



TEMPUS

Política de Privacidad y Protección de Datos

TEMPUS

Versión 2025-01

TEMPUS

Dirección: Nueva Tajamar 481 Piso 21,
Oficina 2103, Torre Sur, Las Condes,
Edificio **WTC**
Santiago
Teléfono: +56-2-32239931

www.tempuspa.cl

1 Políticas de Privacidad y Protección de Datos

1.1 Introducción

TEMPUS SPA, RUT 76.975.628-0 respeta y protege la privacidad de sus clientes y usuarios. Por ello, se ha elaborado esta política de privacidad de datos de acuerdo con la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada de Chile, con el objetivo de informarles sobre cómo recopila y utiliza sus datos personales. Esta política se aplica a todos los servicios y productos ofrecidos por la empresa.

1.2 Recopilación de datos

TEMPUS SPA recopila datos personales para el correcto uso de los productos y servicios de software solicitados por los clientes, es por ello que, dependiendo del sistema o aplicación, la información sensible que se guarda es para el uso exclusivo de aquel sistema o aplicación.

TEMPUS SPA recopila los siguientes datos:

- **Información del cliente:** Esto incluye el Nombre y apellido, rut, correo, teléfono celular.
- **Información de atenciones:** Sucursal, Números de ticket, horas de atención y horas de término.
- **Información de Ejecutivos de atención:** Nombre de ejecutivo, rut, correo, hora de ingreso al sistema, Pausas de atención, horas de atención, tiempos de esperas y horas de desconexión.

La información personal anteriormente mencionada es recopilada sólo si es estrictamente necesaria y sólo si se ha obtenido previamente el consentimiento del titular de los datos.

1.3 Almacenamiento y conservación de los datos.

TEMPUS SPA mantendrá en su infraestructura en la nube, los datos personales de clientes y usuarios de las empresas que contratan sus servicios. Estos datos se mantendrán almacenados por un período a acordar con sus clientes, pero en general se propone que este período no exceda de tres meses desde su registro. Una vez cumplido este plazo o al momento en que el sistema o aplicación haya cumplido su ciclo de servicio contratado, y en coordinación y aviso anticipado con nuestros clientes, los datos serán eliminados de manera segura de cualquier repositorio en que se encuentren dentro de la empresa.

El borrado de datos requiere siempre que el cliente y dueño de esa información, esté enterado del procedimiento de Purga periódico y al momento de borrar la data, por término del contrato o por una solicitud de nuestro mandante, se debe coordinar si se requiere la entrega segura y formal de la información almacenada antes de su eliminación definitiva por parte de Tempus.

Los pasos que Tempus ha definido para el tratamiento de los datos de sus clientes es el siguiente.

1.3.1 Respaldo de la información

Tempus mantiene un respaldo de la data de las aplicaciones en las que interactúan sus clientes, generalmente se mantiene información con tres meses de antigüedad, pero siempre depende del acuerdo que se llegue con los clientes.

1.3.2 Solicitud de Respaldos

El cliente tiene la opción de solicitar el respaldo en el momento que lo requiera. Esta solicitud se realiza por medio de correo electrónico y Tempus se compromete a entregar la información encriptada y en sftp

seguro en un máximo de 5 días hábiles. Una vez entregada al cliente y confirme la obtención de la data, Tempus borrará el archivo alojado en el sftp.

La entrega de la información respaldada se realiza técnicamente de la siguiente manera.

En base de datos SQL (postgres)

```
-- Exportar datos a un archivo CSV  
COPY (SELECT * FROM nombre_de_tabla WHERE condiciones) TO  
'/path/del/archivo/nombre_de_archivo.csv' CSV HEADER;
```

En base de datos NoSQL (MongoDB)

```
# Exportar datos a un archivo JSON  
mongoexport --db nombre_de_base_de_datos --collection nombre_de_coleccion --  
query '{condiciones}' --out /path/del/archivo/nombre_de_archivo.json
```

1.3.3 Notificación del borrado

Tempus notificará al cliente con dos semanas de anticipación sobre el procedimiento de purga de datos. A través de un correo electrónico se informará lo siguiente:

- La fecha exacta de eliminación.
- Recordatorio de que se cumplió el tiempo de retención acordado.
- La fecha límite para solicitar la entrega de datos
- La forma en que recibirá los datos.

Si no existe respuesta del cliente en esas dos semanas, se realizará una semana antes un llamado telefónico para obtener la respuesta. Si no existe tampoco respuesta a través de ese medio, se asumirá un OK de

parte del cliente con el proceso de purga de la data luego del tiempo establecido.

Adicionalmente, el cliente en cualquier momento, durante la duración del contrato puede solicitar el borrado de la información que tenga Tempus con relación a los sistemas que utiliza. Se le responde al cliente en un correo electrónico con un plazo de 5 días hábiles incorporando la misma información ya mencionada anteriormente.

