




Servicebots AI

PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES

Versión 2.0

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	 SERVICEBOTS <small>Inteligencia Artificial Conversacional</small>
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 03 Fecha: 18/06/2024

Control de Emisión		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Analista de Sistemas	CTO	Gerente General

VERSIONES DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS
1.0	22-03-2023	Versión inicial del documento
2.0	18-04-2023	Modificación del Documento para Incluir el Programa Integral de Gestión de Datos Personales





SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	 SERVICEBOTS <small>Inteligencia Artificial Conversacional</small>
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 03 Fecha: 18/06/2024


TABLA DE CONTENIDO

VERSIONES DEL DOCUMENTO.....	1
TABLA DE CONTENIDO.....	2
1. INTRODUCCIÓN	4
2. ALCANCE	5
3. DEFINICIÓN.....	5
4. CAPACITACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN	7
5. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	8
6. PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS	9
7. RESPONSABLES, TRATAMIENTO DE DATOS Y DEBERES	11
7.1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS	11
7.2. ATENCIÓN A LOS TITULARES DE DATOS.....	11
7.3. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS.....	11
7.4. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS	13
8. CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.....	15
9. BASES DE DATOS PERSONALES.....	16
9.1. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS	16
9.2. INVENTARIO DE LAS BASES DE DATOS.....	17
9.3. LINEAMIENTOS PARA LA CREACIÓN DE BASES DE DATOS.....	20
10. TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS	21
10.1. RECOLECCION.....	21
10.2. ALMACENAMIENTO.....	21
10.3. USO.....	22
10.4. CIRCULACION.....	22
10.5. SUPRESION	22
11. PROCEDIMIENTOS	23
11.1. DERECHO DE LOS TITULARES	23
11.2. DERECHO DE ACCESO A CONSULTA	24
11.3. DERECHO DE QUEJAS Y RECLAMOS	25



<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p>PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

- 11.4. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES..... 28
- 11.5. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES A TERCEROS..... 29
- 11.6. Derechos de los Titulares de los Datos 30
- 1. POLÍTICA DE AUDITORIA DE TRATAMIENTO DE DATOS..... 31
 - 1.1. DEFINICIONES..... 31
 - 1.2. RESPONSABILIDADES..... 32
 - 1.3. PROCESO DE AUDITORÍA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL..... 33
 - 1.4. REVISIONES Y ACTUALIZACIONES..... 34
 - 1.5. PLANEACIÓN DE AUDITORIA 35
 - 1.6. ROLES Y RESPONSABILIDADES..... 35
- 2. MEDIDAS DE SEGURIDAD 40
- 3. CAMBIOS..... 42
- 4. VIGENCIAS..... 42

<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p>PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p>Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

1. INTRODUCCIÓN

Somos una Empresa que se encuentran comprometida con la protección de la información de carácter privada y confidencial que sea obtenida dentro del giro ordinario de nuestras relaciones comerciales y en desarrollo del respectivo objeto social.


La política de tratamiento de datos se desarrolla en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política; de los artículos 17 literal K) y 18 Literal f) de la Ley Estatutaria 1581 de 2.012, por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales (LEPD); y del artículo 13 del Decreto 1377 de 2.013, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley anterior. Esta política será aplicable a todos los datos personales registrados en bases de datos que sean objeto de tratamiento por el responsable del tratamiento.

Nuestras políticas y procedimientos tienen como base el marco legal mencionado precedentemente cuyo fin es la protección de la información que nos ha sido confiada, siendo nuestra intención recolectar exclusivamente aquella información que ha sido suministrada voluntariamente por nuestros Clientes, Contratistas, Proveedores, Empleados, Exempleados, Visitantes, entre otros.

Esta información puede ser obtenida, a través de cualquiera de los siguientes canales o medios: a.) relación comercial, contractual o profesional con el respectivo Cliente, Proveedor u otros terceros; b.) relación laboral con los Empleados y Exempleados; c.) aplicación a procesos de selección; d.) inscripción a capacitaciones, concursos, seminarios o cursos; e.) inscripción y acceso a plataformas educativas, contenidos pedagógicos, entre otros y f.) remisión de correos electrónicos solicitando información.

Debemos mencionar que, al suministrar, entregar o enviar cualquier tipo de información personal a las ServiceBots, el Titular de los Datos Personales acepta que dicha información va a ser utilizada de acuerdo con la presente política para el Tratamiento de Datos Personales.

Establecemos la política de Tratamiento de Datos Personales, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1581 de 2.012 y el Decreto 1377 de 2.013, y en esta se detallan los mecanismos por medio de los cuales nuestra Empresa garantiza un manejo adecuado y

<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p style="text-align: center;">PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

estricto de los Datos Personales recolectados en sus Bases de Datos, con el fin de permitir a los Titulares el ejercicio del derecho de hábeas data. De la misma manera, el propósito principal de esta política es poner en conocimiento de los Titulares de los Datos Personales los derechos que les asisten, los procedimientos y mecanismos dispuestos por ServiceBots para hacer efectivos esos derechos, y darles a conocer el alcance y la finalidad del Tratamiento al cual serán sometidos los Datos Personales en caso de que el Titular otorgue su Autorización expresa, previa, informada y facultativa.


2. ALCANCE

Definir los lineamientos y procedimientos por medio del cual Servicebots IA se compromete con la protección de la información personal que recolecte, procese y almacene, ya sea en formato digital o en papel dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Así como la implementación de la responsabilidad demostrada frente al tratamiento de datos personales mediante la implementación, desarrollo y seguimiento del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.

3. DEFINICIÓN


Establecidas en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y en el artículo 3 del Decreto 1377 de 2013.

- **Autorización:** Conocimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de los datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de datos que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p style="text-align: center;">PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

- **Dato Financiero:** Cualquier dato Personal referido al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente a la naturaleza del contrato que les dé origen, cuyo Tratamiento se rige por la Ley 1266 de 2008 o las normas que la complementen, modifiquen o adicionen.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato privado:** Es el dato que solo es relevante para su titular.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensible aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Exemplado:** Persona natural que estuvo vinculada laboralmente con ServiceBots.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que suministra bienes o servicios a ServiceBots en virtud de una relación comercial o contractual preexistente.




<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p style="text-align: center;">PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

- **Responsable de Tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de Datos Personales.
- **LEDP:** Ley esta Estatutaria de protección de datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. CAPACITACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN

Servicebots garantizará que todos los empleados sean capacitados y concientizados sobre la protección de datos personales, sus responsabilidades individuales en la protección de dichos datos, y los procedimientos y políticas establecidos en este plan o en el Plan de Capacitación y Sensibilización en Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p style="text-align: center;">PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>


5. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

La Política de tratamiento de datos de la Servicebots está definida mediante el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información como ente encargado del establecimiento de políticas, procedimiento y planes de la organización.

