

## CONTRATO DE SERVICIO DE FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA

### OBJETO DEL CONTRATO.

El presente contrato tiene por objeto regular la prestación del servicio de firma electrónica avanzada por parte de **ECERT** al **TITULAR** conforme a lo establecido en la Ley N° 19.799 y las Prácticas y Políticas de Certificación de Certificados de Firma Electrónica Avanzada de **ECERT**.

### DURACIÓN DEL CONTRATO.

Este contrato estará vigente mientras el certificado de firma electrónica avanzada emitido por **ECERT** al **TITULAR** permanezca válido.

### OBLIGACIONES DE ECERT.

Sin perjuicio de las demás obligaciones que impone la ley, las Prácticas de Certificación de Firma Electrónica Avanzada (SGI-PC-104-0001) en adelante "CPS de ECERT" y las Políticas de Certificado de Firma Electrónica Avanzada (SGI-PL-104-0045), en adelante "CP de ECERT" las que se encuentra permanentemente publicada en <https://www.ecertla.com> sección "Políticas y Prácticas de ecert", **ECERT** se compromete especialmente a:

- a. Ofrecer y mantener las instalaciones, sistemas, programas informáticos y recursos humanos necesarios para otorgar certificados de firma electrónica avanzada conforme a la Ley 19.799 y el Decreto Supremo 181 de 2002 del Ministerio de Economía.
- b. Cumplir con los procedimientos establecidos en las "*CPS de ECERT*" y "*CP de ECERT*".
- c. Comprobar la identidad del solicitante de un certificado de firma electrónica avanzada según los procedimientos establecidos.
- d. Aprobar o rechazar las solicitudes de certificados, directamente o a través de las Autoridades de Registro, en conformidad con las "*CPS de ECERT*" y "*CP de ECERT*".
- e. Cumplir con las disposiciones de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y la Ley 19.628 sobre protección de datos personales y sus modificaciones..
- f. Mantener un registro público de certificados emitidos y aquellos que han quedado sin efecto en la página web de **ECERT**, y comunicar cualquier hecho que pudiera afectar la validez de los certificados.

### OBLIGACIONES DEL TITULAR.

Sin perjuicio de las demás obligaciones que impone la ley, las Prácticas de Certificación de Firma Electrónica Avanzada (SGI-PC-104-0001) y las Políticas de Certificado de Firma Electrónica Avanzada (SGI-PL-104-0045), el **TITULAR** se compromete especialmente a:

- a. Proveer información veraz a **ECERT** y/o a la Autoridad de Registro al solicitar el certificado de firma electrónica avanzada.
- b. Validar que los datos incorporados en el certificado de firma son verdaderos.

- c. Pagar la tarifa asociada al certificado solicitado. Para el caso que el Solicitante haya generado la compra por algunos de los portales web de **ECERT** o en algunas de las oficinas disponibles.
- d. Aceptar los términos y condiciones descritos en las "*CPS de ECERT*" y "*CP de ECERT*".
- e. Custodiar los datos de creación de firma, tomando precauciones razonables para evitar su pérdida, modificación y uso no autorizado, y comunicar inmediatamente cualquier compromiso de seguridad a **ECERT**.
- f. Solicitar la revocación del certificado cuando se presente alguna causal y no usar los datos de creación de firma una vez que el certificado haya terminado su vigencia o haya sido suspendido/revocado.
- g. Comunicar a **ECERT** cualquier cambio en las declaraciones efectuadas al momento de solicitar el certificado y que impacte en alguna de las menciones del certificado para que **ECERT** lo revoque. Si el **TITULAR** desea un nuevo certificado con las actualizaciones, debe presentar una nueva solicitud y asumir el costo de emisión.
- h. Responder de manera oportuna cualquier comunicación o requerimiento de información relacionado con el ciclo de vida del certificado que le haga **ECERT**.
- i. Comprobar la validez del certificado consultando el registro de acceso público de certificados disponible permanentemente en [www.ecertla.com](http://www.ecertla.com)

#### **PRECIO.**

La tarifa asociada a la compra por volumen de certificados de firma electrónica avanzada por parte de una empresa o institución para sus clientes o colaboradores se acordará de manera individual en cada caso. Las condiciones específicas de dicha tarifa quedarán debidamente establecidas en el respectivo contrato con la empresa o institución, el cual reflejará los términos y acuerdos alcanzados entre las partes.

