

Política de Privacidad — Lo Castillo App

Fecha de última actualización: 27 de mayo de 2026

Versión: 1.0

Ámbito: República de Chile

1. Introducción y Responsable del Tratamiento

El presente documento constituye la **Política de Privacidad** integral y obligatoria aplicable al tratamiento de los datos personales de los usuarios de la aplicación móvil denominada "**Lo Castillo App**" (en adelante, la "Aplicación" o la "App"), de conformidad con las leyes vigentes en la República de Chile.

El responsable legal del tratamiento, recolección, almacenamiento y protección de sus datos personales es la empresa **Grupo Lo Castillo** (en adelante indistintamente como "Grupo Lo Castillo", el "Club" o el "Responsable"), sociedad constituida y domiciliada en Chile, con oficinas principales ubicadas en **[Dirección física a definir por Grupo Lo Castillo, Santiago, Chile]** y Rol Único Tributario (RUT) número **[RUT de la empresa a definir por Grupo Lo Castillo]**.

Alcance y Destinatarios: Esta política está dirigida de forma exclusiva a los socios debidamente autorizados del club Lo Castillo que cuenten con una membresía activa, sean mayores de edad, residan dentro del territorio de la República de Chile y utilicen la Aplicación en cualquiera de sus plataformas soportadas (inicialmente el sistema operativo iOS de Apple y próximamente el sistema operativo Android).

Aceptación implícita y obligatoriedad: El acceso, descarga, instalación, inicio de sesión y uso general de la Aplicación atribuye a quien lo realiza la condición de usuario e implica la aceptación plena, expresa, informada e inequívoca de cada una de las disposiciones incorporadas en esta Política de Privacidad. Si usted no está de acuerdo con los términos aquí descritos, deberá abstenerse de utilizar de cualquier modo la Aplicación, no registrar sus datos y proceder a desinstalarla de forma inmediata de su dispositivo móvil.

2. Datos Personales que Recolectamos

En el marco de la operación técnica de la App y con el objetivo único de prestar los servicios solicitados por el socio, Grupo Lo Castillo recopila categorías de datos estrictamente limitadas. Aplicamos el principio de minimización de datos, asegurando que solo tratamos la información indispensable para brindarle una experiencia óptima.

2.1. Datos de Identidad y Contacto (Suministrados directamente por el usuario)

- **Rol Único Tributario (RUT):** Corresponde al identificador nacional único del socio en Chile. Se utiliza de manera indispensable en la interfaz de inicio de sesión de la App como identificador del usuario para validar de forma inequívoca su condición de miembro activo en los registros centrales del Club.
- **Nombre Completo:** Suministrado para efectos de personalización de la interfaz del usuario, validación de su identidad por parte de los entrenadores y personal de recepción, y la emisión correcta de confirmaciones de agendamientos.
- **Dirección de Correo Electrónico:** Casilla de contacto vinculada de forma obligatoria a la cuenta del socio, utilizada para canalizar comunicaciones estrictamente operativas, procesos de autenticación y flujos de restablecimiento de contraseña.

- **Contraseña de Acceso:** Clave elegida por el usuario para resguardar su cuenta. *Nota técnica de seguridad:* Esta información se almacena exclusivamente mediante técnicas de cifrado criptográfico unidireccional y hash en nuestros servidores centrales. El texto plano de la contraseña jamás es visible para el personal técnico o administrativo del Club.

2.2. Datos Técnicos e Identificadores del Dispositivo (Recolectados de manera automatizada)

- **Token de Notificaciones Push:** Un identificador técnico único generado y asignado de forma dinámica a su dispositivo a través del servicio técnico de Google Firebase Cloud Messaging (FCM). Su única función es enrutar y entregar de manera correcta las notificaciones en tiempo real, alertas de asistencia y recordatorios operativos de la App al terminal iOS correspondiente.
- **Identificador del Dispositivo iOS (Device ID):** Código técnico provisto de forma nativa por el sistema operativo de Apple que permite asociar de forma unívoca el terminal físico con la sesión del socio autenticado, con el fin de evitar accesos fraudulentos o duplicados y asegurar la estabilidad de la plataforma.