Las políticas y el aviso de privacidad son revisado anualmente por el área de Administración y el Oficial de Protección de Datos y en los casos de que se requieran ajustes se realizan las siguientes actividades:

- El oficial de protección junto con el SGSI genera un borrador de los cambios o de los documentos que se asocian a la política.
- El oficial de protección presenta los borradores de los documentos con los ajustes en las reuniones mensuales que se llevan a cabo del Comité de Seguridad de la Información y Gestión Documental para asegurar su pertinencia.
- Cuando el comité da el aval de los documentos ajustados, el Gerente del SGSI los valida.
- El Oficial de protección entrega los documentos validados SGSI.
- Llevada a cabo la reunión y emitir mediante acuerdo la aprobación, es informado el personal mediante los medios electrónicos necesarios y de ser necesario en el Registro Nacional de Bases de Datos Personales (RNBD) de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Luego se divulga la política a los diferentes titulares y se solicita la autorización del tratamiento de datos según la nueva política de tratamiento de datos, en los casos de haber cambios sustanciales en el contenido de las políticas del Tratamiento a que se refiere el Capítulo III del decreto 1377 de 2013, referidos a la identificación del Responsable y a la finalidad del Tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, Servicebots debe comunicar estos cambios al titular antes de o a más tardar al momento de implementar la nueva política. Además, deberá obtener del titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del Tratamiento.




<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p>PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p>Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

6. PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS


Servicebots está comprometido con el adecuado tratamiento de los datos personales, por lo cual, en todas las actividades asociadas con su con su manejo, deberán garantizar la aplicación de los siguientes principios, los cuales están alineados con los establecidos en el artículo 4 y el artículo 2 de la Ley 1581 de 2012:

- Principio de Legalidad: En todo el proceso de tratamiento de los datos personales, desde el momento de su captura, almacenamiento y eliminación, se debe cumplir con las disposiciones normativas, empleando los datos para fines que estén bajo la ley y a las disposiciones reglamentarias que la desarrollen.
- Principio de Finalidad: Todos los datos personales que sean capturados en el desarrollo del ejercicio de las funciones educativas y administrativas que tiene la entidad, deben atender a finalidades específicas de acuerdo con el tratamiento que se le dará al dato. Las finalidades del tratamiento deben ser informadas a los titulares con el propósito que éstos conozcan las actividades que desarrollará la Secretaría con los datos personales que está entregando.
- Principio de Libertad: La recolección, almacenamiento y tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse con la autorización previa y expresa del titular, quien debe ser informado sobre el tratamiento que se les dará a sus datos personales. La divulgación o socialización de los datos personales sin la previa autorización, o sin una disposición legal que lo habilite, está prohibido.
- Principio de Veracidad o calidad: La Secretaría debe promover que los datos personales que estarán sujetos a tratamiento deben ser veraces, exactos, completos y actualizados, pues de lo contrario pueden llevar a inducir a errores en la ejecución de tratamiento para el cual fueron capturados.
- Principio de Transparencia: Cualquier titular de información podrá tener acceso, en cualquier momento, a la información sobre sus datos personales tratados.



<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	 <p style="text-align: center;">SERVICEBOTS Inteligencia Artificial Conversacional</p>
<p style="text-align: center;">PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

- Principio de Acceso y circulación restringida: El tratamiento de los datos personales sólo podrá ser realizado por aquellos que el titular haya efectivamente autorizado, o por las personas habilitadas por las disposiciones legales vigentes.
- Principio de Seguridad: Toda la información asociada a los datos personales objeto de tratamiento por parte de la entidad, deberán protegerse bajo estándares de seguridad adecuados, implementando medidas operativas, técnicas y humanas que eviten su pérdida, adulteración o acceso no autorizado. Lo anterior en el marco de los lineamientos del Modelo de Gobernanza de la Seguridad Digital que se implemente en desarrollo de lo establecido por el Decreto Nacional 338 de 2022 y demás normatividad aplicable.
- Principio de Confidencialidad: La entidad deberá garantizar la reserva de la información y datos personales que no estén bajo la categoría de datos públicos, por lo cual, todas las personas que tengan acceso al tratamiento de este tipo de datos personales deberán promover prácticas de manejo de datos que eviten su exposición o suministro a terceros no autorizados.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	 SERVICEBOTS <small>Inteligencia Artificial Conversacional</small>
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 03
	Fecha: 18/06/2024

7. RESPONSABLES, TRATAMIENTO DE DATOS Y DEBERES

7.1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Sin excepción, toda petición, queja o reclamo relacionado con el manejo de datos, en aplicación de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 deberá enviarse a:

- Empresa: Servicebots S.A.S
- Dirección: Carrera 19ª # 122-88
- Correo Electrónico: info@servicebots.ai
- Teléfono: (601) 9174722

7.2. ATENCIÓN A LOS TITULARES DE DATOS


Desde el área Administrativa y de Recursos Humanos de SERVICEBOTS S.A.S., será el Oficial de protección de datos para la atención de peticiones, consultas y reclamos ante el Titular de los datos puede ejercer sus derechos, de acuerdo con la sección 15 "Roles y Responsabilidades".

- Empresa: Servicebots S.A.S
- Dirección: Carrera 19ª # 122-88
- Correo Electrónico: andres.marin@servicebots.ai
- Teléfono: (601) 9174722


7.3. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS

SERVICEBOTS, en el desarrollo de su actividad empresarial, lleva a cabo el tratamiento de datos personales relativos a personas naturales que están contenidos y son tratados en bases de datos destinadas a finalidades legítimas, cumpliendo con la Constitución y la Ley.

Los datos personales de clientes finales, proveedores, contratistas, empleados, exempleados, que en adelante se recojan o que se encuentren en nuestras bases de datos serán tratados con las siguientes finalidades:

<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p style="text-align: center;">PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

- Clientes finales: ServiceBots, usará la información que suministre para:
- Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes, proveedores y trabajadores, incluida el pago de obligaciones contractuales.
- Proveer los servicios y/o los productos requeridos por sus usuarios.
- Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos.
- Registrar la información de empleados y/o pensionados (activos e inactivos) en las bases de datos de ServiceBots.
- Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, que serán adelantados por nuestra Empresa.
- Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales a empresas filiales, vinculadas, o subordinadas de ServiceBots, ubicadas en Colombia o cualquier otro país en el evento que dichas compañías requieran la información para los fines aquí indicados.
- Soportar procesos de auditoría interna o, externa. Proveedores, contratistas y/o empleados y exempleados: Realizar análisis, evaluaciones y selección de proveedores y/o contratistas potenciales. Comunicación de nuestras políticas y procedimientos para la vinculación de proveedores. Análisis de información sobre calidad y niveles de servicio recibidos de los proveedores de ServiceBots. Cumplimiento legal en materia fiscal, de aduanas y comercial con entidades administrativas y judiciales. Iniciar acuerdos de negocio para adquirir bienes o servicios Control y pagos por los bienes y servicios recibidos. Labores de monitoreo, control y registro contable de las obligaciones contraídas con los proveedores. Consultas, auditorías y revisiones derivadas de los acuerdos con los proveedores y/o contratistas. Controlar y prevenir el fraude en cualquiera de sus modalidades. Algunas de estas labores se realizan en cumplimiento de un deber legal y contractual y por tanto el tratamiento de datos personales se entiende incluidos en las mismas.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 03
	Fecha: 18/06/2024

Categorías especiales: En el Tratamiento de datos personales sensibles de los titulares se dará cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 y normas reglamentarias. Es voluntario por parte de los titulares responder preguntas sobre datos sensibles y de niños, niñas y adolescentes (carácter facultativo). En caso de tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, para el tratamiento se tendrá en cuenta su interés prevalente, el derecho a ser escuchados y de ninguna manera se efectuará sin contar previamente con la autorización por parte de sus representantes legales.

