Política de privacidad y tratamiento de datos personales

The Change Lab | Formularios web y recursos descargables

Versión 2.1 | 8 de noviembre de 2026

Esta política explica cómo tratamos los datos que nos entregas al solicitar ebooks y otros recursos, completar formularios de contacto o suscribirte a nuestras comunicaciones. La entrega de un recurso y la suscripción a futuras comunicaciones son finalidades independientes.

1 Responsable y contacto

The Change Lab es la marca comercial de Prado y Asociados SpA, RUT 78.128.774-1, sociedad responsable del tratamiento de los datos personales descritos en esta política, representada legalmente por Gabriela Prado Becerra y con domicilio en Providencia, Santiago, Chile. Puedes contactar a The Change Lab para consultas y solicitudes sobre tus datos en info@thechangelab.cl. Sitio web: https://thechangelab.cl/.

2 Personas y datos comprendidos

Tratamos datos de personas que completan nuestros formularios o solicitan recursos. Los obtenemos directamente de ti: correo electrónico, nombre y, cuando corresponda a la solicitud, organización, cargo, país, teléfono y contenido de tu mensaje. También conservamos el recurso solicitado, la fecha del envío del formulario y el registro de las autorizaciones otorgadas o retiradas.

Cada formulario identificará los campos obligatorios y opcionales. Para enviar un recurso por correo necesitamos una dirección válida; los demás datos solo se exigirán cuando sean necesarios para la finalidad informada. Si omites un dato indispensable, es posible que no podamos atender la solicitud. Estos formularios no están destinados a recoger datos sensibles ni información confidencial de terceros.

3 Finalidades del tratamiento

Utilizamos los datos necesarios para enviarte el recurso solicitado, gestionar su entrega y resolver consultas relacionadas con ese envío. Si completas un formulario de contacto, los utilizamos para responder tu mensaje y gestionar la reunión, información o propuesta que hayas solicitado.

Solo si lo autorizas por separado utilizaremos tu correo para enviarte contenidos, novedades de estudios, invitaciones a encuestas, actividades, programas y servicios de The Change Lab. Solicitar un ebook no te suscribe automáticamente a estas comunicaciones ni a un estudio.

4 Consentimiento y otras bases legales

Para estas finalidades solicitamos tu consentimiento expreso mediante una acción afirmativa en el formulario. La autorización para comunicaciones futuras es opcional, independiente y no condiciona la entrega del recurso o la atención de tu consulta. El acceso a esta política o la mera navegación por el sitio no constituyen por sí solos una autorización.

Puedes retirar tu consentimiento en cualquier momento escribiendo a info@thechangelab.cl. En comunicaciones promocionales también podrás utilizar el mecanismo de baja incluido en el mensaje. El retiro no afecta el tratamiento realizado lícitamente con anterioridad. Cuando corresponda conservar o tratar

información por una obligación legal o por una relación contractual o precontractual solicitada por ti, aplicaremos la base legal que corresponda e informaremos su alcance.

5 Acceso de proveedores y transferencias internacionales

Solo accederán a tus datos las personas autorizadas que los necesiten para las finalidades descritas y los proveedores que presten servicios de formularios, gestión de contactos, correo electrónico, alojamiento y soporte tecnológico. Su acceso deberá sujetarse a instrucciones, obligaciones de confidencialidad, seguridad y condiciones contractuales apropiadas. No venderemos tus datos ni los cederemos a terceros para que realicen publicidad propia.

Utilizamos HubSpot para recibir y gestionar los datos de los formularios, organizar los contactos y enviar los recursos y comunicaciones que correspondan a tu solicitud o autorización. Para estas funciones, HubSpot puede acceder a los datos de identificación y contacto, al contenido del formulario y a los registros necesarios para gestionar el envío y el consentimiento.

HubSpot opera con infraestructura, entidades y subencargados internacionales, por lo que el servicio puede implicar almacenamiento o acceso fuera de Chile, incluidos Estados Unidos y los destinos indicados en su listado de subencargados. La región principal de alojamiento depende de la configuración de la cuenta y no excluye otros accesos necesarios para prestar el servicio. Puedes solicitar información sobre los destinatarios y destinos aplicables a tus datos escribiendo a info@thechangelab.cl.

La relación con HubSpot se sujeta a su Acuerdo para el tratamiento de datos, que contempla obligaciones de confidencialidad, seguridad y condiciones para transferencias internacionales. El tratamiento fuera de Chile deberá ampararse en un mecanismo válido conforme a la legislación chilena; los instrumentos contractuales utilizados deberán cumplir los requisitos legales que correspondan.

Puedes consultar el acuerdo y el listado actualizado de subencargados y ubicaciones en los siguientes enlaces:

Acuerdo para el tratamiento de datos de HubSpot: https://legal.hubspot.com/es/dpa

Subencargados y ubicaciones de HubSpot: https://legal.hubspot.com/sub-processors-page

También podremos comunicar datos a autoridades cuando una obligación legal lo exija. Si incorporamos otro proveedor o un tratamiento que modifique sustancialmente esta información, actualizaremos la política e informaremos o solicitaremos la autorización que corresponda antes de iniciar ese tratamiento.

6 Plazos de conservación

Descargables: conservaremos los datos necesarios para gestionar la entrega durante un máximo de 90 días corridos desde el envío del recurso, para resolver problemas de acceso o solicitudes de reenvío. Si no has autorizado otra finalidad, los eliminaremos o anonimizaremos al finalizar ese plazo, o antes si dejan de ser necesarios.