2.3. Contenido y Actividades del Usuario (Generados por el uso de la App)

- **Fotografías y acceso a la cámara:** La Aplicación procesará únicamente aquellas imágenes que el usuario capte o decida subir de forma activa y voluntaria al utilizar la cámara del dispositivo móvil (por ejemplo, al actualizar su fotografía de perfil o registrar imágenes solicitadas dentro de su ficha de evaluación física).
- **Respuestas a Encuestas de Satisfacción:** Toda aquella información, opinión, métrica de calidad y comentario que el socio decida suministrar libremente al responder las encuestas periódicas de evaluación de los servicios e infraestructura de los gimnasios implementadas dentro de la App.
- **Historial de Reservas y Asistencia:** El registro detallado, cronológico e histórico de los agendamientos realizados, clases de gimnasio reservadas, evaluaciones físicas programadas, uso de rutinas de entrenamiento físico asignadas, reservas de sesiones de masaje y la respectiva asistencia del socio a las sedes correspondientes.

2.4. Datos que de Forma Explícita NO Recolectamos

Para la total tranquilidad de nuestros miembros y en estricta consistencia con la declaración de privacidad que se presenta ante App Store Connect bajo las directrices de Apple, hacemos constar que Lo Castillo App:

- **NO** recopila ni realiza tratamientos de datos relativos a su localización geográfica precisa en tiempo real mediante coordenadas GPS.
- **NO** utiliza herramientas de análisis masivo del comportamiento comercial ni de rastreo de fallos en segundo plano de terceros proveedores, tales como Firebase Analytics o Crashlytics.
- **NO** accede de ninguna manera a la libreta de contactos telefónicos, calendario personal, micrófono del dispositivo, ni a la galería general de fotos (salvo el archivo específico seleccionado por el usuario).
- **NO** efectúa rastreo cruzado de su actividad en aplicaciones o sitios web pertenecientes a terceras empresas (cross-app tracking) ni vende, arrienda, comercializa o cede la información de los socios a redes de publicidad o corredores de datos (data brokers).

3. Finalidades del Tratamiento de los Datos

Grupo Lo Castillo utiliza la información recolectada exclusivamente para dar cumplimiento a los fines legítimos directamente vinculados con los servicios recreativos, deportivos y de bienestar corporativo contratados por el miembro del Club. Los datos personales son tratados para las siguientes finalidades esenciales:

Categoría de Datos	Finalidad Específica y Uso Operativo
RUT y Contraseña	Autenticar de forma segura la identidad del socio en el sistema informático, verificar que posee una membresía vigente con el Club y dar acceso exclusivo al ecosistema cerrado de la App.
Nombre, Email e Historial de Reservas	Gestionar, coordinar, confirmar y cancelar de manera automatizada las agendas de clases en los gimnasios, reservas de sesiones de masajes, evaluaciones físicas técnicas y asistencia a eventos del Club. Desplegar los gimnasios y sedes habilitados y correspondientes a la localización de su plan de socio.
Token de Notificaciones Push	Enviar de forma directa alertas operativas al dispositivo móvil, tales como recordatorios de clases agendadas, confirmación de horas de masajes, variaciones fortuitas de horarios o avisos institucionales de última hora.
Respuestas a Encuestas	Evaluar el desempeño del personal, la idoneidad de las instalaciones físicas, la calidad de las rutinas de entrenamiento físico impartidas y aplicar mejoras continuas en los servicios del Club.

