



Política de Privacidad para Zubaleros

Chile



ÍNDICE

1. Propósito y objetivo.....	2
2. Alcance	3
3. Datos que tratamos y finalidad.....	4
4. Verificación biométrica.....	5
5. Antecedentes, licencia y vehículo.....	6
6. Calificaciones, algoritmo y decisiones automatizadas.....	7
7. Comunicación de datos a terceros	8
8. Transferencias internacionales.....	9
9. Derechos del zuberero	10
10. Seguridad e incidentes.....	11
11. Reclamos	11
12. Vigencia y actualización.....	12

1. Propósito y objetivo

Esta política explica qué datos personales tratamos de los zubereros, con qué finalidad, con quién los compartimos, por cuánto tiempo los conservamos y qué derechos pueden ejercer sobre ellos.

Su objetivo es doble. Primero, cumplir la obligación del artículo 152 quáter X, letra e), del Código del Trabajo, que exige que el contrato de prestación de servicios del trabajador de plataformas digitales independiente contenga las reglas de protección de sus datos personales. Segundo, dar a cada zuberero un texto claro, en castellano y exigible, que le permita saber qué hacemos con su información y reclamar cuando corresponda.

Esta política forma parte integrante del contrato de prestación de servicios. No es un documento informativo: es una obligación que la Compañía asume y que el zuberero puede hacer valer.

2. Alcance

Aplica a toda persona natural que se registra en la plataforma para prestar, en Chile, servicios de preparación de pedidos en supermercados, de despacho en vehículo propio, o de ambos.

Aplica desde el inicio del registro, aunque la cuenta nunca llegue a activarse, y continúa aplicándose después del término de la relación respecto de los datos que se conserven conforme a la sección de plazos de conservación.

Aplica a todo el personal, proveedores y encargados que traten datos de zubereros por cuenta de la Compañía.

3. Datos que tratamos y finalidad

Sólo se tratan los datos necesarios. Si un dato no aparece en esta tabla, no debería estar en los sistemas de la Compañía, y el zubalero puede exigir su eliminación.

Categoría	Qué incluye	Para qué se usa
Identidad y registro	Nombre completo, RUT, cédula de identidad, fecha de nacimiento, nacionalidad, domicilio, teléfono, correo electrónico y situación migratoria cuando corresponda.	Verificar la identidad, cumplir la obligación legal de identificación y mantener contacto.
Verificación biométrica	Fotografía del rostro, prueba de vida y resultado de su comparación con el documento de identidad.	Confirmar la identidad al registrarse y evitar la suplantación de cuentas. Nada más.
Antecedentes y habilitación	Certificado de antecedentes, licencia de conducir y su clase, y hoja de vida del conductor cuando corresponda.	Verificar la habilitación para prestar el servicio y cumplir exigencias de seguridad de los locales.
Vehículo	Patente, marca, modelo, año, permiso de circulación, revisión técnica y seguro obligatorio.	Verificar que el vehículo cumple la Ley de Tránsito.
Prestación del servicio	Pedidos aceptados, rechazados y completados, tiempos, incidencias, reclamos de usuarios, calificaciones y puntajes.	Coordinar el servicio, pagar, resolver reclamos y aplicar los criterios de asignación.
Pagos y tributario	Cuenta bancaria, honorarios pagados, boletas de honorarios y retenciones.	Pagar y cumplir obligaciones tributarias y previsionales.
Técnicos	Modelo de dispositivo, sistema operativo, identificador y versión de la aplicación, dirección IP y registros de acceso.	Funcionamiento de la aplicación, detección de fraude y seguridad de la cuenta.
Comunicaciones	Mensajes con soporte, con supermercados y con usuarios a través de la aplicación.	Dar soporte y dejar constancia ante un reclamo.

Fundamento. Estos datos se tratan porque el zbalero lo consiente al registrarse y aceptar el contrato, y porque son necesarios para ejecutarlo, conforme al artículo 4° de la Ley N° 19.628. Cuando la ley obliga a tratar un dato, por ejemplo en materia tributaria, ese tratamiento no depende del consentimiento y así se indica.

Principio de finalidad. Conforme al artículo 9° de la Ley N° 19.628, los datos se usan sólo para los fines de esta tabla. **No se usan para publicidad de terceros, no se venden y no se ceden con fines comerciales.**

4. Verificación biométrica

La fotografía del rostro y la prueba de vida describen el cuerpo del zbalero y permiten identificarlo de forma única. Por eso se tratan con reglas más estrictas que el resto, aun cuando la Ley N° 19.628 no lo exija expresamente hoy.

a) Consentimiento separado. Se solicita una autorización específica, distinta de la aceptación general del contrato y de esta política. El zbalero puede aceptar el contrato y negarse a la biometría.

b) Alternativa. Quien no autorice la verificación biométrica dispone de una vía alternativa de verificación de identidad. Negarse a la biometría no deja al zbalero fuera de la plataforma.

c) Finalidad cerrada. La imagen y la plantilla biométrica se usan exclusivamente para confirmar la identidad. **No se usan para evaluar desempeño, ni para inferir estado de ánimo, salud, edad, origen étnico u otra característica, ni para entrenar modelos.**

d) Revocación. La autorización puede revocarse en cualquier momento por el canal oficial. Al hacerlo se elimina la plantilla biométrica y se pasa a la vía alternativa.

e) Conservación. La plantilla se conserva mientras la cuenta esté activa y hasta **24** meses después de su cierre. Vencido ese plazo se elimina de forma irreversible.

f) No se comparte. La imagen y la plantilla biométrica no se entregan a supermercados, usuarios ni terceros comerciales. Sólo pueden salir de los sistemas de la Compañía por resolución judicial.