1.3.4 Borrado de datos

Una vez obtenida la confirmación del cliente para efectuar el borrado se realizarán los siguientes pasos:

Se identificarán todas las tablas que sólo funcionen como respaldo y no tengas interferencia con el flujo normal de las aplicaciones de Tempus que son utilizados por el cliente. Una vez identificados, se procede con su eliminación por cascada.

Para los casos en que se eliminen colecciones de bases de datos no relacionales, se identificaras de la misma manera las colecciones que no tengan un impacto en el flujo normal de las aplicaciones de Tempus que utilizan los clientes y se comenzará con su borrado.

1.3.5 Finalización

Terminado el proceso de borrado, se envía un correo al cliente con un informe sobre lo que se borró y cuándo corresponde el siguiente borrado, en caso de que aplique.

Si la solicitud de borrado fue a petición del usuario, se envía un correo con el informe de lo borrado y el tiempo restante para el borrado general.

1.4 Minimización de los datos.

TEMPUS SPA establece varias medidas de seguridad para proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, la alteración o la destrucción. Estas medidas incluyen la encriptación de la información punto a punto, roles y permisos de accesos para sus colaboradores, respaldo activo de la información sensible, cortafuegos en la red interna y control de seguridad en sus conexiones.

El almacenamiento de datos personales y sensibles está limitado a lo estrictamente necesario para cumplir con los requerimientos de los clientes que han contratado el servicio ofrecido por TEMPUS SPA. Cuando ya no sean necesarios o no se requiera más de la información conservada, la empresa cumple con la destrucción segura de la información guardada.

1.5 Uso y manipulación de datos.

TEMPUS SPA utiliza la información exclusivamente para sus aplicaciones y servicios, específicamente para lo siguiente:

- **Control de acceso de usuarios:** Para poder iniciar sesión o mostrar datos relevantes en los perfiles de usuarios y operadores.
- **Presentación de estadísticas:** Las áreas de la empresa requieren de dashboard de estadísticas y KPI's de comportamiento para la mejora de sus procesos y servicios por lo que para presentar aquella información, se conserva el rut de los clientes, rut de los ejecutivos, números de teléfono, números de ticket, horas de conexión, horas de llegada, horas de atención, horas de salida, horas de pausas, sucursales y direcciones.

TEMPUS SPA no utiliza la información registrada para contactar a las personas a través de ningún medio de manera personal. Los usuarios o clientes recibirán información como parte de las Notificaciones que se mencionarán más adelante. TEMPUS SPA no comparte la información guardada con terceros ni con otras empresas ajenas a los clientes del servicio o aplicación.

1.6 Derechos ARCO

Tempus implementó en su sitio Web un acceso para las personas que les permite ejercer sus derechos sobre su información almacenada (derechos ARCO). Adicionalmente publicamos en nuestro sitio web nuestras "Políticas de Privacidad y Protección de Datos".

1.7 Cookies en los sistemas web

Una cookie (o galleta informática) es información enviada por un sitio web y almacenada en el navegador del usuario, que le permite al sitio web conocer la actividad previa de este. TEMPUS SPA usa las 'cookies' sólo para mantener las sesiones activas, por lo que no se guarda información personal del usuario y tampoco se guardan los datos de navegación ni se comparte esta cookie con terceros.

1.8 Permisos de geolocalización

TEMPUS SPA cuenta con aplicaciones que utilizan el GPS del navegador o dispositivo móvil con el único propósito de realizar cálculos de distancia. Esta información no es almacenada en ninguno de sus repositorios de datos y tampoco es compartida a terceros.

1.9 Medidas de seguridad

TEMPUS SPA cuenta con varias medidas de seguridad que impiden la filtración de datos como también del ingreso de terceros o de sistemas maliciosos, entre aquellas medidas se destacan:

- **Firewall con bloqueo de acceso:** TEMPUS SPA cuenta con un corta fuego configurado para evitar el ingreso no controlado o que otros sistemas puedan entrar a la red interna de manera maliciosa.
- **Encriptación de los datos almacenados:** Todos los datos sensibles, como rut y teléfono son almacenados de manera encriptada en los repositorios de datos relacionales y no relacionales.
- **Roles y perfiles de acceso:** TEMPUS SPA controla el acceso a los datos recopilados a través de diferentes roles con limitaciones al momento de visualizar o manipular la información guardada.

1.10 Notificaciones

TEMPUS SPA cuenta con servicios y aplicaciones que entregan notificaciones a los usuarios. Aquellas notificaciones no contienen ni utilizan información confidencial y se utilizan meramente para asegurar la visualización del mensaje entregado. Los usuarios podrán bloquear o no aceptar el uso de aquellas notificaciones en cualquier momento de su uso.

1.11 Actualización de las políticas de privacidad y protección de datos

TEMPUS SPA revisará y actualizará regularmente esta política para asegurar que refleje los cambios en las regulaciones del país y estándares

de la industria. TEMPUS SPA comunicará las actualizaciones de conducta a todos los empleados y clientes para garantizar su conocimiento y cumplimiento. Se solicitará nuevamente el consentimiento explícito de los clientes antes de recopilar cualquier información personal.