ServiceBots en calidad de ENCARGADO: En el evento en el cual ServiceBots actúe en calidad de encargado al realizar algún tratamiento por cuenta y a nombre de un responsable, dará cumplimiento a los deberes establecidos en la ley 1581 de 2012, normas reglamentarias y a la política establecida por parte de ese responsable, en todo caso garantizará la protección del derecho fundamental de protección de datos personales de los titulares.


7.4. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que ServiceBots está obligado a cumplir los deberes que al respecto imponga la ley. En consecuencia, se deben cumplir las siguientes obligaciones:

a) Deberes cuando actúa como responsable:


- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva.
- Autorización otorgada por el Titular.
- Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la Autorización otorgada.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus Datos Personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.
- Procurar el cumplimiento de los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en esta política.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Rectificar los Datos Personales cuando ello sea procedente.



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	 Versión: 03 Fecha: 18/06/2024
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	

b) Deberes respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio:

- Informar las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Realizar la inscripción en el Registro Nacional de Bases de Datos, administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Actualizar la información registrada de las Bases de Datos de ServiceBots dentro de los diez (10) días hábiles de cada mes cuando haya cambios sustanciales y en todo caso anualmente, entre el dos de enero y el treinta de marzo.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.


SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	 SERVICEBOTS <small>Inteligencia Artificial Conversacional</small>
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 03 Fecha: 18/06/2024

8. CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Servicebots S.A.S., utiliza la clasificación de datos personales relacionada en el Registro Nacional de Bases de Datos como son: datos generales, de identificación, de ubicación, sensibles, socioeconómico y otros datos; ya los cuales la organización hace tratamiento son:

- Datos generales de identificación como: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- Datos específicos de identificación como: nacionalidad, otros documentos de identificación, lugar y fecha de nacimiento o muerte, edad, etc.
- Datos de la descripción morfológica como: color de piel, color de iris, color y tipo de cabello, señales particulares, estatura, peso, compleción, etc.
- Datos de ubicación relacionados con actividad privada de las personas como: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
- Datos relacionados con la salud de la persona en cuanto a órdenes y relación de pruebas complementarias como laboratorio, imagen, endoscópicas, patológicas, estudios, etc.
- Datos sobre personas en situación de discapacidad.
- Datos financieros, crediticios y/o derechos de carácter económico de las personas.
- Datos socioeconómicos como estrato, propiedad de la vivienda, etc.
- Datos relacionados con la actividad económica de la persona
- Datos relacionados con el nivel educativo, capacitación y/o historial académico de la persona, etc.
- Datos generales relacionados con afiliación y aportes al Sistema Integral de Seguridad Social como son: EPS, IPS, ARL, fechas de ingreso/retiro EPS, AFP, etc.
- Datos personales de acceso a sistemas de información como: usuarios, IP, claves, perfiles, etc.



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	 Version: 03 Fecha: 18/06/2024
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	


9. BASES DE DATOS PERSONALES

9.1. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS

En la siguiente tabla se relacionan las categorías de las bases de datos para los cuales se establece su encargado, medio y ubicación:

NOMBRE DE LA BASE DE DATOS	ENCARGADO DE LA BASE DE DATOS	MEDIO EN QUE SE ENCUENTRA BD	UBICACIÓN DE LA BASE DE DATOS
Colaboradores	Servicebots S.A.S. (Área de Recursos Humanos)	Base de datos física, archivo propio interno	No aplica
Proveedores	Servicebots S.A.S. (Área de Administración)	Base de datos física, archivo propio interno	No aplica
PQRS	Atlassian	Base de Datos Automatizada, servidor externo encargado de un tercero	Estados Unidos
call-api-database	Servicebots S.A.S. (Área de Inteligencia Artificial)	Base de Datos Automatizada, servidor externo en proveedor de Nube Publica.	Estados Unidos
Operaciones	Servicebots S.A.S. (Área de Contact Center Digital)	Base de Datos archivo, servidor externo en Proveedor de Nube Publica. Utilizada para la gestión de llamadas de Contact Center digital	Estados Unidos
NLP	Servicebots S.A.S. (Área de Inteligencia Artificial)	Base de Datos Automatizada, servidor externo en proveedor de Nube Publica.	Estados Unidos
Reports	Servicebots S.A.S. (Área de Speech)	Base de Datos Automatizada, servidor externo en proveedor de Nube Publica. Utilizada para	Estados Unidos



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	 SERVICEBOTS <small>Inteligencia Artificial Conversacional</small>
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 03 Fecha: 18/06/2024

		la presentación de informes de gestión.	
VB [NombreCliente]	Servicebots S.A.S. (Área de Producto)	Base de Datos Automatizada, servidor externo en proveedor de Nube Publica.	
VX Calls	Servicebots S.A.S. (Área de Contact Center Digital)	Base de Datos Automatizada, servidor externo en proveedor de Nube Publica.	

9.2. INVENTARIO DE LAS BASES DE DATOS

En la siguiente tabla se relacionan las categorías de las bases de datos para los cuales se establece su recolección y finalidad del tratamiento de los datos personales:

NOMBRE DE LA BASE DE DATOS	ENCARGADO DE LA BASE DE DATOS	RECOLECCION DE LOS DATOS PERSONALES	FINALIDAD DEL TRATAMIENTO
Colaboradores	Servicebots S.A.S. (Área de Recursos Humanos)	Los medios por los cuales se recolecta la información de los colaboradores (empleados) de Servicebots S.A.S. son: <ul style="list-style-type: none"> - Hoja de vida con documentos soporte - Formularios de contratación - Formularios de afiliación - Certificados Bancarios 	Se obtiene y guarda la información de los trabajadores de Servicebots S.A.S. con el fin de dar cumplimiento a la normatividad en cuanto a pagos salariales, afiliaciones a seguridad social y parafiscales, se custodia la información recolectada de acuerdo a los estipulado en el presente documento.
Proveedores	Servicebots S.A.S. (Área de Administración)	Los medios por los cuales se recolecta la información de los proveedores, acreedores y otros son:	Recolección de datos personales de contratistas (personas naturales) o compañías externas con el fin de realizar gestión