4. Base Legal del Tratamiento

De acuerdo con el ordenamiento jurídico de la República de Chile, en particular la **Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada**, todo tratamiento de datos personales requiere de una base de licitud legítima. El tratamiento que realiza Lo Castillo App se funda jurídicamente en:

- 1. Ejecución de un Vínculo Contractual (Membresía del Club):** El tratamiento de los datos de identidad, contacto, historial de asistencias y agendamientos es un requisito estrictamente necesario para la ejecución y cumplimiento de las prestaciones derivadas del contrato de membresía civil vigente entre el socio titular y Grupo Lo Castillo. La App constituye el canal digital oficial provisto para que el socio pueda gozar de los beneficios deportivos y de bienestar contratados.
- 2. Consentimiento Expreso del Titular:** Al presionar los botones de inicio de sesión, rellenar los campos de datos institucionales de forma activa, interactuar de manera voluntaria con las encuestas de satisfacción y otorgar de forma explícita los permisos nativos requeridos por el sistema operativo iOS (como el permiso de recepción de notificaciones push o la activación controlada de la cámara), el usuario confiere al Club un consentimiento explícito, informado e inequívoco para el uso de dicha información bajo las condiciones descritas en este documento.
- 3. Cumplimiento de Obligaciones Legales:** Ciertos datos podrán ser retenidos de forma restringida o puestos a disposición de organismos públicos, tribunales de justicia o autoridades fiscalizadoras

chilenas competentes en caso de que exista un mandato legal expreso, una orden judicial o normativas sectoriales que así lo exijan al Club.

5. Compartición y Transferencia Internacional de Datos

Grupo Lo Castillo mantiene un compromiso férreo de no divulgación. No compartimos sus datos personales con terceras entidades ajenas a la prestación del servicio para fines publicitarios, de prospección comercial ni marketing de terceros.

Sin embargo, para asegurar el correcto funcionamiento técnico de una infraestructura móvil moderna, de alta disponibilidad y segura, es indispensable contratar los servicios de proveedores tecnológicos especializados (en calidad de Encargados del Tratamiento), lo que conlleva la realización de **transferencias internacionales de datos hacia los Estados Unidos de América**. Estos proveedores se detallan a continuación:

- **Amazon Web Services (AWS):** El backend informático, las bases de datos de la plataforma y el almacenamiento general de todos los archivos y contenidos generados por la App se encuentran alojados en la infraestructura en la nube de Amazon Web Services, Inc., específicamente en la región geográfica **"us-east-1" (Virginia del Norte, Estados Unidos)**. Asimismo, el envío automatizado de correos electrónicos transaccionales u operativos (códigos de seguridad, confirmaciones de reservas) se gestiona a través del servicio cifrado AWS Simple Email Service (SES).
- **Google Firebase Cloud Messaging (Google FCM):** El servicio de distribución, procesamiento y envío definitivo de las notificaciones de tipo push dirigidas a los dispositivos móviles iOS de los usuarios es operado por Google LLC, con sede central en los Estados Unidos. Para ello, se transfiere de forma cifrada el token del dispositivo técnico y el cuerpo del mensaje operativo.

Garantías Internacionales de Protección: Grupo Lo Castillo declara que todos los proveedores tecnológicos internacionales seleccionados (AWS y Google) corresponden a corporaciones de primer nivel que se encuentran bajo la observancia de rigurosos estándares globales de auditoría y seguridad (tales como las certificaciones ISO/IEC 27001, SOC 1, SOC 2 y SOC 3). Asimismo, dichos proveedores han suscrito e incorporado en sus acuerdos de procesamiento de datos las Cláusulas Contractuales Tipo (Standard Contractual Clauses - SCC) aprobadas internacionalmente, garantizando un estándar de seguridad de la información, protección y confidencialidad plenamente concordante con los requisitos exigidos por la legislación chilena y el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo.

6. Almacenamiento, Retención y Seguridad de la Información

El Responsable del Tratamiento ha adoptado todas las medidas de índole técnica, física y organizativa requeridas por los estándares de la industria y la legislación para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información personal de sus socios, mitigando el riesgo de pérdida, alteración, destrucción o accesos no autorizados.