Para el caso que el Solicitante haya generado la compra por algunos de los portales web de **ECERT** o en algunas de las oficinas disponibles, el Solicitante deberá pagar las tarifas correspondientes a los certificados solicitados, las cuales cubren exclusivamente todas las actividades que **ECERT** realiza para gestionar el ciclo de vida del certificado de firma electrónica avanzada contratado.

Las tarifas para personas naturales se encuentran permanentemente publicadas y disponibles en [www.ecertla.com/](http://www.ecertla.com/), en el menú "Productos", opción "Ver todos los productos".

La negativa posterior a aceptar un certificado por razones diferentes a errores o inexactitudes en el mismo, o su no utilización, no otorga al **TITULAR** el derecho a solicitar un reembolso. En consecuencia, según lo establecido en la letra b) del artículo 3 bis de la Ley 19.496 sobre derechos de los consumidores, el derecho de retracto no es aplicable, ya que los certificados son productos elaborados por **ECERT** de acuerdo con las especificaciones proporcionadas por el **TITULAR** (nombre, RUT y correo electrónico).

## **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

Las Partes se comprometen a cumplir con la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos Personales y sus modificaciones, y cualquier otra normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

Para efectos del presente contrato, ECERT actúa como Responsable del Tratamiento de los datos personales del TITULAR, obligándose a dar cumplimiento a los principios de licitud, lealtad, finalidad, proporcionalidad, calidad, seguridad, confidencialidad y responsabilidad establecidos en dicha normativa.

**Categorías de datos y finalidad:** ECERT tratará los datos de identificación (nombre, RUT o documento de identidad) y de contacto (correo electrónico, teléfono) incluyendo datos biométricos los cuales pueden consistir en su huella dactilar y biometría facial del TITULAR, así como los demás antecedentes que éste proporcione, exclusivamente para la emisión, administración, verificación y revocación del certificado de firma electrónica avanzada, y para el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias que la Ley N° 19.799 y su normativa complementaria imponen a ECERT.

**Base de licitud:** El tratamiento se funda en la ejecución del presente contrato, en el consentimiento expreso del titular y en el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables a ECERT en su calidad de prestador de servicios de certificación

**Encargados del tratamiento y transferencias internacionales:** ECERT podrá encomendar el tratamiento de los datos personales a proveedores que actúen como encargados del tratamiento, exclusivamente para la prestación del servicio y bajo obligaciones contractuales de confidencialidad y seguridad. En caso de que dicho tratamiento implique una transferencia internacional de datos, ECERT adoptará las garantías y mecanismos exigidos por la normativa aplicable.

**Conservación:** Los datos personales serán conservados durante la vigencia del certificado y, posteriormente, por el plazo necesario para el cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias, tributarias y de resguardo probatorio, transcurrido el cual serán eliminados o anonimizados de forma segura.

**Seguridad e incidentes:** ECERT adoptará las medidas técnicas y organizativas razonables y apropiadas para proteger los datos personales del TITULAR contra accesos no autorizados, pérdida, alteración o divulgación indebida. Ante incidentes de seguridad que puedan afectar significativamente los derechos del TITULAR, ECERT notificará a la autoridad competente y al TITULAR conforme a los plazos y procedimientos establecidos en la normativa aplicable.

**Derechos del TITULAR:** El TITULAR podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y demás derechos reconocidos por la normativa aplicable, a través de los canales de contacto que ECERT informe para estos efectos, sin perjuicio de su derecho a presentar reclamaciones ante la Agencia de Protección de Datos Personales.

**ECERT** trata los datos personales de conformidad con su Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales (CCS-PL-104-0009) en que detalla cómo gestiona los datos personales de los Titulares de certificados de firmas, la que se encuentra permanentemente publicada en

<https://www.ecertla.com> sección “Políticas y Prácticas de ecert”. El **TITULAR** acepta cumplir con dicha política.

#### **CONFIDENCIALIDAD.**

Las Partes se obligan a mantener la confidencialidad de toda la información y documentación intercambiada en virtud del presente contrato. Asimismo, ambas partes declaran que cumplirán íntegramente con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, incluyendo la Ley N° 19.628 y sus modificaciones, obligándose a tratarlos únicamente para los fines contratados, y a no utilizarlos para fines propios. La Parte receptora será responsable por el tratamiento realizado por sus empleados, dependientes, proveedores y subencargados.

#### **PROPIEDAD INTELECTUAL.**

Todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con el servicio tecnológico proporcionado por **ECERT** serán propiedad de éste.

