



POLITICA DE PROTECCIÓN Y REQUERIMIENTOS DE DATOS

Fecha Actualización: ABRIL 2018

En CLARO, filial de América Móvil, resguardamos y protegemos la información personal de nuestros clientes, con el mismo cuidado con el que protegemos la nuestra. Esta información la utilizamos única y exclusivamente para otorgar un servicio de calidad a nuestros clientes. Es así que para mantener la integridad y confidencialidad de los datos personales, contamos con los sistemas más avanzados para el almacenamiento y tratamiento de estos mismos, así como con diversos procesos, controles y medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas, así como políticas internas de resguardo y privacidad de la información. Es por ello que el acceso a la información personal de nuestro Clientes está limitada únicamente a aquellos empleados que tienen necesidad de conocerla, para el correcto desempeño de sus funciones de trabajo, estando siempre obligados a velar por la confidencialidad de la misma.

Procedimientos legales que debe cumplir la autoridad para requerir información y su normativa aplicable.

CLARO, con el objeto de velar con el cumplimiento a la normativa de protección de datos personales, frente a los requerimientos de información realizados por las autoridades judiciales, se rige por los siguientes lineamientos legales y corporativos:

- Artículos 19 N° 4 y 5 de la Constitución Política de la Republica.
- Ley sobre Protección de la Vida Privada N° 19.628
- Art. 222 del Código Procesal Penal, el cual señala que el periodo de interceptaciones no puede superar los 60 días, salvo que exista un prórroga autorizada por un juez. Los funcionarios encargados de realizar esta labor tiene la obligación de guardar secreto, salvo que sean llamados a declarar como testigos.
- Art. 224 del Código Procesal Penal, que señala que la medida de interceptación podrá ser notificada por el Ministerio Público en la medida que se cumplan ciertos puntos legales ya establecidos.
- Reglamento sobre interceptación y grabación de comunicación telefónicas y otras formas de telecomunicación (Decreto N° 142 de 2005) del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.
- Código de Ética de América Móvil
- Protocolo de acuerdo con el Ministerio público en materia de interceptación y entrega de información, que busca garantizar la integridad de ésta.

De los requerimientos de información por parte de las autoridades

CLARO al momento de aceptar o rechazar un requerimiento judicial de datos personales de alguno de nuestros Clientes, exige que se cumplan las siguientes formalidades:



- A efectos de solicitar tráfico de teléfono, geo referencia, información de propietario de una línea telefónica, información de número, IMEI, tráfico de antena, contratos, se exige que el requirente cuente con una orden judicial previa, emanada de un Tribunal de la Republica, la cual deberá siempre adjuntarse al requerimiento. Ahora, en el caso de ser procedente, también se exige que a la citada orden judicial, se adicione la respectiva instrucción particular emanada del Ministerio Público, la cual, circunscribe, coordina y especifica los términos sobre los cuales versa la señalada resolución judicial que accede a la entrega de la información requerida.
- A efectos de solicitar la Intervención Telefónica, deberá adjuntarse la respectiva orden judicial previa, además de cumplirse estrictamente con los requisitos exigidos en el artículo 222 del Código Procesal Penal, que decreta que: *“La orden que dispusiere la interceptación y grabación deberá indicar circunstanciadamente el nombre y dirección del afectado por la medida y señalar la forma de la interceptación y la duración de la misma, que no podrá exceder de sesenta días.”*

Claro se reserva el derecho a solicitar la rectificación en defensa de la protección de datos de sus clientes.

Todo requerimiento que no cumpla con el procedimiento descrito precedentemente, será rechazado de plano.

Estadísticas de requerimientos de información y de interceptación por parte de las autoridades.

En el marco de las solicitudes realizadas por parte del Ministerio Publico, se han recibido los siguientes requerimientos de información, estas son separadas por zonas, Norte, Sur, Centro.

Ejercicio 2° semestre 2017	Norte	Centro	Sur	Total
Solicitud de información general (Titularidad, tráfico y georreferenciación, Etc.)	3959	7481	836	12.276
Solicitudes de interceptación telefónica	581	1176	592	2.349
Total General	4540	8657	1428	14.625*

*Se hace presente que del universo total de solicitudes de realizadas durante el 2° semestre de 2017, se procedió a objetar, aclarar y/o rectificar 139 requerimientos, lo que corresponde al 0,1% aprox. que no cumplían las exigencias establecidas en las normas precedentemente citadas.



Norte	Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo
Sur	O'Higgins, Maule, Bío Bío, Araucanía, los Ríos, los Lagos, Aysén, Magallanes y Antártica Chilena
Centro	Valparaíso, Metropolitana