		<ul style="list-style-type: none"> - Formulario de proveedor físico o virtual. - Documentación del proveedor en el sistema. 	administrativa de los servicios contratados.
PQRS	Atlassian	<p>Los medios por los cuales se recolecta la información son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario web en sistema de help desk. 	Atención a clientes o áreas internas; adicional la gestión de requerimientos internos o externos sobre productos o servicios de Servicebots S.A.S.
call-api-database	Servicebots S.A.S. (Área de Inteligencia Artificial)	<p>Los medios por los cuales se recolecta la información son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios serverless de Lambdas de Recolección de Información. - Servicios serverless de API Gateway para captura de solicitudes JSON. 	Atención a clientes para la ejecución de servicios de Speech analytics.
Operaciones	Servicebots S.A.S. (Área de Contact Center Digital)	<p>Los medios por los cuales se recolecta la información son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios serverless de Lambdas de Recolección de Información. - Servicios serverless de API Gateway para captura de solicitudes JSON. 	Atención a clientes para la ejecución de llamadas de gestión de clientes para el Área de Contact Center Digital.



NLP	Servicebots S.A.S. (Área de Inteligencia Artificial)	Los medios por los cuales se recolecta la información son: - Servicios serverless de Lambdas de Recolección de Información. - Servicios serverless de API Gateway para captura de solicitudes JSON.	Sistema de Entrenamiento de sistemas Neural Language Processing
Reports	Servicebots S.A.S. (Área de Speech)	Los medios por los cuales se recolecta la información son: - Servicios serverless de Lambdas de Recolección de Información. - Servicios serverless de API Gateway para captura de solicitudes JSON.	Atención a clientes para la ejecución y presentación de reportes de gestión de los sistemas de speech.
VB [NombreCliente]	Servicebots S.A.S. (Área de Producto)	Los medios por los cuales se recolecta la información son: - Servicios serverless de Lambdas de Recolección de Información. - Servicios serverless de API Gateway para captura de solicitudes JSON.	Atención a clientes para la ejecución de Transcripciones de interacciones de clientes.



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	 SERVICEBOTS <small>Inteligencia Artificial Conversacional</small>
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 03 Fecha: 18/06/2024


VX Calls	Servicebots S.A.S. (Área de Contact Center Digital)	Los medios por los cuales se recolecta la información son: <ul style="list-style-type: none"> - Servicios serverless de Lambdas de Recolección de Información. - Servicios serverless de API Gateway para captura de solicitudes JSON. 	Atención a clientes para la ejecución de llamadas de gestión de clientes para el Área de Contact Center Digital.
-----------------	---	--	--

9.3. LINEAMIENTOS PARA LA CREACIÓN DE BASES DE DATOS

Las bases de datos que se relacionan en las tablas anteriores son para Servicebots S.A.S. bases de datos primarias, las cuales se encuentran en archivos digitales o sistemas de información y los controles necesarios para su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición; están definidos en el documento de SGSI – Inventario de Activos donde se incluye los responsables de su control.

En los casos que se generen nuevas bases de datos se deben tener en cuenta:

- Los datos recolectados están relacionados con datos personales de titulares (cualquier persona natural)
- Tiene una finalidad establecida según el proyecto para el que se encuentra asignada.
- Tiene un responsable asignado, quien garantiza su consulta, uso y acceso.
- Tiene un encargado del tratamiento de los datos o puede ser el mismo responsable de la base de datos.
- Cuenta con el respaldo de recursos tecnológicos de seguridad para su acceso, almacenamiento, protección y recuperación.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	 SERVICEBOTS <small>Inteligencia Artificial Conversacional</small>
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 03
	Fecha: 18/06/2024

10. TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS

10.1. RECOLECCION

Los medios que utiliza la organización para la recolección de los datos personales de los titulares son:

- a) Formularios físicos: Cuando se accede a los servicios, ejemplo: solicitudes de trabajo, hojas de vida, otros servicios técnicos.
- b) Formularios digitales o en aplicativos: Cuando se accede a los servicios y estos están soportados en sistemas de información o aplicativos institucionales.
- c) Chat o WhatsApp: Cuando se solicita soporte o información a través de medios establecidos en la página Web o grupos de contacto en móviles.
- d) Grabación de voz: Cuando hay comunicación de manera telefónica.
- e) Transcripción: Cuando se realiza la ejecución del proceso de transcripción.

En los medios mencionados anteriormente Servicebots S.A.S. garantiza que en la recolección de los datos personales se solicite la autorización del titular para el tratamiento de los datos personales, de manera voluntaria, explícita, informada e inequívoca. Y en los casos que no se requiera autorización de los titulares estas excepciones cumplirán según lo enunciado en la ley 1581 de 2012 en el Artículo 10.


10.2. ALMACENAMIENTO

Los medios que utiliza Servicebots S.A.S. para el almacenamiento de los datos personales de los titulares son:

- a) Servidores en Nube Publica de Amazon Web Services.
- b) Servidores en Nube Publica de Microsoft Azure.
- c) Servidores en Nube Publica de Google Cloud Platform.

La protección y recuperación de los datos personales está a cargo de Servicebots S.A.S. específicamente el área de Producto. La gestión de estos servicios se encuentra determinados por los documentos de Metodología de Control de Acceso y Procedimiento de Gestión de Activos de Información.



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	 SERVICEBOTS <small>Inteligencia Artificial Conversacional</small>
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 03 Fecha: 18/06/2024

10.3. USO

Los datos personales de los titulares son utilizados según la finalidad establecida para el proyecto o la finalidad establecida en la sección de Inventario de Bases de Datos.

10.4. CIRCULACION


La circulación de los datos personales de los titulares se hace según las necesidades de acceso o consulta de los colaboradores a los sistemas de información y su control para el acceso esta dado exclusivamente a la información que requiere conocer para ejercer el rol en el área al cual pertenece. Este control se encuentra establecido en las Metodología de Control de Acceso y Procedimientos de Gestión de Activos de Información.

Existirá información que se comparte con otras áreas de la compañía en las carpetas compartidas de OneDrive o Sharepoint y se deberá dar acceso únicamente para visualizar los archivos, será responsabilidad del dueño de la información garantizar que solo pueda ser vista por las personas que lo requieran para el desarrollo de las necesidades del proyecto o área.

10.5. SUPRESION

Servicebots S.A.S. realiza la supresión de los datos personales cuando se haya cumplido la finalidad para los que fueron recolectados, en la finalidad del proyecto o en los casos en el que el titular de los datos solicite su eliminación siguiendo los procedimientos establecidos en la sección de Procedimientos de este documento.

