

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD DE PROVEEDORES Y USUARIOS

Introducción.-

La presente política tiene por objeto determinar cómo se resguardará la privacidad de Proveedores y Usuarios de la Plataforma, así como también, dar respuesta a las principales interrogantes que surjan en relación al tratamiento de datos que Resuelto realiza con la finalidad de operar adecuadamente la Plataforma y conseguir los demás fines indicados en la presente política. Para lo anterior, queremos asegurar un adecuado uso de los datos personales que Proveedores y Usuarios brindan, a objeto de generar un vínculo seguro para todos quienes hagan debido uso de nuestra Plataforma.

Los términos en mayúsculas que no hayan sido definidos en las presentes políticas, se entenderá que tienen el significado que se indica en los Términos y Condiciones de Resuelto.

¿Qué ocurrirá con mis datos personales?

Lo primero que deben saber Clientes y Proveedores, es de qué se está hablando cuando nos referimos a “datos personales”.

Según nuestra legislación, dato personal es “cualquier información vinculada o referida a una persona natural identificada o identifiable. Se considerará identifiable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante uno o más identificadores, tales como el nombre, el número de cédula de identidad, el análisis de elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona”¹.

¿Existe alguna ley que proteja mis datos?

¹ Artículo 2º letra f) de la Ley 19.628 sobre protección de los datos personales, modificada por la Ley 21.719.

Sus datos se tratarán de conformidad con la Ley 19.628 (sobre protección de datos personales, modificada por la Ley 21.719, cuyos cambios ya han sido implementados en la presente política²). De acuerdo con la normativa local, no podemos utilizar ni divulgar su información a menos que usted esté de acuerdo.

¿Cuál es la finalidad del tratamiento de mis datos? (base de legalidad)

La finalidad del tratamiento de sus datos personales es poder conseguir que la Plataforma funcione de manera adecuada, de conformidad a lo que se establece en los Términos y Condiciones de Resuelto.

Asimismo, al hacer uso de la Plataforma y aceptar esta política, usted está consintiendo en el uso de los datos que aporte para las finalidades que se relacionan con el uso de la Plataforma, su correcto funcionamiento y otros fines vinculados a ella, especialmente con el objeto de mejorar la usabilidad de la Plataforma, los tiempos de respuesta, la satisfacción de Proveedores y Usuarios, y en general, la funcionalidad de la misma.

¿Quién es responsable del tratamiento de mis datos personales al hacer uso de la Plataforma?

Resuelto es el responsable del tratamiento de sus datos personales.

Resuelto puede tratar sus datos personales porque usted ha dado su consentimiento.

En consecuencia, Resuelto tratará sus datos personales en el marco del uso de la Plataforma que hagan Proveedores y Usuarios.

Con el fin de garantizar la seguridad de sus datos, Resuelto y también terceros vinculados a la seguridad, mejora y funcionalidad en el uso de la Plataforma, podrían tratar y almacenar sus datos.

Si tiene alguna pregunta sobre la protección de sus datos personales, puede ponerse en contacto con el/la responsable de protección de datos al siguiente correo: contacto@resueltochile.cl

² Pese a que las modificaciones de la ley 21.719 entrarán en vigencia en una fecha posterior, en la presente política hemos implementado desde ya las modificaciones introducidas por dicha ley, toda vez que ella establece una mayor protección para los titulares de datos.

La presente política aplica solo a la información que sea recopilada por Resuelto por medio de la Plataforma, o que de alguna otra forma haya sido enviada directamente a Resuelto. En caso de que un Proveedor o Usuario salga de la Plataforma tras hacer clic en links o hipervínculos que se encuentren en la Plataforma o en correos electrónicos enviados por Resuelto, e ingrese a otros sitios web o aplicaciones externas tales como redes sociales, pasarelas de pagos, entre otras, la información que se recopile por dichos sitios web o aplicaciones externas a Resuelto se regirá por las respectivas políticas de privacidad de dichos sitios web o aplicaciones, no teniendo Resuelto ninguna responsabilidad respecto de la información entregada a esos terceros.

¿Qué datos personales se recopilan?

Podemos tratar diferentes categorías de sus datos personales:

- **Información personal:** nombre, apellidos, lugar y fecha de nacimiento, nacionalidad y, en su caso, número de identificación nacional oficial (R.U.N. o similar), número de teléfono, dirección de correo electrónico, domicilio, ubicación, foto de perfil, idioma y otros similares.
- **Información profesional:** estructura y forma jurídica, documentos legales, identidad del representante legal de la sociedad, experiencia laboral anterior y CV, portafolio, formación, redes sociales y otros similares.
- **Información generada por su uso de la Plataforma:** correos electrónicos y llamadas telefónicas con nuestros equipos, cookies y datos de navegación, detalles de las operaciones, recomendaciones, conversaciones en el sistema de mensajería integrado, información relativa a los proyectos realizados y otros similares.

