Política de Privacidad

Cómo YOY TRAINING SPA recolecta, usa, conserva y protege los datos personales tratados a través de sus plataformas, conforme a la Ley N° 21.719 sobre Protección de Datos Personales de Chile.

FECHA	CLASIFICACIÓN	VERSIÓN
6 de noviembre de 2026	Pública	1.3

Este documento no constituye ni reemplaza asesoría legal; describe el tratamiento real de datos personales realizado por Yoy Simulators. Complementa a los Términos y Condiciones de Uso, que forman un solo cuerpo contractual junto a esta Política.

01. Identificación, alcance y roles

YOY TRAINING SPA, RUT **76.277.334-1**, con domicilio en Calle Arlegui N°440, oficina 912, Viña del Mar, Chile ("Yoy"), trata los datos personales descritos en esta Política como responsable o encargado, según se explica en esta sección. Para cualquier consulta sobre esta Política o para ejercer sus derechos, puede contactarnos en **soporte@yoy.cl**.

Alcance: esta Política aplica al tratamiento de datos personales realizado a través de:

- la plataforma `accounts.yoy.cl` (Yoy Account y Yoy Accounts App);
- los simuladores de Yoy que se sincronizan con ella y los tours virtuales de Yoy;
- el sitio web corporativo `yoysimulators.com`, incluido su formulario de contacto.

Los sitios puramente informativos de Yoy, como `docs.yoy.cl`, no utilizan formularios, cuentas de usuario ni cookies propias; solo nuestro proveedor de red procesa datos técnicos de conexión (dirección IP) con fines de seguridad.

Roles en el tratamiento de datos personales

Cuando la Organización determina las finalidades y los medios del tratamiento de los datos de sus Usuarios para gestionar su capacitación y evaluación, actúa como **responsable**. Yoy actúa como **encargado** respecto de las operaciones que realiza por cuenta de la Organización sobre esos datos, incluidas las inscripciones, la actividad y los resultados de evaluación, conforme a sus instrucciones y al contrato aplicable.

Yoy actúa como **responsable** respecto de los tratamientos cuyas finalidades y medios determina por cuenta propia, como la gestión de su relación comercial, la facturación y el cumplimiento de sus obligaciones legales.

En la administración de cuentas, el soporte y la seguridad, el rol de Yoy depende de la finalidad de cada operación y de si se realiza por cuenta de la Organización o para fines propios. Esta distribución no exime a ninguna de las partes de sus obligaciones legales.

---

02. Categorías de datos personales que tratamos

- **Datos de identificación:** nombre, apellido, correo electrónico, teléfono, país.
- **Datos de identificación reforzada:** RUT o documento de identidad, cuando la Organización registra o "enrola" a un Usuario.
- **Datos de organización y rol:** Organización a la que pertenece el Usuario, y rol asignado (administrador, comercial, instructor, asistente, estudiante, invitado).
- **Datos de dispositivo:** número de serie y/o identificador único (GUID) del dispositivo utilizado, que puede ser un visor de realidad virtual o un computador (PC).
- **Datos de uso y telemetría:** duración de las sesiones, fechas y horas de inicio/fin, lección o curso utilizado, licencia consumida.
- **Datos técnicos de conexión:** dirección IP, y ubicación aproximada derivada de ella.
- **Evaluaciones y resultados:** calificaciones, respuestas y resultados de evaluación generados durante el uso del simulador.
- **Eventos de simulación:** registro continuo de lo que ocurre durante cada sesión en el simulador (por ejemplo, accidentes, interacciones y manipulación de objetos), con sus parámetros y marca de tiempo, asociado al dispositivo y a la experiencia utilizada.
- **Datos de contacto comercial:** los que usted ingrese voluntariamente en el formulario de contacto de `yoysimulators.com` (por ejemplo, nombre, correo, empresa y mensaje).
- **Datos de soporte:** registros técnicos (logs) de los dispositivos de clientes y, cuando se incluyen en las comunicaciones de soporte, nombres y correos electrónicos.

Carácter obligatorio: el nombre, el correo electrónico y, cuando la Organización lo requiera, el RUT o documento de identidad, son necesarios para crear la cuenta y asociar los resultados de evaluación a la persona correcta; sin ellos no es posible prestar el servicio. Los demás datos de contacto (por ejemplo, el teléfono) son opcionales.

> **Declaración expresa**
>
> Yoy no recolecta datos sensibles (origen étnico, afiliación política, convicciones religiosas, salud, datos biométricos de identificación única, vida sexual u orientación/identidad de género) a través de estas plataformas. Si en el futuro se incorporan sensores biométricos con fines de identificación, esta Política se actualizará antes de su implementación.