El tiempo de retención de los datos personales está determinado por el alcance del proyecto o mientras exista un acuerdo contractual entre la compañía y sus proveedores.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	 SERVICEBOTS <small>Inteligencia Artificial Conversacional</small>
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 03 Fecha: 18/06/2024


11. PROCEDIMIENTOS

11.1. DERECHO DE LOS TITULARES

Los Titulares de los Datos Personales registrados en las Bases de Datos de ServiceBots, como mencionan la Ley y sus decretos tienen los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a ServiceBots o los Encargados del Tratamiento de los mismos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la Autorización otorgada a ServiceBots, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria.
- Presentar solicitudes ante ServiceBots o el Encargado del Tratamiento respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.
- Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos de ServiceBots, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el Tratamiento ServiceBots el Encargado del Tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la ley o cuando no hay una obligación legal o contractual de mantener el Dato Personal en la Base de Datos del Responsable.
- Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento de acuerdo con el artículo 21 del Decreto 1377 del 2013.
- Conocer las modificaciones a los términos de esta política de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de la nueva política de Tratamiento de la información.
- Tener fácil acceso al texto de esta política y sus modificaciones.
- Acceder de manera fácil y sencilla a los Datos Personales que se encuentran bajo el control de ServiceBots para ejercer efectivamente los derechos que la ley les otorga a los Titulares.
- Conocer a la dependencia o persona facultada por ServiceBots frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.



<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p style="text-align: center;">PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

Adicionalmente, de acuerdo con el artículo 8 de la LEPD y a los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2.013, los Titulares de los datos pueden ejercer una serie de derechos en relación con el tratamiento de sus datos personales. Estos derechos podrán ejercerse por las siguientes personas.

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro y para otro.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.


11.2. DERECHO DE ACCESO A CONSULTA

Según el artículo 21 del Decreto 1377 de 2.013, el Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales en dos casos: Al menos una vez cada mes calendario.

Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de datos que para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, SERVICEBOTS S.A.S. solamente podrá cobrar al Titular gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando ésta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

El Titular de los datos puede ejercitar el derecho de acceso o consulta de sus datos mediante un escrito dirigido a SERVICEBOTS S.A.S., enviado, mediante correo electrónico a: info@servicebots.ai, indicando en el Asunto “Ejercicio del derecho de acceso o consulta”, o a través de correo postal remitido a SERVICEBOTS S.A.S., la solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.

<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p style="text-align: center;">PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

- Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta. Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada, cuando corresponda.

El Titular podrá elegir una de las siguientes formas de consulta de la base de datos para recibir la información solicitada:


- Visualización en pantalla.
- Por escrito, con copia o fotocopia remitida por correo certificado o No. Fax.
- Correo u otro medio electrónico.
- Otro sistema adecuado a la configuración de la base de datos o a la naturaleza del tratamiento, ofrecido por SERVICEBOTS S.A.S.

Una vez recibida la solicitud, SERVICEBOTS S.A.S. resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Estos plazos están fijados en el artículo 14 de la LEPD.

Una vez agotado el trámite de consulta, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

11.3. DERECHO DE QUEJAS Y RECLAMOS

SERVICEBOTS S.A.S., garantiza el derecho de consulta, suministrando a las personas que actúen en ejercicio de este derecho, toda la información contenida en su registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. El responsable de atender las solicitudes en ejercicio de los derechos por parte de los titulares será el Administrativa y de Recursos Humanos, como el área que recibirá, procesará y canalizará las distintas solicitud que se reciban, y las hará llegar a la respectiva dependencia, que una vez reciban estas comunicaciones, entrarán a cumplir con la función de protección de datos personales, y deberán dar trámite a las solicitudes de los titulares, en los términos, plazos y condiciones establecido por la normatividad vigente, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p style="text-align: center;">PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales ServiceBots, garantiza, que existen medios de comunicación electrónica y telefónica.


Los datos de contacto para el ejercicio de los derechos son:

- Empresa: Servicebots S.A.S
- Dirección: Carrera 19ª # 122-88
- Correo Electrónico: andres.marin@servicebots.ai
- Teléfono: (601) 9174722

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En caso de imposibilidad de atender la consulta dentro de dicho término, informaremos al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo. Así mismo garantizamos el derecho de reclamo, a las bases de datos para la corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables. El reclamo será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, tal como, Nombre y apellidos del Titular, Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación, descripción de los hechos y petición en que se concreta la solicitud de corrección, supresión, revocación o inflación, dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante, documentos acreditativos y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al reclamante dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.


- b. Si por alguna circunstancia ServiceBots, recibe un reclamo dirigido a otra organización, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al reclamante.

<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p style="text-align: center;">PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

- c. Recibida la reclamación de forma completa, incluirá en la base de datos que mantiene ServiceBots, una leyenda que diga «reclamo en trámite» y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- d. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Reglas especiales para el ejercicio de los derechos de los titulares: La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por ServiceBots, señalados en el aviso de privacidad y en este documento, y contener, como mínimo, la siguiente información:
- El nombre, domicilio del titular y medio de contacto para recibir la respuesta como teléfono, correo electrónico, dirección de residencia.
 - Los documentos que acrediten la identidad o la representación de su representante.
 - La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
 - En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.
 - ServiceBots, tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

ServiceBots, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho. Supresión de Datos. El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a ServiceBots, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.


<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p style="text-align: center;">PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

- b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados. Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por ServiceBots. El titular debe advertir que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:
- La solicitud de supresión de la información no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
 - La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
 - Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular. En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, ServiceBots, debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información. También debe tenerse en cuenta que en algunos casos cierta información deberá permanecer en registros históricos por cumplimiento de deberes legales de la organización por lo que su supresión versará frente al tratamiento activo de los mismos y de acuerdo a la solicitud del titular.

Una vez agotado el trámite de reclamo, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

11.4. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES

De acuerdo con el Título VIII de la Ley 1582 de 2012, se prohíbe la transferencia de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se

<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p style="text-align: center;">PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la presente ley exige a sus destinatarios. Esta prohibición no regirá cuando se trate de:


- Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

En los casos no contemplados como excepción, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales. El Superintendente está facultado para requerir información y adelantar las diligencias tendentes a establecer el cumplimiento de los presupuestos que requiere la viabilidad de la operación.

Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre un responsable y un encargado para permitir que el encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento, siempre que exista un contrato de transmisión de datos personales.

11.5. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES A TERCEROS

No venderemos ni transferiremos los datos personales de los Titulares a terceros. Podemos transferir los Datos personales de los titulares a:

<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p style="text-align: center;">PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

- Nuestros contratistas, subcontratistas, clientes y posibles clientes.
- Autoridades o asesores legales en caso de que se sospeche de una conducta delictiva o indebida.


Sólo transferiremos los datos personales de los Titulares a terceros en los que confiamos. Elegimos cuidadosamente a los socios para garantizar que los datos personales del Titulares se traten de acuerdo con la legislación sobre privacidad vigente.

