



Procedimiento de gestión de incidentes

Información para personas y organizaciones

GT PROC 02 · Versión 0.4 · 29 de octubre de 2026

1 Alcance y canal de aviso

Este procedimiento explica cómo Grupo Tecnología recibe avisos y coordina la respuesta a incidentes que afecten datos personales o la seguridad de sus tratamientos corporativos y de los portales y plataformas que gestiona en el marco de sus servicios, en adelante, los portales.

Si detecta un posible acceso indebido, pérdida, alteración, divulgación o indisponibilidad de información, avise a info@solucionesgttec.com o al canal de soporte habitual. Indique el portal, la organización, la fecha aproximada y una descripción de lo ocurrido. No envíe contraseñas, códigos de autenticación ni documentos con datos personales que no sean necesarios para evaluar el aviso.

2 Coordinación y responsabilidades

Guillermo Montúfar coordina la respuesta técnica y de privacidad de Grupo Tecnología. Se identifica el servicio y el tratamiento afectado, la organización responsable y el posible impacto sobre las personas y la continuidad del servicio.

Cuando Grupo Tecnología decide sobre un tratamiento propio, evalúa y realiza las comunicaciones que le correspondan. Cuando trata datos por cuenta de un cliente, le informa y le presta asistencia para que éste adopte las decisiones como responsable, sin perjuicio de las obligaciones directas de Grupo Tecnología.

3 Evaluación y medidas de protección

Grupo Tecnología registra el aviso, comprueba los hechos disponibles y delimita el alcance. Distingue la información confirmada de las estimaciones, protege la evidencia y aplica las medidas autorizadas para contener el incidente y evitar que sus efectos continúen.

Las medidas pueden implicar restricciones temporales de acceso o de funciones. Su alcance se determina según el riesgo y la continuidad del servicio. La información del incidente se limita a quienes deban intervenir en su gestión.

4 Información al cliente responsable

Si el incidente afecta datos tratados por cuenta de un cliente, Grupo Tecnología le avisa sin esperar al diagnóstico final. El objetivo de servicio es emitir una alerta inicial dentro de una hora desde el escalamiento de una sospecha razonable o vulneración confirmada, sin retrasar un aviso que deba emitirse antes por su gravedad o por una obligación aplicable.

La comunicación incluye los hechos disponibles, los servicios y categorías de datos afectados, el número aproximado de personas cuando pueda estimarse, las posibles consecuencias y las medidas adoptadas. La información se actualiza conforme avanza la investigación. Si afecta a varias organizaciones, cada una recibe lo pertinente a su tratamiento.

5 Comunicación a personas y autoridades

El responsable del tratamiento evalúa los deberes de notificación aplicables. Bajo el régimen introducido por la Ley 21.719, que entra en vigor el 1 de diciembre de 2026, las vulneraciones que generen un riesgo razonable para los derechos y libertades se reportan a la Agencia sin dilaciones indebidas.

En los supuestos legales también se comunica a las personas afectadas, incluidos los relativos a datos sensibles, datos de menores de catorce años y obligaciones económicas, financieras, bancarias o comerciales. La comunicación explica de manera clara los datos afectados, las posibles consecuencias y las medidas de protección. Se consideran además las obligaciones sectoriales y contractuales aplicables; antes de la entrada en vigor del nuevo régimen rigen las obligaciones exigibles en la fecha del incidente.

6 Recuperación y consultas

Antes de restablecer una función afectada, Grupo Tecnología comprueba las medidas de contención y la integridad de la información. Tras la recuperación, revisa las causas y define las acciones correctivas necesarias. Mantiene un registro restringido de las actuaciones y comunicaciones.

Puede dirigir consultas sobre un aviso o comunicación recibida a info@solucionesgtec.com. Este procedimiento y la política de privacidad se encuentran en <https://www.solucionesgtec.com/privacidad/>