---

03. Para qué tratamos sus datos, y con qué base legal

Finalidades: crear y administrar su cuenta y la de su Organización; asignar y controlar el uso de licencias y dispositivos; facturar el consumo de horas; brindar soporte técnico; prevenir fraude y garantizar la seguridad de la plataforma; generar reportes de uso para su Organización; responder solicitudes de información comercial recibidas a través de nuestro sitio web; mejorar nuestros productos, utilizando para ello datos agregados o anonimizados y no perfiles individuales. **No utilizamos sus datos con fines de perfilado automatizado ni publicidad de terceros.**

- **Ejecución de un contrato:** para la mayoría de los datos operativos (identificación, rol, uso de licencias y dispositivos).
- **Cumplimiento de obligaciones legales:** por ejemplo, datos requeridos para efectos tributarios o de facturación.
- **Consentimiento:** para comunicaciones comerciales opcionales, de las que puede darse de baja en cualquier momento escribiendo a **soporte@yoy.cl**.
- **Interés legítimo:** para el registro de logs de seguridad y actividad.

Retiro del consentimiento: cuando un tratamiento se base en su consentimiento, puede retirarlo en cualquier momento, sin que ello afecte la licitud del tratamiento realizado antes del retiro.

Sus datos pueden ser recolectados directamente de usted, o proporcionados por la Organización a la que pertenece (por ejemplo, cuando un colegio o empresa registra a sus Usuarios en la plataforma).

04. Menores de edad

Cuando la Organización sea una institución educativa u otra entidad que registre
Usuarios menores de 18 años (por ejemplo, en el rol "estudiante"):

- Para menores de 14 años, el tratamiento de sus datos requiere el consentimiento verificable de sus padres, madres o representantes legales. Dicho consentimiento debe ser obtenido y conservado por la Organización, que actúa como intermediaria ante Yoy conforme a los Términos y Condiciones.
- Para adolescentes entre 14 y 17 años, se aplica un estándar de información y tratamiento reforzado, privilegiando el interés superior del menor.
- Yoy no recolecta directamente el consentimiento parental; su obtención y resguardo es responsabilidad contractual de la Organización educativa.

> **Fuera de contexto educativo**
>
> Si usted no es una institución educativa y, por error, registra a un menor de edad como Usuario, debe informarnos de inmediato a **soporte@yoy.cl** para adoptar las medidas correspondientes, incluyendo la eventual eliminación de dichos datos.

05. Conservación, destinatarios y transferencias internacionales

Plazo de conservación: conservamos sus datos personales durante la vigencia de la relación contractual con su Organización, y hasta **5 años adicionales** tras su término — plazo alineado con la práctica habitual de conservación de registros de capacitación en entornos industriales y de seguridad operacional, donde puede requerirse acreditar formación recibida años después. Los datos de uso y telemetría histórica se conservan con el mismo fin de auditoría y facturación. Este plazo no aplica si usted ejerce su derecho de cancelación conforme a la sección 06, o si la ley exige uno distinto.

Destinatarios y encargados de tratamiento

Proveedor	Finalidad	Ubicación / transferencia
Oracle Cloud Infrastructure	Almacenamiento y procesamiento de datos	Santiago, Chile (sin transferencia internacional)
Cloudflare	DNS, firewall, distribución y protección DDoS de todo el tráfico hacia las plataformas (procesa direcciones IP y datos técnicos de conexión)	Internacional
Laravel Forge	Administración y despliegue de los servidores (acceso técnico a la infraestructura donde se alojan los datos)	Internacional
Google Workspace	Correo electrónico institucional y transaccional	Internacional — sujeto a los Términos de Tratamiento de Datos de Google y sus cláusulas contractuales tipo
HubSpot	Formulario de contacto de `yoysimulators.com` y gestión de solicitudes comerciales	Internacional
Google OAuth	Inicio de sesión opcional con cuenta Google	Internacional — solo si el Usuario opta por usarlo
Google reCAPTCHA	Prevención de fraude/spam	Internacional
Gravatar (Automattic)	Avatar de perfil (se envía un hash del correo, no el correo en texto plano)	Internacional
Slack	Coordinación del soporte técnico: intercambio de registros técnicos (logs) de dispositivos de clientes y, cuando se incluyen en las comunicaciones, nombres y correos electrónicos	Internacional
LMS de la Organización cliente	Cuando el Usuario accede a un simulador integrado al sistema de gestión de aprendizaje de su propia Organización, dicho LMS recibe datos de evaluación y actividad	Depende de la Organización

Estos proveedores tratan los datos por cuenta de Yoy, bajo sus términos de tratamiento de datos y obligaciones de confidencialidad y seguridad. Esta tabla se actualiza cuando se incorpora o reemplaza un proveedor.