Seguridad de los Datos en Tránsito: Todos los flujos de comunicación e intercambio de información establecidos entre la Aplicación móvil Lo Castillo App instalada en el dispositivo del socio y los servidores del backend del Club se ejecutan obligatoriamente mediante canales de comunicación seguros y cifrados

a través del protocolo criptográfico **HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure)** utilizando algoritmos de cifrado robustos SSL/TLS, impidiendo interceptaciones por parte de terceros no autorizados.

Seguridad de los Datos en Reposo: Las bases de datos y los sistemas de almacenamiento utilizados en la nube de AWS se encuentran protegidos mediante mecanismos de cifrado de datos en reposo bajo el estándar AES de 256 bits. Los accesos a las consolas técnicas de administración están estrictamente restringidos al personal especializado del Club bajo políticas de autenticación de doble factor (2FA) y el principio de privilegio mínimo.

Plazo de Retención de Datos: Los datos personales de los socios se conservarán y tratarán de forma activa dentro de los sistemas informáticos de la App mientras se mantenga plenamente vigente la relación contractual de su membresía con el Club y el usuario no solicite expresamente la eliminación o baja de su cuenta en la Aplicación. Tras la pérdida de la condición de socio o la solicitud formal de baja, el Club procederá al bloqueo técnico de la información. Estos datos bloqueados se mantendrán almacenados de forma estrictamente restringida por un periodo razonable y máximo de **[Indicar periodo de retención legal, ej: 24 meses o 5 años]** con el exclusivo propósito de dar cumplimiento a obligaciones contables, tributarias, de auditoría legal o atender la prescripción de posibles acciones judiciales en Chile, tras lo cual se procederá a su eliminación física definitiva y segura o a su total anonimización irreversible.

7. Derechos del Titular de los Datos (Derechos ARCO)

En estricto cumplimiento de las garantías consagradas en la Ley N° 19.628 de la República de Chile, y en armonía con las directrices de la guía de revisión 5.1 de la App Store de Apple, Grupo Lo Castillo reconoce y garantiza a todos sus socios el ejercicio libre e irrestricto de sus derechos de protección de datos, conocidos comúnmente como derechos ARCO:

- **Derecho de Acceso:** Facultad del socio para solicitar y obtener información clara, detallada y comprensible sobre si el Club está tratando sus datos personales, cuáles son dichos datos, cuál es el origen de los mismos y las finalidades para las que están siendo utilizados.
- **Derecho de Rectificación:** Facultad de exigir la modificación, corrección o actualización inmediata de aquellos datos personales que se encuentren inexactos, desactualizados, erróneos, falsos o incompletos dentro de las bases de datos de la App.
- **Derecho de Cancelación / Supresión:** Facultad del titular para exigir la eliminación total, definitiva y permanente de sus datos personales de los registros de la Aplicación cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal, hayan dejado de ser necesarios para los fines del servicio, o bien, cuando la membresía con el Club haya finalizado formalmente.
- **Derecho de Oposición:** Facultad del usuario para oponerse legítimamente a que el Club realice un tratamiento específico de sus datos para finalidades accesorias o complementarias que no resulten indispensables para la prestación del servicio principal (como el envío de encuestas opcionales).

Procedimiento Obligatorio para el Ejercicio de sus Derechos: Para ejercer cualquiera de las prerrogativas legales descritas anteriormente, el socio titular de los datos deberá remitir un requerimiento formal por escrito, enviado de manera obligatoria desde la misma dirección de correo electrónico que mantiene registrada y vinculada a su cuenta en Lo Castillo App, dirigida a la casilla electrónica oficial de atención de privacidad del Club: **privacidad@grupolocastillo.cl**.

Dicha solicitud escrita deberá contener de manera clara los siguientes datos:

1. Nombre completo, apellidos y número de Rol Único Tributario (RUT) del socio petionario.
2. Descripción precisa e individualizada del derecho específico que desea ejercer (Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición) y respecto de qué datos específicos recae la solicitud.
3. En caso de solicitar una Rectificación, se deberán adjuntar de forma escaneada los antecedentes o documentos que justifiquen el cambio solicitado.