11.6 Derechos de los Titulares de los Datos

El usuario tiene los siguientes derechos en relación con sus datos personales:

- Acceso: Tiene derecho a solicitar acceso a sus datos personales y obtener una copia.
- Rectificación: Puede solicitar la corrección de datos inexactos o incompletos.
- Supresión: Tiene derecho a solicitar la eliminación de sus datos cuando ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recopilados.
- Limitación del tratamiento: Puede solicitar la restricción del tratamiento de sus datos en determinadas circunstancias.
- Portabilidad de los datos: Tiene derecho a recibir sus datos en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a transmitirlos a otro responsable del tratamiento.
- Oposición: Puede oponerse al tratamiento de sus datos personales por motivos relacionados con su situación particular.
- Retirada del consentimiento: En caso de que el tratamiento esté basado en su consentimiento, tiene derecho a retirarlo en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	 SERVICEBOTS <small>Inteligencia Artificial Conversacional</small>
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 03 Fecha: 18/06/2024


1. POLÍTICA DE AUDITORIA DE TRATAMIENTO DE DATOS

El objetivo de la política de auditoría de protección de datos de ServiceBots es establecer un marco de referencia y una serie de procedimientos y directrices para garantizar que se cumplan las obligaciones y requisitos establecidos la Ley 1581 de 2012 respecto al tratamiento y uso de datos personales. La política busca asegurar la protección de los datos personales de los empleados, clientes, proveedores y cualquier otro tipo de interesado cuyos datos puedan ser tratados por la empresa, así como minimizar los riesgos de incumplimiento legal, denuncias, reclamaciones y multas. La política también busca establecer un sistema de evaluación regular de la eficacia de las medidas de seguridad técnicas y organizativas adoptadas por la empresa y un proceso de revisión y actualización de dichas medidas cuando sea necesario, en línea con las obligaciones establecidas en la ley.

1.1. DEFINICIONES

- **Datos personales:** cualquier información que se refiera a una persona física identificada o identificable, es decir, cualquier información que permita identificar directa o indirectamente a una persona. Esto incluye, por ejemplo, el nombre, la dirección de correo electrónico, la dirección postal, la fecha de nacimiento, la identificación fiscal, la información de contacto, la información financiera, la información médica, entre otros.
- **Tratamiento de datos personales:** Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, como la recopilación, registro, organización, almacenamiento, uso, divulgación, eliminación, etc.
- **Medidas de seguridad técnicas y organizativas:** Medidas adoptadas para proteger los datos personales de accesos no autorizados, divulgación, destrucción, alteración o pérdida, y para garantizar su integridad, confidencialidad y disponibilidad. Pueden incluir medidas físicas, técnicas, organizativas y jurídicas.
- **Encargado del tratamiento:** Persona física o jurídica que trata los datos personales en nombre del responsable del tratamiento.
- **Finalidad del tratamiento:** El propósito o la razón por la que se recogen y tratan los datos personales.



<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p style="text-align: center;">PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

- Registro de Actividades de Tratamiento: Documento que recoge todas las actividades de tratamiento de datos personales realizadas por la empresa u organización.
- Cesiones y transferencias internacionales: La transferencia o comunicación de datos personales a terceros países fuera de la Unión Europea.
- Contratos de acceso a datos: Acuerdo por escrito entre el responsable del tratamiento y las personas o entidades que tienen acceso a los datos personales, que establece las condiciones y obligaciones en relación con la protección de los datos personales.
- Delegado de Protección de Datos (DPO): Persona encargada de garantizar el cumplimiento la Ley 1581 de 2012 en una empresa u organización, y de actuar como punto de contacto entre la empresa y la Autoridad de Protección de Datos.


1.2. RESPONSABILIDADES

Responsabilidades del equipo de auditoría

El equipo de auditoría debe realizar las siguientes actividades:

- Definir los objetivos y alcance de la auditoría: Se debe establecer el propósito y los objetivos que se quieren alcanzar con la auditoría de protección de datos personales. También se debe definir el alcance de la auditoría, es decir, las áreas y procesos que se van a evaluar.
- Identificar los datos personales: Es necesario identificar los datos personales que maneja la empresa y su origen, los procesos que se realizan con ellos y las personas que acceden a ellos.
- Evaluar los riesgos: Se deben identificar los posibles riesgos y amenazas que pueden afectar la privacidad de los datos personales, analizando los controles existentes y su eficacia.
- Revisar la documentación: Se deben revisar todos los documentos relacionados con la protección de datos personales, como las políticas y procedimientos, los registros de tratamiento de datos, las autorizaciones de acceso y la documentación relacionada con la seguridad de la información.
- Realizar pruebas de cumplimiento: Es importante realizar pruebas para verificar que se están cumpliendo las normas y regulaciones en relación con la protección de datos personales, y que los controles implementados son eficaces.



<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p style="text-align: center;">PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

- Documentar los resultados: Es importante documentar los hallazgos y los resultados de la auditoría, incluyendo recomendaciones para mejorar la protección de los datos personales.
- Implementar acciones correctivas: Se deben implementar las acciones correctivas necesarias para corregir las deficiencias detectadas durante la auditoría y mejorar la protección de los datos personales.
- Monitorear y mantener: La auditoría de protección de datos personales es un proceso continuo que debe ser monitoreado y mantenido para garantizar que se siguen cumpliendo las normas y regulaciones en materia de protección de datos personales. Es importante realizar auditorías periódicas para garantizar la eficacia de los controles implementados y actualizar las políticas y procedimientos en caso de ser necesario.


Responsabilidades de los titulares de los datos personales:

Los titulares de los datos personales deben cooperar con el equipo de auditoría durante la auditoría de seguridad de la información personal. Esto incluye proporcionar acceso a la información personal y responder a las preguntas del equipo de auditoría.

1.3. PROCESO DE AUDITORÍA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

El proceso de auditoría de seguridad de la información personal debe seguir los siguientes pasos:

- Identificación y recopilación de los datos personales que gestiona la empresa: La identificación de datos personales que será procesados, almacenados y tratados por Servicebots están definidos en el documento “Procedimiento de gestión de Activos de Información, sección CLASIFICACION DE ACTIVOS DE INFORMACION”; se debe revisar la documentación de la empresa para comprobar que todos los contratos de protección de datos estén firmados, que se cuenta con el consentimiento expreso de los interesados para el tratamiento de sus datos, se cumplan los fines para los que se recabaron dichos datos, se hayan firmado los acuerdos de confidencialidad necesarios y aquellos contratos necesarios para la cesión de datos a terceros.
- Planificación de la auditoría: se deben planificar las entrevistas al personal y reunir toda la documentación necesaria que incluya datos personales para resolver cualquier duda respecto a dicha documentación. También se deben analizar las

<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	
<p style="text-align: center;">PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>


medidas de seguridad técnicas y organizativas implementadas por la empresa y los sistemas de tratamiento empleados.