No vendemos ni compartimos sus datos personales con terceros para fines de publicidad. Solo los entregaremos a una autoridad cuando exista una obligación legal o un requerimiento judicial.

> **Transferencias internacionales**
>
> Nuestra infraestructura principal de almacenamiento se encuentra en Chile. Los proveedores anteriores que impliquen transferencia de datos fuera de Chile operan bajo cláusulas contractuales tipo u otras garantías equivalentes exigidas por la Ley N° 21.719.

> **Plataformas y sitios de terceros**
>
> Los visores Meta Quest, su sistema operativo y su tienda de aplicaciones son operados por Meta, bajo sus propias políticas de privacidad; la cuenta Meta asociada al visor no es gestionada por Yoy. Del mismo modo, los sitios de terceros enlazados desde nuestras plataformas se rigen por sus propias políticas, sobre las que Yoy no tiene control.

---

06. Sus derechos (ARCO+)

Usted tiene derecho a **Acceder** a sus datos, **Rectificar** datos inexactos, **Cancelar/Suprimir** sus datos cuando corresponda, **Oponerse** a determinados tratamientos, solicitar la **Portabilidad** de sus datos, y solicitar el **Bloqueo** temporal de su tratamiento. Estos derechos son personales, intransferibles e irrenunciables.

Para ejercerlos, contáctenos en **security@yoy.cl** o **soporte@yoy.cl**. El ejercicio de estos derechos es gratuito; podremos solicitarle antecedentes razonables para verificar su identidad antes de responder. Responderemos dentro del plazo máximo de 30 días establecido por la ley. Mientras no exista un mecanismo automatizado, la portabilidad y la eliminación/anonimización de datos se gestionan de forma manual a través de este mismo canal.

Si su solicitud se refiere a datos que administra la Organización a la que pertenece, la trasladaremos a dicha Organización y le informaremos de ello. También puede, en cualquier momento, retirar un consentimiento previamente otorgado (sección 03).

> **Reclamo ante la autoridad**
>
> Si considera que el tratamiento de sus datos no se ajusta a la normativa vigente, puede presentar un reclamo ante la Agencia de Protección de Datos Personales de Chile. Sus canales oficiales se publicarán en esta Política una vez que la Agencia se encuentre operativa.

07. Seguridad, decisiones automatizadas y cookies

- **Medidas de seguridad:** control de acceso basado en roles, cifrado en tránsito, monitoreo y escaneo continuo de la infraestructura, y evaluaciones de seguridad periódicas — revisiones internas regulares más una evaluación externa (pentest) con cadencia anual, cuya próxima ejecución está en proceso de contratación. Estas medidas se revisan y actualizan conforme evolucionan los riesgos. Detalle completo en el documento de Seguridad — Metodologías, Tecnologías y Comunicación.
- **Notificación de brechas:** ante una brecha de seguridad que afecte datos personales, notificaremos a la Agencia de Protección de Datos Personales dentro de un plazo máximo de 72 horas desde que tomemos conocimiento, y a los titulares afectados sin dilación indebida cuando exista un riesgo alto para sus derechos.
- **Cookies y almacenamiento local:** utilizamos almacenamiento local y caché en su navegador o dispositivo para el funcionamiento de nuestros servicios, incluidos el token de sesión y las preferencias de idioma y de visualización. En los tours virtuales también se almacenan recursos (assets) y archivos multimedia para cargar y reproducir el contenido. Nuestro proveedor de red puede establecer una cookie técnica de seguridad para distinguir tráfico legítimo de tráfico automatizado. No utilizamos cookies publicitarias ni herramientas de analítica de comportamiento; si esto cambia, esta Política se actualizará antes de su uso.
- **Decisiones automatizadas:** no realizamos perfilado automatizado ni tomamos decisiones que le afecten significativamente basadas únicamente en tratamiento automatizado de sus datos.

08. Usuarios fuera de Chile

Yoy presta servicios a Organizaciones en distintos países. Cuando la legislación de protección de datos del país del Usuario resulte aplicable —por ejemplo, el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR) u otras leyes locales equivalentes—, Yoy reconoce los derechos que dicha legislación otorga, los que pueden ejercerse por los mismos canales indicados en la sección 06.

09. Responsable de privacidad y cambios a esta Política

Para consultas relacionadas con el tratamiento de sus datos personales, contáctenos en **security@yoy.cl** o **soporte@yoy.cl**. Yoy no cuenta hoy con un Delegado de Protección de Datos (DPO) formal; este contacto opera como responsable operativo de privacidad.

Podemos actualizar esta Política de tiempo en tiempo. La fecha de la versión vigente se indica al inicio de este documento; los cambios sustanciales serán informados a través de la plataforma o por correo electrónico. Las versiones anteriores permanecen disponibles en el Yoy Trust Center.