El área especializada en seguridad de la información y protección de datos del Club procederá a verificar la correspondencia de la identidad del solicitante y emitirá una respuesta formal e institucional por vía electrónica dentro de un plazo máximo e improrrogable de **[Indicar días de respuesta, ej: 10 días hábiles]** contados a partir de la fecha de recepción conforme de la respectiva solicitud.

8. Funcionamiento y Gestión de las Notificaciones Push

Las notificaciones push enviadas a los terminales móviles constituyen un canal de comunicación directo, en tiempo real y estrictamente de carácter funcional y operativo. Su finalidad es optimizar la prestación del servicio e informar al socio oportunamente sobre las confirmaciones de sus clases de gimnasio, el estatus de sus evaluaciones físicas, cambios de horario en las reservas de masajes y avisos críticos e institucionales del Club.

Mecanismo de Consentimiento: La primera vez que el socio inicia sesión en la App o cuando intenta interactuar con una funcionalidad que requiera el envío de alertas operativas, el sistema operativo nativo de Apple iOS desplegará una ventana de diálogo emergente solicitando la autorización expresa del usuario para permitir la recepción de notificaciones. Si el usuario concede el permiso, se genera técnicamente el token en la infraestructura de Google Firebase FCM y se almacena en el backend de Grupo Lo Castillo de forma segura para permitir el enrutamiento de los mensajes funcionales.

Mecanismo de Control y Desactivación por el Usuario: El socio mantiene en todo momento el control absoluto sobre las alertas de su terminal móvil. Si en cualquier momento desea revocar el permiso y dejar de recibir notificaciones de recordatorios o avisos, no requiere dar de baja su cuenta. Puede desactivarlas de manera autónoma, inmediata y manual realizando el siguiente procedimiento técnico en su dispositivo móvil:

1. Ingrese al menú general de **"Ajustes"** de su dispositivo Apple iOS.
2. Desplácese hacia abajo y seleccione la categoría de **"Notificaciones"**.
3. Busque y seleccione la aplicación **"Lo Castillo App"** dentro de la lista de aplicaciones instaladas.
4. Desactive de forma completa el interruptor etiquetado como **"Permitir notificaciones"**.

Esta acción técnica deshabilitará de forma inmediata el procesamiento de alertas push en el dispositivo, sin que ello afecte negativamente el uso o el funcionamiento del resto de las herramientas de reserva, agendas y rutinas internas dispuestas dentro de la Aplicación móvil.

9. Tratamiento de Datos de Menores de Edad

La Aplicación móvil Lo Castillo App, así como los servicios deportivos, de bienestar, masajes y acondicionamiento físico ofrecidos en las instalaciones asociadas al Club, están diseñados y dirigidos de forma exclusiva a personas naturales que tengan la condición de socios autorizados y vigentes y que gocen de plena capacidad legal de ejercicio bajo la legislación chilena, esto es, personas **mayores de 18 años de edad**.

Por consiguiente, la Aplicación no solicita de forma deliberada, no recopila, ni realiza tratamiento alguno de datos personales de niños, niñas o adolescentes menores de 18 años. Está estrictamente prohibido el registro o inicio de sesión en la App por parte de menores de edad.

Si Grupo Lo Castillo toma conocimiento fehaciente, detecta en sus auditorías internas de sistemas, o es debidamente notificado por un padre, madre o tutor legal de que un menor de 18 años ha accedido a la Aplicación mediante el suministro de información falsa, la suplantación de identidad de un socio titular o la alteración de datos de registro, el Club actuará de forma inmediata procediendo a la revocación técnica inmediata de las credenciales de acceso a la App y ejecutará la eliminación total, definitiva e irreversible de todo registro, dato personal o información asociada a dicho menor que estuviere almacenada en sus servidores, bases de datos o en la infraestructura de almacenamiento en la nube de Amazon Web Services (AWS S3).