¿Quién puede acceder a mis datos personales?

Además de Resuelto y su personal, las siguientes personas también pueden acceder a algunos de los datos personales de los Proveedores y Usuarios:

- Auditores o proveedores de servicios autorizados, que comprueban que el servicio se está realizando correctamente y que la información recopilada sobre usted es exacta y esté segura.

- Autoridades reguladoras nacionales e internacionales, implicadas en mantener la seguridad y privacidad de los datos personales.

Sus datos personales se mantendrán seguros, con independencia de el o los servidores en que se alojen los mismos, utilizando sistemas de seguridad que razonablemente permitan mantener su confidencialidad. Se utilizará sistemas de cifrado o análogos a efectos de proteger los traspasos de datos que se hagan con la necesidad de poder operar correctamente la Plataforma.

Además, compartiremos información relativa a los Usuarios y Proveedores para facilitar su interacción, para proporcionarles oportunidades de negocio que puedan corresponder a las habilidades del Proveedor y a las necesidades de los Clientes, y para permitir la contratación de servicios que se oferten en la Plataforma por parte de los Proveedores.

¿Durante cuánto tiempo se conservarán mis datos codificados?

De acuerdo a lo dispuesto por la Ley 19.628 sobre protección de los datos personales “Los datos personales que se traten deben limitarse estrictamente a aquéllos que resulten necesarios, adecuados y pertinentes en relación con los fines del tratamiento.

Los datos personales pueden ser conservados sólo por el período de tiempo que sea necesario para cumplir con los fines del tratamiento, luego de lo cual deben ser suprimidos o anonimizados, sin perjuicio de las excepciones que establezca la ley. Un período de tiempo mayor requiere autorización legal o consentimiento del titular”³.

Por motivos de seguridad, cumplimiento del servicio prestado y de las obligaciones asumidas por los Proveedores y Usuarios como contraprestación al uso de la Plataforma, los datos se almacenarán de forma segura por un plazo máximo de 3 años contados desde que la cuenta del Proveedor o Usuario sea dada de baja de conformidad a lo dispuesto en los Términos y Condiciones. Transcurrido dicho plazo, Resuelto eliminará la información del Proveedor o del Usuario.

¿Cuáles son mis derechos en virtud de la ley de protección de datos?

³ Artículo 3º letra c) de la Ley 19.628 sobre protección de los datos personales, modificada por la Ley 21.719.

1. Información/Acceso: Tiene derecho a revisar sus datos recopilados y saber para qué se utilizan. Podrá solicitar acceso a la información siguiente:

- a) Los datos tratados y su origen.
- b) La finalidad o finalidades del tratamiento.
- c) Las categorías, clases o tipos de destinatarios, o bien, la identidad de cada destinatario, en caso de solicitarlo así el titular, a los que se les hayan comunicado o cedido los datos o se prevea hacerlo.
- d) El período de tiempo durante el cual los datos serán tratados.
- e) Los intereses legítimos del responsable, cuando el tratamiento se base en la satisfacción de interés legítimo del tratante o un tercero, siempre que no afecte los derechos y libertades del titular.
- f) La información significativa sobre la lógica aplicada en el caso de que el responsable realice tratamiento de datos automatizado⁴.

2. Rectificación: Puede solicitar a Resuelto que rectifique cualquier dato personal que le afecte que sea inexacto, obsoleto o incompleto. Esta solicitud debe estar justificada.

Para facilitarle al máximo el ejercicio de este derecho, le invitamos a realizar estos cambios y adiciones directamente desde su perfil.

Si quiere modificar o completar otra información sobre usted y no puede realizar el cambio usted mismo, deberá solicitarlo por correo a contacto@resueltochile.cl

3. Oposición: La ley señala que: “El titular de datos tiene derecho a oponerse ante el responsable a que se realice un tratamiento específico o determinado de los datos personales que le conciernan, en los siguientes casos:

- a) Cuando la base de licitud del tratamiento sea la satisfacción de intereses legítimos del responsable. En dicho caso podrá ejercer su derecho de oposición en cualquier momento. El responsable del tratamiento deberá dejar de tratar los datos personales, salvo que acredite motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre los intereses, los derechos y las libertades del titular, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

⁴ Artículo 5º de la Ley 19.628 sobre protección de los datos personales, modificada por la Ley 21.719.

b) Si el tratamiento se realiza exclusivamente con fines de mercadotecnia o marketing directo de bienes, productos o servicios, incluida la elaboración de perfiles, de conformidad con el artículo 8º bis.

c) Si el tratamiento se realiza respecto de datos obtenidos de una fuente de acceso público y no existe otro fundamento legal para su tratamiento”⁵.