- Análisis y documentación del nivel de cumplimiento de la empresa: se debe analizar y verificar el cumplimiento de la empresa con la Ley 1581 de 2012, utilizando para ello la información y los datos recopilados en las fases anteriores. Se deben detectar errores y vulnerabilidades que deben ser subsanadas.
- Creación y entrega del informe de auditoría con los resultados obtenidos: se debe elaborar un informe final con los resultados de la auditoría, detallando aquellos aspectos a mejorar, las posibles deficiencias y las propuestas del auditor para mejorar y solucionar estos problemas y cumplir así con las exigencias normativas. Este informe se debe presentar tanto a la dirección de la empresa como al encargado de seguridad y el DPO, para que se puedan tomar las medidas correctoras oportunas. Es conveniente contar con una plantilla para auditoría para elaborar este informe de forma más sencilla.

1.4. REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

Esta política debe ser revisada y actualizada regularmente para garantizar que sigue siendo efectiva y cumple con las normativas y requisitos legales en todo momento. Para llevar a cabo esta revisión y actualización, se pueden seguir los siguientes pasos:

- Establecer un calendario de revisión: Es importante establecer una frecuencia de revisión para la política de auditoría de protección de datos. Esta frecuencia puede variar dependiendo del tamaño de la empresa, del número de empleados y del tipo de datos que se manejan. Se especifica que la revisión se realice al menos una vez al año durante el Q3 del año fiscal de Servicebots.
- Revisión de las políticas y procedimientos: Durante la revisión, se debe examinar la política de auditoría y los procedimientos que se siguen para garantizar la protección de datos personales. Se deben analizar todos los aspectos de la política, incluyendo los controles de acceso, la gestión de contraseñas, las políticas de retención de datos, entre otros.
- Identificación de nuevas normativas y cambios legales: Durante la revisión, se deben identificar nuevas normativas y cambios legales que afecten la política de auditoría de protección de datos. Esto puede incluir la revisión de nuevas leyes de protección de datos, nuevas directrices de la UE o de las autoridades locales, así como otros cambios en la industria.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 03
	Fecha: 18/06/2024

- Evaluación del cumplimiento: Se debe evaluar el cumplimiento de la política de auditoría de protección de datos y se deben identificar las áreas en las que se necesita mejorar. Esta evaluación debe ser exhaustiva y debe considerar todas las áreas de la empresa que manejan datos personales.
- Actualización de la política: Una vez que se han identificado las áreas en las que se necesita mejorar, se debe actualizar la política de auditoría de protección de datos. Esto puede incluir la actualización de las políticas y procedimientos, la implementación de nuevos controles de seguridad, la formación del personal, entre otros.
- Comunicación y formación: Una vez que se ha actualizado la política de auditoría de protección de datos, es importante comunicar estos cambios a todo el personal y asegurarse de que estén al tanto de las nuevas políticas y procedimientos; la sensibilización de la seguridad de la información está determinado en el documento de “Plan de capacitación y sensibilización en seguridad de la información y ciberseguridad”. Además, se puede ofrecer formación adicional sobre protección de datos para garantizar que todos los empleados estén actualizados y tengan los conocimientos necesarios para cumplir con las normativas.

1.5. PLANEACIÓN DE AUDITORIA


Proceso	Responsable	Fecha
Revisión	SGSI	Q3 del Año Fiscal en Curso
Eliminación de Datos Personales	Responsable del Tratamiento	Se ejecuta a petición del cliente siguiente el Procedimiento para ejercer los derechos del Titular del presente documento.

Tabla 1 Planeación para el Proceso de Auditoria

1.6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

ROL	DESCRIPCION DEL CARGO	RESPONSABILIDADES	PERFIL
CEO	Es el máximo ejecutivo y su objetivo es proponer, ejecutar y dirigir las estrategias para alcanzar los objetivos corporativos de manera sustentable y		administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	 SERVICEBOTS <small>Inteligencia Artificial Conversacional</small>
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 03 Fecha: 18/06/2024


	empleando óptimamente los recursos		
CTO	Debe, de forma eficiente, mantener, desarrollar, articular y continuamente evolucionar la dirección de la estrategia tecnológica de la empresa para ofrecer al cliente constantemente el mejor producto del mercado	Responsable de la infraestructura TI, admin de plataforma cloud, admin de backups, office365,	TI
OSI	persona responsable de la seguridad, la integridad y la disponibilidad de la información de una entidad, así como de las medidas implementadas para garantizar dicha seguridad en la infraestructura informática y las redes de la compañía.	Dueño del SGSI	TI + seguridad
Gerente comercial y mercadeo	Responsable de conseguir los clientes y la estrategia de marketing de la empresa	Responsable de conseguir los clientes y la estrategia de marketing de la empresa	comercial + marketing
Key Account Manager	Consecución de clientes nuevos y mantenimiento y crecimiento de clientes actuales	Consecución de clientes nuevos y mantenimiento y crecimiento de clientes actuales	comercial + marketing
Líder de mercadeo	Responsable de redes sociales, diseño, campañas, presentaciones corporativas	Responsable de redes sociales, diseño, campañas, presentaciones corporativas	marketing
Gerente Administrativo y Financiero	Responsable del departamento administrativo y financiero	asignación del presupuesto para el SGSI	financiero + administrativo
RRHH	Gestión del talento humano	alta y baja de empleados, sanciones ante el incumplimiento del SGSI	administrativo

Asistente administrativo y financiero	Responsable de Asistencia administrativa y financiera		administrativo
Product Owner Contact center digital	Responsable del servicio de contact center digital	Desarrollar Bots voz y texto Administrar campañas	técnico + gestión
Product Owner Speech y text analytics	Responsable del servicio de speech y text analytics	Desarrollo de soluciones de analítica administración de soluciones de analítica	técnico + gestión
Product Owner Biometría de voz	Responsable del servicio de biometría de voz	Desarrollo de soluciones de biometría Administrar soluciones de biometría	técnico + gestión
Product Owner Diarización de speakers	Responsable del servicio de diarización de speakers	Desarrollo de soluciones de diarización Administrar soluciones de diarización	técnico + gestión
Product Owner Triage Virtual	Responsable del servicio de triage virtual	Desarrollo de bot triage virtual Administrar de bot triage virtual	técnico en salud + gestión
Product owner proyectos	Responsable del servicio de proyectos	Desarrollo de proyectos Administrar de proyectos	técnico + gestión
Gerente de unidad de negocio salud	Responsable de consecución de leads en el sector salud	Responsable de consecución de leads en el sector salud, seguimiento a las oportunidades de negocio	comercial + salud
Product Manager	Responsable de desarrollo de soft propietario de la compañía	-	desarrollador + gestión
Gerente de Operaciones	Responsable de la construcción y correcto funcionamiento de todos los servicios	-	técnico + gestión
Gerente de IA	Responsable del equipo encargado de la creación e implementación de modelos de IA	-	técnico + gestión