10. Modificaciones y Cambios a la Política de Privacidad

Grupo Lo Castillo se reserva el derecho expreso, discrecional y unilateral de modificar, enmendar, actualizar, corregir o complementar los términos de la presente Política de Privacidad en cualquier momento. Estas modificaciones se podrán implementar con la finalidad de adaptar el documento a nuevas directrices legislativas que se promulguen en la República de Chile en materia de protección de datos (como futuras reformas a la Ley N° 19.628), dictámenes de los tribunales de justicia, normativas emanadas de las autoridades sectoriales competentes, actualizaciones técnicas en los lineamientos de revisión de la Apple App Store (App Store Review Guidelines), o debido a variaciones y actualizaciones directas en la estructura tecnológica, funcionalidades o modelo operativo interno de la Aplicación.

Procedimiento de Notificación de Cambios: En caso de que se introduzcan cambios de carácter material o sustancial en el documento (por ejemplo, variaciones que afecten las categorías de datos que se recolectan, las finalidades del tratamiento, o que involucren nuevas cesiones a terceros proveedores no declarados aquí), el Club lo comunicará de manera oportuna a todos los socios usuarios con anterioridad a la entrada en vigencia de la nueva versión. Dicha comunicación se realizará a través de un aviso destacado y visible en la interfaz de inicio de la Aplicación móvil o mediante el envío directo de una notificación electrónica a la dirección de correo electrónico registrada por el socio en su cuenta.

Vigencia: Cada versión de esta política contará con su correspondiente número de versión y fecha de última actualización. Las modificaciones tendrán plena validez y vigencia legal a partir del mismo instante en que sean publicadas de forma digital en el enlace público indexado a la App y referenciado en App Store Connect. El uso continuado de la Aplicación, el inicio de sesión o la realización de reservas con posterioridad a la fecha de publicación y notificación de las modificaciones constituirá, por parte del socio titular, una aceptación expresa, plena y vinculante de los nuevos términos establecidos en la Política de Privacidad modificada.

11. Canales Oficiales de Información y Contacto

Para la resolución de cualquier duda, consulta general, aclaración, reclamo o sugerencia referente a la interpretación, alcances, términos legales o aplicación de los criterios descritos en la presente Política de Privacidad, así como para la canalización formal de solicitudes orientadas al ejercicio de sus derechos legales ARCO, el socio usuario puede ponerse en contacto directo y formal con el Club a través de los canales institucionales que se detallan a continuación:

- **Entidad Legal Responsable:** Grupo Lo Castillo
- **Casilla Electrónica Oficial para Privacidad y Protección de Datos:**
privacidad@grupolocastillo.cl *(Nota: Esta dirección electrónica corresponde a un marcador de posición de ejemplo; deberá ser confirmada o modificada por el Club de acuerdo a su casilla de atención definitiva).*
- **Dirección Postal y Física de la Sede Central:** **[Indicar Calle, Número, Oficina/Piso, Comuna, Santiago, Chile — A definir por Grupo Lo Castillo]**
- **Número de Rol Único Tributario (RUT) Corporativo:**
[Indicar RUT corporativo de la empresa — A definir por Grupo Lo Castillo]
- **Sitio Web Oficial de la Institución:** **[Indicar URL oficial del sitio web del club — A definir por Grupo Lo Castillo]**

Declaración de Conformidad App Store Connect: Los términos técnicos e informativos descritos con precisión en esta Política de Privacidad guardan estricta correspondencia y total coherencia con el formulario de "Privacidad de la App" (App Privacy) exigido obligatoriamente por Apple para la publicación en la App Store bajo el identificador de paquete de software (Bundle ID) **com.locastillo.app**. Los datos tratados se clasifican técnicamente como "Datos vinculados al usuario" (Linked to User), haciendo constar expresamente que en ningún caso se utilizan con fines de rastreo inter-aplicaciones (Not Used for Tracking Purposes).