5. Antecedentes, licencia y vehículo

Estos datos son especialmente delicados porque una lectura mecánica de ellos puede dejar a una persona sin trabajo. Por eso:

a) Sólo se conserva el resultado. Verificado el certificado de antecedentes, se conserva únicamente la constancia de que la verificación se realizó, su fecha y su resultado. **No se archiva el certificado ni el detalle de su contenido.**

b) Criterio proporcional. La sola existencia de un antecedente no implica rechazo automático. Se evalúa si guarda relación directa con la seguridad del servicio.

c) Derecho a explicar. Si la verificación arroja resultado desfavorable, se comunica al zuberero, se le indica en qué consiste y dispone de **10** días hábiles para aportar antecedentes o corregir errores antes de que la decisión sea definitiva. **Esa decisión nunca se adopta de forma exclusivamente automatizada.**

d) Vigencia. La verificación se repite cada **6** meses. No se conservan verificaciones vencidas más allá de los plazos de la sección de conservación.

6. Calificaciones, algoritmo y decisiones automatizadas

6.1 Qué se decide con apoyo de sistemas automatizados

Ordenar y ofrecer los pedidos disponibles.

Calcular el puntaje o calificación a partir del historial y de las evaluaciones de usuarios y supermercados.

Detectar posibles fraudes o incumplimientos graves.

6.2 Qué variables se consideran

El artículo 152 quáter X, letras b) y c), del Código del Trabajo exige que los criterios de contacto y coordinación y las variables que determinan la tarifa sean **transparentes y objetivos**. Las variables efectivamente utilizadas son:

Variables excluidas. No se considera, ni directamente ni mediante variables que las representen, la edad, sexo, estado civil, embarazo, nacionalidad, origen étnico, situación migratoria, religión, opinión política, afiliación sindical, participación en actividades sindicales o de negociación colectiva, estado de salud, discapacidad ni orientación sexual. Tampoco se penaliza el ejercicio de los derechos que esta política reconoce.

6.3 Ninguna desconexión ni terminación se decide sólo por una máquina

a) Revisión humana previa. Antes de suspender una cuenta, restringir el acceso a pedidos o poner término a la relación por razones de desempeño o conducta, una persona revisa el caso. El sistema automatizado puede detectar y alertar, pero no decide.

b) Aviso y descargos. Se informa el motivo concreto, con los hechos y fechas en que se funda, y el zupalero dispone de **10 días hábiles** para presentar descargos antes de que la medida sea definitiva, salvo casos de riesgo grave e inmediato para personas, en que la medida puede ser cautelar y se revisa dentro de **10 días hábiles**.

c) **La desconexión no es una sanción.** El artículo 152 quáter Z del Código del Trabajo **prohíbe utilizar la desconexión temporal como medida de sanción.** La Compañía no la usa con ese fin ni de forma automatizada.

d) **Reclamación.** Toda medida es reclamable por el canal oficial y, tratándose del término de la relación, conforme al procedimiento del contrato y al artículo 152 quinquies A del Código del Trabajo.

6.4 Calificaciones de usuarios y supermercados

El zubalero tiene derecho a conocer sus calificaciones y cómo impactan en su desempeño, conforme al artículo 152 quinquies D del Código del Trabajo.

Puede objetar una calificación errónea, discriminatoria o que constituya represalia. Si la objeción es fundada, se excluye del cálculo y se deja constancia.

Las calificaciones dejan de pesar en el cálculo transcurridos **12 meses**.

Las calificaciones individuales no se publican fuera de la plataforma ni se entregan a otras empresas.

7. Comunicación de datos a terceros

El artículo 152 quinquies D del Código del Trabajo establece que los datos del trabajador son de **carácter estrictamente reservado** y que sólo pueden utilizarse en el contexto de los servicios que la empresa presta. Ese mismo artículo dispone que sólo pueden liberarse **por resolución judicial** y exclusivamente para los fines solicitados.

Destinatario	Qué recibe	Condición
Supermercados y locales	Nombre y, cuando se use para acreditarse en el local, fotografía de perfil, además del pedido asignado.	Sólo lo indispensable para el ingreso y retiro. No reciben RUT, antecedentes, biometría ni historial de calificaciones.

