> **Versión archivada 1.0, vigente del 11 de febrero de 2026 al 31 de octubre de 2026.**
>
> Versión vigente: https://helpdesk.worksys.space/es/legal/privacy

Política de Privacidad

Versión: 1.0 · Vigente del 11 de febrero de 2026 al 31 de octubre de 2026

Última actualización: 11 de febrero de 2026

---

1. Responsable del Tratamiento

El responsable del tratamiento de datos personales es:

TTN, s.r.o.
Sadová 2719/3A, 905 01 Senica, República Eslovaca
IČO: 52330443 | DIČ: 2120984085 | NIF-IVA: SK2120984085
E-mail: privacy@ttn.sk

(en adelante, "Responsable" o "nosotros")

Esta Política de Privacidad explica cómo recopilamos, procesamos, almacenamos y protegemos los datos personales de los usuarios del portal de atención al cliente WLP (en adelante, "Portal").

El Portal opera bajo las marcas WorkSys.Space, FacilityUp.Space, CitySys.Space y TTN. Independientemente de la marca, el Responsable es siempre TTN, s.r.o.

---

2. Datos personales que recopilamos

2.1. Datos proporcionados por el Usuario

Categoría	Ejemplos	Finalidad
Datos de identificación	Nombre, apellido, correo electrónico	Registro, autenticación, comunicación
Datos organizativos	Nombre de la organización, cargo	Asignación organizativa, gestión SLA
Contenido de tickets	Asunto, descripción, comentarios, archivos adjuntos	Prestación de soporte al cliente
Datos de comunicación	Correspondencia por correo electrónico, notificaciones	Información sobre estado de tickets

2.2. Datos recopilados automáticamente

Categoría	Ejemplos	Finalidad
Datos técnicos	Dirección IP, tipo de navegador, sistema operativo	Seguridad, diagnóstico
Datos de uso	Registros de acceso, clics	Mejora de servicios
Cookies	Sesiones, preferencias de idioma	Funcionalidad del Portal

2.3. Datos del Asistente de IA (si está activado)

Categoría	Ejemplos	Finalidad
Preguntas del Usuario	Texto de la pregunta en el chat de IA	Generación de respuestas
Contexto para IA	Números de tickets, artículos KB (anonimizados)	Respuesta contextual
Respuestas de IA	Texto de la respuesta generada	Visualización al Usuario
Metadatos de IA	Cantidad de tokens, tiempo de respuesta, modelo	Monitoreo, facturación

---

3. Finalidades y bases legales

Finalidad	Base legal (RGPD)	Retención

Prestación de Servicios (helpdesk, KB, informes)	Ejecución del contrato — Art. 6(1)(b)	Duración de la cuenta + 3 años
Gestión de cuenta y autenticación	Ejecución del contrato — Art. 6(1)(b)	Duración de la cuenta
Notificaciones por correo electrónico	Ejecución del contrato — Art. 6(1)(b)	Duración de la cuenta
Asistente de IA — generación de respuestas	Consentimiento — Art. 6(1)(a)	Local: duración de la cuenta. En Anthropic: máx. 7 días
Seguridad y prevención de abusos	Interés legítimo — Art. 6(1)(f)	12 meses
Mejora de Servicios	Interés legítimo — Art. 6(1)(f)	24 meses (anonimizado)
Cumplimiento legal	Obligación legal — Art. 6(1)(c)	Según la ley aplicable

---

4. Destinatarios de datos personales

Destinatario	Finalidad	Ubicación	Garantías
Anthropic PBC	Procesamiento de consultas del Asistente de IA	EE.UU.	DPA + Cláusulas Contractuales Tipo (CCT)
Mailgun (Sinch)	Envío de notificaciones por correo electrónico	UE/EE.UU.	DPA + CCT
Proveedor de hosting	Infraestructura del Portal	UE	DPA, ISO 27001
Administradores de la organización	Gestión de usuarios	—	Condiciones contractuales

Las transferencias a EE.UU. están protegidas por Cláusulas Contractuales Tipo (CCT) según la Decisión de la Comisión Europea 2021/914 y Acuerdos de Procesamiento de Datos (DPA).