#### **RESPONSABILIDAD.**

El **TITULAR** declara conocer y aceptar que:

**ECERT** no es responsable del uso, custodia, vigencia o seguridad de las credenciales de Clave Única del **TITULAR**, ni de los accesos que el **TITULAR** o terceros realicen mediante dicha clave, incluso a plataformas de **ECERT**, con independencia de si dichos accesos son legítimos o fraudulentos.

Las Partes reconocen que, el sistema de Clave Única pertenece a Gobierno Digital y como tal, su verificación se realiza en el contexto de dicha aplicación, por lo que **ECERT** no visualiza, almacena, ni accede al contenido de la Clave Única, recibiendo sólo una notificación de aprobación o rechazo a efectos de realizar la verificación correspondiente. Consecuentemente, **ECERT** no visualiza, almacena, ni accede al contenido de la Clave Única, contraseñas, ni a información confidencial del **TITULAR** o de terceros, en el proceso de creación del certificado. Por el contrario, **ECERT** recibe únicamente la validación respecto de la veracidad de las credenciales solicitadas al **TITULAR**. Consecuentemente, **ECERT** no será responsable de la obtención de certificados de firma electrónica mediante el uso ilegítimo, fraudulento o negligente de las credenciales de Clave Única o cualquier otra, en ningún evento.

Así las cosas, el uso de plataformas externas en las que se utiliza Clave Única u otra información confidencial, se rige por sus propios términos y condiciones, ajenos al control de **ECERT**, por lo que **ECERT** no asumirá responsabilidad alguna por su funcionamiento, disponibilidad, errores, accesos indebidos ni eventuales usos fraudulentos que se realicen a través de dicha plataforma.

#### **TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**

El presente contrato terminará por el término de vigencia o revocación del certificado de firma electrónica avanzada que **ECERT** ha emitido en virtud del mismo.

#### **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

Cualquier duda, conflicto, diferencia o dificultad que surja entre las partes con motivo de la aplicación, extensión interpretación, vigencia, cumplimiento, terminación o resolución de esta

Declaración será conocida por un mediador designado de común acuerdo por las partes, el que deberá ser un profesional de reconocido prestigio.

En caso de que no se llegue acuerdo en el nombre del mediador o habiéndose designado, éste no haya solucionado la diferencia, dificultad, problema o controversia en el plazo de 30 días hábiles, contados desde la fecha de aceptación del encargo, ésta será resuelta definitivamente por un árbitro, quien tendrá la calidad de arbitrador en cuanto al procedimiento y de derecho en cuanto al fallo. El arbitraje se llevará a cabo en la ciudad de Santiago.

El árbitro deberá ser designado de común acuerdo por las partes. A falta de acuerdo respecto de la persona del árbitro, éste deberá ser designado, a solicitud escrita de cualquiera de las partes, por cualquier juzgado con competencia en el territorio jurisdiccional de la Corte de Apelaciones de Santiago que esté de turno al momento de solicitarse el nombramiento, pero en este último caso, el nombramiento deberá recaer necesariamente en algún abogado que se desempeñe o se haya desempeñado como profesor de Derecho y Tecnología de las Facultades de Derecho de las Universidades acreditadas ante el Consejo de Rectores. Las Partes establecen que el árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.

El árbitro aplicará las normas establecidas en el Código de Procedimiento Civil, en el Código Orgánico de Tribunales y en la Ley N°20.886 sobre Tramitación Electrónica. Se hace expresa mención por las partes que, el árbitro al momento de proponer sus honorarios éstos habrán sido establecidos siguiendo la tabla de aranceles del CAM Santiago.

Se entenderá que no se ha llegado a acuerdo en el nombramiento del mediador o árbitro, según sea el caso, si es que cualquiera de las partes requiere a su contraparte por escrito, en el plazo de 15 días corridos, el nombramiento de un mediador y/o árbitro y no hubiere respuesta o constancia de ese nombramiento de común acuerdo.

#### **DISPOSICIONES GENERALES.**

Modificaciones: Cualquier modificación al presente contrato deberá constar por escrito y ser firmada por ambas partes.

Notificaciones: Todas las notificaciones relacionadas con este contrato deberán ser enviadas a las direcciones indicadas en el encabezado de este contrato.

Legislación Aplicable: Este contrato se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes de la República de Chile.

  
Firma electrónica avanzada  
**ALFREDO JUAN GUARDIOLA  
CARRERE**  
ecert 2026.07.29 16:35:16 -0400

**Alfredo Guardiola Carrere**  
**Gerente General**

**EMPRESA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA SpA**