Destinatario	Qué recibe	Condición
Usuarios finales	Nombre de pila y, cuando corresponda, dato de contacto enmascarado y vehículo.	Nunca el teléfono personal real, el domicilio ni el RUT.
Proveedores tecnológicos	Alojamiento en la nube, procesamiento de pago, emisión de documentos tributarios	Actúan por cuenta de la Compañía, bajo contrato escrito que les prohíbe usar los datos para fines propios.
Autoridades	Lo que la ley exija.	Dirección del Trabajo, Servicio de Impuestos Internos u otra autoridad competente, dentro de sus atribuciones. Cualquier otra entrega requiere resolución judicial.
Terceros comerciales	Nada.	No se venden, arriendan ni ceden datos.

Aviso previo. Si se recibe un requerimiento judicial o administrativo sobre los datos de un zupalero, se le informa antes de responder, salvo que la ley o el tribunal lo prohíban.

8. Transferencias internacionales

de la infraestructura tecnológica se encuentra fuera de Chile. Cuando los datos salen de Chile, se exige por contrato al destinatario un nivel de protección equivalente al de esta política, la Compañía mantiene la responsabilidad frente al zupalero y no autoriza usos distintos de los declarados. El detalle de países y garantías puede solicitarse por el canal oficial.

9. Derechos del zupalero

Los siguientes derechos son gratuitos y pueden ejercerse por el canal oficial.

Derecho	En qué consiste	Plazo de respuesta
Acceso	Conocer qué datos tiene la Compañía, de dónde provienen y para qué se usan. Incluye expresamente los relativos a la calificación y a su impacto en el desempeño.	15 días hábiles (art. 152 quinquies D, Código del Trabajo)
Portabilidad	Recibir los datos en un formato estructurado, genérico y de uso común, operable por distintos sistemas informáticos.	15 días hábiles (art. 152 quinquies D, Código del Trabajo)
Rectificación	Corregir datos erróneos, inexactos o desactualizados, incluidas calificaciones mal asignadas.	10 días hábiles
Cancelación	Eliminar datos cuyo almacenamiento carezca de fundamento legal o cuyo plazo haya vencido.	10 días hábiles
Bloqueo	Suspender temporalmente el uso de un dato mientras se discute su exactitud.	10 días hábiles
Oposición y revocación	Retirar el consentimiento, en particular respecto de la verificación biométrica.	Inmediato, con efectos hacia el futuro
Explicación	Entender cómo se calculó el puntaje y por qué se adoptó una medida, y pedir revisión humana.	15 días hábiles

Estos derechos son irrenunciables. El artículo 13 de la Ley N° 19.628 dispone que el derecho a la información, modificación, cancelación o bloqueo de los datos personales no puede ser limitado por ningún acto o convención. Ninguna cláusula del contrato ni de esta política puede entenderse como una renuncia.

10. Seguridad e incidentes

La Compañía aplica medidas técnicas y organizativas para proteger los datos: cifrado en tránsito y en reposo, control de accesos por rol, registro de auditoría de accesos y acuerdos de confidencialidad con personal y proveedores. El artículo 7° de la Ley N° 19.628 impone el deber de secreto a quienes intervienen en el tratamiento, deber que subsiste aun después de terminadas sus funciones.

Brechas de seguridad. Aunque la Ley N° 19.628 no lo exige hoy, la Compañía se obliga a notificar sin demora indebida cualquier incidente de seguridad que afecte los datos de un zupalero y pueda perjudicarlo, indicando qué ocurrió, qué datos se vieron afectados y qué medidas se adoptaron. Desde el 1 de diciembre de 2026 esta notificación será además una obligación legal.

11. Reclamos

Primero, ante la Compañía.

Canal oficial: legal.chile@zubale.com

Se confirma la recepción dentro de **10** días hábiles y se responde en los plazos de la sección de derechos.

Si la solicitud se rechaza, se explica por escrito el motivo y la norma en que se funda.

Vías externas. Usarlas no perjudica al zupalero en la plataforma.

Dirección del Trabajo. Fiscaliza el cumplimiento del Capítulo X del Libro I del Código del Trabajo y puede sancionar.

Tribunales civiles. El artículo 16 de la Ley N° 19.628 contempla un procedimiento de reclamo ante el juez civil cuando el responsable no responde o deniega una solicitud. El artículo 23 de la misma ley obliga a

indemnizar el daño patrimonial y moral causado por el tratamiento indebido de datos.

Agencia de Protección de Datos Personales. Desde el 1 de diciembre de 2026, conforme a la Ley N° 21.719.

No represalia. Ejercer cualquiera de estos derechos, presentar un reclamo o declarar ante una autoridad no afectará el puntaje, el acceso a pedidos ni la continuidad de la relación con la plataforma.

12. Vigencia y actualización

Esta política rige desde la fecha indicada en la portada y permanece vigente mientras no sea reemplazada por una versión posterior aprobada conforme al control de versiones de este documento.

Ningún cambio puede reducir los derechos que esta versión reconoce respecto de datos ya recolectados. Si un cambio amplía las finalidades de un tratamiento basado en el consentimiento, se solicitará un consentimiento nuevo.

Revisión programada: esta política debe revisarse antes del **1 de diciembre de 2026**, fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 21.719.