Consultas y solicitudes de información o reuniones: conservaremos los datos durante la gestión de la solicitud y hasta 12 meses desde su cierre o la última interacción sustantiva iniciada por ti relacionada con ella, lo que ocurra después. Una solicitud nueva inicia su propio plazo. Si se establece una relación contractual, los datos necesarios se regirán por los plazos y finalidades de esa relación, informados separadamente.

Comunicaciones autorizadas: conservaremos tu nombre, correo y preferencias mientras mantengas la suscripción, con un límite de 24 meses consecutivos sin una interacción afirmativa tuya vinculada a las

comunicaciones autorizadas. El plazo se cuenta desde la suscripción o, si es posterior, desde la última de esas interacciones. Al cumplirse, detendremos los envíos y eliminaremos o anonimizaremos los datos de la base activa, salvo que exista otra finalidad vigente y autorizada.

Consideramos interacción afirmativa, por ejemplo, responder un correo, inscribirte voluntariamente en una actividad comunicada o renovar expresamente tu suscripción. Enviarte correos o registrar su apertura no reinicia el plazo. Puedes darte de baja antes de cumplir los 24 meses; desde tu baja dejaremos de utilizar tus datos para esos envíos.

Evidencia de autorizaciones: mientras realicemos el tratamiento y hasta 4 años desde que cese, conservaremos separadamente solo los antecedentes mínimos para acreditar la autorización y su alcance: identificador de contacto, finalidad, texto y versión informados, fecha y registro del otorgamiento o retiro. Este archivo tendrá acceso restringido y no se utilizará para marketing. Si existe una obligación legal o una reclamación que justifique un plazo distinto, conservaremos únicamente la evidencia pertinente durante el tiempo que corresponda.

Registro de bajas: conservaremos el identificador mínimo necesario para evitar reincorporarte a envíos no deseados mientras mantengamos bases o procesos de comunicaciones en los que pudieras volver a ser incluido. Revisaremos anualmente esa necesidad y eliminaremos el registro cuando deje de existir ese riesgo. Este registro no autoriza a enviarte mensajes.

Estos son plazos máximos y no autorizan a conservar datos que hayan dejado de ser necesarios. La eliminación de una base no impide conservar exclusivamente los datos indispensables para otra finalidad que tenga una base legal vigente, una obligación legal o una reclamación concreta, con acceso y uso limitados a ese fin. Los datos verdaderamente anonimizados podrán mantenerse para estadísticas sin identificación de personas.

7 Seguridad y confidencialidad

Nuestra política de seguridad contempla limitar el acceso a quienes lo necesiten para las finalidades informadas, gestionar los permisos de las cuentas, exigir confidencialidad a las personas autorizadas y revisar las condiciones de los proveedores. Aplicaremos medidas técnicas y organizativas proporcionales a la naturaleza de los datos y a los riesgos de su tratamiento. Gestionaremos los incidentes de seguridad y efectuaremos las comunicaciones que exija la normativa aplicable.

8 Tus derechos y cómo ejercerlos

Puedes solicitar información y acceso a tus datos, su rectificación, eliminación o cancelación y bloqueo, según corresponda conforme a la ley vigente, así como oponerte a su uso para publicidad o comunicaciones comerciales. Desde el 1 de diciembre de 2026, se aplicarán los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y bloqueo en los términos de la Ley N.° 19.628 reformada por la Ley N.° 21.719.

Escribe a info@thechangelab.cl indicando qué solicitas y un medio para responderte. Verificaremos tu identidad de forma proporcional, solicitando únicamente los antecedentes necesarios. Atenderemos tu solicitud dentro de los plazos legales vigentes. El retiro del consentimiento y la baja de comunicaciones serán gratuitos.

Puedes ejercer las acciones que reconoce la legislación chilena ante los tribunales competentes. Desde la entrada en vigencia del nuevo régimen, podrás reclamar ante la Agencia de Protección de Datos Personales si rechazamos tu solicitud o no respondemos oportunamente, conforme al procedimiento legal.

9 Estudios y encuestas

La participación en un estudio o encuesta requerirá información específica sobre su propósito, datos solicitados, carácter obligatorio u opcional de las respuestas, destinatarios, conservación y forma de presentar los resultados. Una autorización para recibir el ebook o nuestras comunicaciones no reemplaza esa información ni el consentimiento que corresponda. No publicaremos resultados que permitan identificar a participantes sin una base legal o autorización específica.

10 Correos automáticos y tecnologías del sitio

El envío automático del recurso o de una respuesta utilizará el correo y los datos necesarios de tu solicitud. Esta automatización no autoriza por sí sola la elaboración de perfiles ni decisiones que produzcan efectos jurídicos o te afecten significativamente. Cualquier tratamiento de ese tipo deberá informarse específicamente y contar con la base legal correspondiente.

Esta política se refiere a formularios y descargables. Las cookies, herramientas de medición, seguimiento de aperturas o clics y otras tecnologías deberán describirse en el aviso correspondiente cuando se utilicen, junto con sus finalidades y las opciones disponibles para gestionarlas. Su uso no queda autorizado por el solo hecho de aceptar el envío de un recurso.

11 Cambios de esta política

Publicaremos cualquier modificación con su fecha y versión. Si incorporamos una finalidad que requiera una nueva autorización, la solicitaremos antes de iniciar ese tratamiento. La publicación de una nueva política no amplía automáticamente los consentimientos que hayas otorgado.

12 Legislación aplicable

Esta política se rige por la legislación chilena y, en particular, por la Ley N.° 19.628 sobre protección de la vida privada en su texto vigente. Desde el 1 de diciembre de 2026 se aplicarán las modificaciones introducidas por la Ley N.° 21.719, conforme a sus disposiciones de vigencia.