4. Supresión: “El titular de datos tiene derecho a solicitar y obtener del responsable, la eliminación de los datos personales que le conciernen, en los siguientes casos:

a) Cuando los datos no resulten necesarios en relación con los fines del tratamiento para el cual fueron recogidos.

b) Cuando el titular haya revocado su consentimiento para el tratamiento y éste no tenga otro fundamento legal.

c) Cuando los datos hayan sido obtenidos o tratados ilícitamente por el responsable.

d) Cuando se trate de datos caducos.

e) Cuando los datos deban suprimirse para el cumplimiento de una sentencia judicial, de una resolución de la autoridad de protección de datos o de una obligación legal.

f) Cuando el titular haya ejercido su derecho de oposición de conformidad al artículo siguiente y no exista otro fundamento legal para su tratamiento.

No procede la supresión cuando el tratamiento sea necesario:

i. Para ejercer el derecho a las libertades de emitir opinión y de informar.

ii. Para el cumplimiento de una obligación legal o la ejecución de un contrato suscrito entre el titular y el responsable.

iii. Para el cumplimiento de una función pública o para el ejercicio de una actividad de interés público.

iv. Por razones de interés público en el área de la salud pública, de conformidad con las condiciones y garantías establecidas en la ley.

⁵ Artículo 8º de la Ley 19.628 sobre protección de los datos personales, modificada por la Ley 21.719.

v. Para tratamientos con fines históricos, estadísticos o científicos y para estudios o investigaciones que atiendan fines de interés público.

vi. Para la formulación, ejercicio o defensa de una reclamación administrativa o judicial.”⁶

5. **Portabilidad de los datos:** Puede solicitar a Resuelto, mediante el responsable de protección de datos, que se haga entrega de una copia de los datos que ha proporcionado para el estudio en un formato electrónico normalizado (estructurado, genérico y de uso común) o que se los transmita a otra persona de su elección, siempre que esto último sea técnicamente posible.

6. **Bloqueo:** mientras se tramita una solicitud de supresión, oposición o rectificación de datos, el titular podrá solicitar se deje de tratar sus datos. Asimismo, en los casos en que procede la supresión, puede alternativamente solicitarse este bloqueo.

Vigencia de esta política y sus modificaciones

La presente política es obligatoria para todos los usuarios desde el día 15 de octubre de 2025.

Teniendo a la vista la necesidad de mejora permanente, la seguridad y confidencialidad de la Plataforma y de los Proveedores y Usuarios, la actualización técnica y legal de la Plataforma y la posibilidad de ofrecer la mejor experiencia para los Proveedores y Usuarios, esta política podrá ser modificada, actualizada o enmendada, por lo que se recomienda que pueda ser revisada por los Proveedores y Usuarios de manera periódica. En caso de dudas acerca de nuevas versiones, podrá realizar sus consultas al responsable de protección de datos por alguna de las vías señaladas más arriba.

Asimismo, si la modificación implica la necesidad de que usted consienta nuevamente, se hará llegar dicha versión al correo informado por el Proveedor o Usuario. En caso de no responder esa comunicación dentro de los 10 días corridos siguientes, o en caso de hacer uso de la Plataforma después de recibida dicha comunicación, se entenderá que usted ha consentido en la nueva versión.

Cookies

⁶ Artículo 7º de la Ley 19.628 sobre protección de los datos personales, modificada por la Ley 21.719.

Una cookie es un fragmento pequeño de datos (archivos de texto) que un sitio web, cuando es visitado por un usuario, le pregunta a su navegador para almacenarse en su dispositivo y así recordar información acerca de usted o relacionada con usted, como por ejemplo su ubicación o idioma. En el contexto de las aplicaciones móviles, una cookie es un fragmento pequeño de datos (archivos de texto) que la aplicación almacena en su dispositivo para recordar información acerca de usted o relacionada con usted.

Utilizamos cookies de autenticación, cookies de seguridad y cookies relacionadas con la integridad de la Plataforma, cookies de localización, cookies relacionadas con la funcionalidad de la Plataforma, cookies de análisis e investigación y cookies para fines de estudios de anuncios, distribuir mensajes publicitarios y marketing.

Puede aceptar, rechazar o establecer sus preferencias de cookies cuando se conecte por primera vez y cambiar sus preferencias en cualquier momento.

Hay cookies necesarias para que el sitio web funcione y no se pueden desactivar en nuestros sistemas. Desactivar estas cookies podría generar que algunos elementos de la Plataforma no funcionen.

Existen otras cookies de rendimiento (para mejorar ciertas funcionalidades o experiencia) y dirigidas (con publicidad) que de ser desactivadas no afectan el funcionamiento de la Plataforma.