales y autenticación.
- Respaldos periódicos y procedimientos para recuperar la información ante incidentes.
- Obligaciones de confidencialidad para nuestro equipo y proveedores, que se mantienen aun después de terminada la relación.
- Lineamientos internos para el uso de herramientas tecnológicas, incluida la inteligencia artificial, que prohíben ingresar datos de pacientes en herramientas no autorizadas.
- Revisión periódica de la eficacia de estas medidas.

Si ocurre una vulneración de seguridad que genere un riesgo razonable para sus derechos, la reportaremos a la Agencia de Protección de Datos Personales y, cuando involucre datos sensibles o datos de niños y niñas menores de 14 años, se lo comunicaremos a usted en lenguaje claro, indicando los datos afectados, sus posibles consecuencias y las medidas adoptadas, conforme al artículo 14 sexies de la Ley N°19.628.

12. Decisiones automatizadas

CENPAR no adopta decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos ni elabora perfiles que produzcan efectos jurídicos en usted o que le afecten significativamente. Las decisiones sobre su atención de salud son siempre adoptadas por profesionales.

13. Sus derechos

Conforme a los artículos 4° a 9° de la Ley N°19.628, usted tiene derecho a:

- **Acceso:** saber si tratamos sus datos, obtener una copia de ellos y conocer su origen, finalidad, destinatarios y plazo de conservación.
- **Rectificación:** corregir o completar datos inexactos, desactualizados o incompletos.
- **Supresión:** pedir la eliminación de sus datos en los casos que establece la ley, por ejemplo, cuando ya no sean necesarios o haya retirado su consentimiento. No procede cuando la ley exige conservarlos, como ocurre con la ficha clínica.
- **Oposición:** oponerse a un tratamiento específico, en particular el basado en intereses legítimos o el realizado con fines de comunicaciones informativas o promocionales.
- **Portabilidad:** recibir los datos que nos entregó en un formato electrónico estructurado y de uso común, y pedir que se transmitan a otro responsable, cuando el tratamiento sea automatizado y se base en su consentimiento.
- **Bloqueo:** pedir la suspensión temporal del tratamiento mientras se resuelve una solicitud de rectificación, supresión u oposición.
- **Retiro del consentimiento:** retirar en cualquier momento el consentimiento que haya otorgado, por un medio tan sencillo como el usado para darlo, sin que ello afecte la licitud del tratamiento previo.

Estos derechos son personales e irrenunciables. Pueden ejercerse por usted, por su representante legal o por un mandatario con facultades suficientes. Familiares o cuidadores que actúen en nombre del titular deberán acreditar dicha representación. En caso de fallecimiento del titular, los derechos pueden ser ejercidos por sus herederos, en los términos que señala la ley.

14. Cómo ejercer sus derechos

Envíe su solicitud por escrito a contacto@cenpar.org, indicando:

- Su nombre y RUT, y los de su representante o mandatario si corresponde, junto con un documento que permita verificar su identidad.
- Un correo electrónico o domicilio para enviarle la respuesta.
- Los datos o el tratamiento respecto de los cuales ejerce el derecho.
- En caso de rectificación, los cambios precisos y sus respaldos; en caso de supresión u oposición, la causal invocada y, si corresponde, sus antecedentes. Para el derecho de acceso basta con identificarse.

Plazos y costo. Acusaremos recibo de su solicitud y responderemos por escrito dentro de 30 días corridos desde su ingreso, plazo que podrá prorrogarse por una sola vez hasta por otros 30 días corridos, lo que le informaremos. Las solicitudes de bloqueo temporal se responden dentro de 2 días hábiles. El ejercicio de los derechos de rectificación, supresión y oposición es siempre gratuito; el derecho de acceso es gratuito al menos una vez por trimestre, conforme al artículo 10 de la Ley N°19.628.

Si no queda conforme. Si rechazamos total o parcialmente su solicitud, le explicaremos los fundamentos. Si no está de acuerdo, o si no respondemos dentro de plazo, puede presentar una reclamación ante la Agencia de Protección de Datos Personales dentro de 30 días hábiles, conforme a los artículos 11 y 41 de la Ley N°19.628.

15. Comunicaciones informativas y boletín

Solo le enviaremos nuestro boletín y comunicaciones sobre talleres, actividades o contenidos educativos si usted se ha suscrito o lo ha autorizado. Cada envío identifica a CENPAR como remitente e incluye un enlace para darse de baja de forma simple y gratuita, en conformidad con el artículo 28 B de la Ley N°19.496. Darse de baja no afecta las comunicaciones necesarias para coordinar su atención, como confirmaciones y recordatorios de horas.

16. Cookies y tecnologías similares

Las cookies son pequeños archivos que el sitio guarda en su dispositivo para funcionar correctamente, recordar sus preferencias o conocer cómo se usa. Al ingresar por primera vez, un aviso le permite aceptar, rechazar o configurar las cookies que no son estrictamente necesarias. Rechazarlas es tan sencillo como aceptarlas, y puede cambiar su decisión en cualquier momento desde la configuración de su navegador.

Tipo	Para qué sirven	¿Requieren consentimiento?
Estrictamente necesarias	Permiten que el sitio funcione, mantener la sesión y la seguridad, y recordar su elección sobre cookies	No. Sin ellas el sitio no funciona correctamente
De preferencias	Recordar opciones como idioma o tamaño de letra	Sí
Analíticas	Conocer de forma agregada cómo se usa el sitio para mejorarlo	Sí

17. Enlaces y redes sociales

Nuestro sitio puede contener enlaces a sitios de terceros y botones de redes sociales. Cuando usted interactúa con ellos, el tratamiento de sus datos queda sujeto a las políticas de privacidad de esos terceros, sobre las cuales CENPAR no tiene control. Le recomendamos no compartir información de salud en comentarios o mensajes públicos en nuestras redes sociales.

18. Cambios a esta política

Podemos actualizar esta política para reflejar cambios legales, normativos o en nuestros servicios. Cada versión indica su número y fecha de publicación. Si los cambios son relevantes, los informaremos de forma destacada en el sitio y, cuando corresponda, por correo electrónico. Si un cambio requiere su consentimiento, se lo solicitaremos.

19. Contacto y autoridad de control

Para cualquier consulta sobre esta política o el tratamiento de sus datos, escríbanos a contacto@cenpar.org.

La autoridad de control en materia de protección de datos personales es la **Agencia de Protección de Datos Personales**, creada por la Ley N°21.719. Respecto de sus derechos como paciente, también puede recurrir a la **Superintendencia de Salud**, conforme a la Ley N°20.584.

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción
1.0	15/10/2026	Versión inicial, elaborada conforme a la Ley N° 19.628 modificada por la Ley N° 21.719.

Documento adoptado por CENPAR