---

5. Cookies

El Portal utiliza únicamente cookies estrictamente necesarias:

Cookie	Finalidad	Duración
session	Inicio de sesión	Hasta cerrar el navegador
XSRF-TOKEN	Protección CSRF	2 horas
locale	Preferencias de idioma	1 año
dark_mode	Modo oscuro	1 año
ai_consent	Consentimiento del Asistente de IA	1 año

Actualmente no se utilizan cookies analíticas de terceros.

---

6. Asistente de IA — Procesamiento de datos

6.1. Descripción

El Asistente de IA utiliza el servicio **Claude API** de **Anthropic PBC** (San Francisco, EE.UU.). Al utilizarlo:
1. La pregunta se envía al servidor del Responsable.
2. El servidor prepara el contexto y **anonimiza los datos personales** antes del envío.
3. La consulta anonimizada se envía a la API de Anthropic.
4. La respuesta se des-anonimiza y se muestra al Usuario.

6.2. Anonimización

Antes del envío a la API de Anthropic: nombres de personas, direcciones de correo electrónico, números de teléfono, direcciones IP e identificadores empresariales se eliminan o sustituyen por marcadores de posición.

6.3. Garantías de la API de Anthropic

Propiedad	Detalle
Entrenamiento con datos	Anthropic **nunca** utiliza datos de la API para entrenar sus modelos
Retención de datos	Máximo **7 días**, eliminación automática posterior
Base contractual	DPA + Cláusulas Contractuales Tipo (CCT)

Propiedad	Detalle
Rol de Anthropic	Encargado del tratamiento según Art. 4(8) RGPD

Más información: https://privacy.claude.com

6.4. Base legal

El procesamiento se basa en el **consentimiento del Usuario** (Art. 6(1)(a) RGPD). El consentimiento puede retirarse en cualquier momento sin afectar la licitud del tratamiento previo.

---

7. Períodos de retención

Categoría de datos	Período de retención
Datos de cuenta	Duración de la cuenta + 3 años
Contenido de tickets	Duración de la cuenta + 3 años
Conversaciones de IA (local)	Duración de la cuenta (el Usuario puede eliminar en cualquier momento)
Datos de IA en Anthropic	Máx. 7 días
Registros de seguridad	12 meses
Facturas y documentos contables	10 años

---

8. Derechos del interesado

Conforme al RGPD, usted tiene derecho a: acceso (Art. 15), rectificación (Art. 16), supresión (Art. 17), limitación del tratamiento (Art. 18), portabilidad (Art. 20), oposición (Art. 21), retirada del consentimiento (Art. 7(3)).

Para el historial de IA: Los Usuarios pueden eliminar conversaciones de IA directamente en la configuración del Portal.

Derecho a presentar una reclamación ante: **Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky**, Galvaniho Business Centrum II, Galvaniho 7/B, 821 04 Bratislava, https://dataprotection.gov.sk

Ejercicio de derechos: por correo electrónico a **privacy@ttn.sk**. Respuesta en un plazo máximo de **30 días**.

---

9. Seguridad de los datos

El Responsable implementa medidas técnicas y organizativas apropiadas: cifrado TLS 1.2+, control de acceso basado en roles (RBAC), aislamiento por marca, anonimización antes del envío a APIs externas, registros de auditoría, copias de seguridad cifradas, certificación ISO 27001, procedimientos de respuesta a incidentes (notificación a la autoridad de control en 72 horas según Art. 33 RGPD).

---

10. Datos de contacto

TTN, s.r.o.
Sadová 2719/3A, 905 01 Senica, República Eslovaca
E-mail: **privacy@ttn.sk** | Web: https://ttn.sk