Data Scientist Senior	Responsable de la creación e implementación de modelos de IA	-	técnico gestión +
QA	Responsable del desarrollo del bot de contact center digital	-	desarrollador
Bot developer contact center digital	Responsable del desarrollo del bot de contact center digital	Responsable del desarrollo del bot de contact center digital	desarrollador
Bot developer triage virtual	Responsable del desarrollo del bot especializado de triage virtual	Responsable del desarrollo del bot especializado de triage virtual	desarrollador
Operador contact center digital	Responsable de la ejecución y monitoreo de las campañas	Responsable de la ejecución y monitoreo de las campañas	técnico gestión +
Operador Triage virtual	Responsable de la ejecución y monitoreo de las campañas	Responsable de la ejecución y monitoreo de las campañas	técnico gestión +
Líder de Analítica	Responsable de desarrollo de reporteria y dashboard	Responsable de desarrollo de reporteria y dashboard	técnico + desarrollador + gestión
Consultor en Inteligencia Conversacional	Responsable de levantamiento de información y diseño de los bots	Responsable de levantamiento de información y diseño de los bots	técnico
Consultor de speech analytics	Responsable de desarrollo e implementación de proyectos de speech analytics	Responsable de desarrollo e implementación de proyectos de speech analytics	técnico
Analista de biometría de voz	Responsable de instalación y configuración de soluciones de biometría de voz	Responsable de instalación y configuración de soluciones de biometría de voz	técnico
Analista de diarización de speakers	Responsable de levantamiento de información e implementación de proceso de diarización de speakers	Responsable de levantamiento de información e implementación de proceso de diarización de speakers	técnico
Fullstack developer	Desarrollo de software para el área de producto	Desarrollo de software para el área de producto	



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	 ServiceBOTS <small>Inteligencia Artificial Conversacional</small>
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 03 Fecha: 18/06/2024

Senior Fullstack developer	Desarrollo de software para el área de producto	Desarrollo de software para el área de producto	desarrollador + técnico + gestión
NLP developer	Desarrollo de aplicaciones NLP	Desarrollo de aplicaciones NLP	desarrollador
Frontend developer	Desarrollo de frontend para aplicaciones	Desarrollo de frontend para aplicaciones	desarrollador
Desarrollador Erlang y Elixir	Desarrollo de soluciones Erlang y Elixir	Desarrollo de soluciones Erlang y Elixir	desarrollador
Ingeniero de telecomunicaciones	Desarrollo y consultoría en soluciones de telecomunicaciones	Desarrollo y consultoría en soluciones de telecomunicaciones	desarrollador
Fullstack developer proyectos	Desarrollo de software para el servicio de proyectos	Desarrollo de software para el servicio de proyectos	desarrollador
Project Manager	Gerencia de proyectos		gestión
Help desk	Soporte técnico		técnico

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 03 Fecha: 18/06/2024

2. MEDIDAS DE SEGURIDAD

SERVICEBOTS S.A.S., con el fin de cumplir con el principio de seguridad consagrado en el artículo 4 literal g) de la LEPD, ha implementado medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Por otra parte, SERVICEBOTS S.A.S., mediante la suscripción de los correspondientes contratos de transmisión, ha requerido a los encargados del tratamiento con los que trabaje la implementación de las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información en el tratamiento de los datos personales.

A continuación, se exponen las medidas de seguridad implantadas por SERVICEBOTS S.A.S., que están recogidas y desarrolladas en sus documentos de seguridad de la información (Tablas 2, 3, 4, 5 y 6).


GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y SOPORTES	CONTROL DE ACCESO	INCIDENCIAS	PERSONAL	MANUAL INTERNO DE SEGURIDAD
1. Medidas que eviten el acceso indebido o la recuperación de los datos que han sido descartados borrados o destruidos. 2. Acceso restringido al lugar donde se almacena los datos. 3. Autorización del responsable para la salida de documentos o soportes por medio físico o electrónico. 4. Sistema de etiquetado o identificación del tipo de información.	1. Acceso de usuarios limitado a los datos necesarios para el desarrollo de sus funciones 2. Lista actualizada de los usuarios y acceso autorizado. 3. Mecanismos para evitar el acceso a datos con derechos distintos de los autorizados.	1. Registro de incidencias, tipo de incidencia, momento en que se ha producido, emisor de la notificación, receptor de la notificación efectos y medidas correctoras. 2. Procedimiento de notificación y gestión de incidencias	1. Definición de las funciones y obligaciones de los usuarios con acceso a los datos. 2. Definición de las funciones de control y autorización delegados por el responsable del tratamiento. 3. Divulgación entre el personal de las normas y de las consecuencias del incumplimiento de las mismas.	1. Elaboración e implementación del manual de obligado cumplimiento para el personal 2. Contenido mínimo: ámbito de aplicación, medidas y procedimientos de seguridad funciones y obligaciones del personal, descripción de las bases de datos, procedimientos ante incidentes, procedimientos de copias y recuperación de datos, medidas de seguridad para el transporte, destrucción y reutilización de documentos de identificación de los encargados del tratamiento

Tabla 2 Medidas de Seguridad comunes para todo tipo de datos (Públicos Semiprivados, Privados y sensibles) y bases de datos (automatizadas, no automatizadas)

BASE DE DATOS NO AUTOMATIZADAS		
ARCHIVO	ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS	CUSTODIA DE DOCUMENTOS
Archivo de documentación siguiendo procedimientos que garanticen una correcta conservación, localización y permítanle ejercicio de los derechos de los titulares	Dispositivos de almacenamiento con mecanismos que impidan el acceso a personas autorizadas	Deber de diligencia y custodia de la persona a cargo de los documentos durante la revisión o no tramitación de los mismos.

Tabla 3 Medidas de seguridad comunes para todo tipo de datos (Públicos, Semiprivados, Privados y Sensibles) según el tipo de bases de datos



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	
PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 03 Fecha: 18/06/2024

Designación de uno o varios Controles responsables de seguridad, periódicos de designación de uno o varios encargados al cumplimiento del control y la coordinación de las medidas del manual Interno de Seguridad.

Prohibición de delegación de la responsabilidad del responsable del tratamiento en el responsable de seguridad.

BASE DE DATOS AUTOMATIZADAS			
GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y SOPORTES	CONTROL DE ACCESO	IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN	INCIDENCIAS
Registro de entrada y salida de documentos y soportes, fecha, emisor y receptor, número y tipo de identificación, forma de envío, responsable de la recepción o entrega	Control de acceso al lugar o lugares donde se ubican los sistemas de información	Mecanismo que limite el número de intentos reiterados de acceso no autorizados.	Registro de los procedimientos que los ejecuta, datos restaurados Autorización del responsable del procedimiento de recuperación.

Tabla 4 Medidas de Seguridad para Datos Privados según el tipo de bases de datos


BASE DE DATOS NO AUTOMATIZADAS			
CONTROL DE ACCESO	ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS	COPIA O REPRODUCCION	TRASLADO DE DOCUMENTACION
1. Acceso solo para personal autorizado. 2. Mecanismo de identificación de acceso. Registro de acceso de usuarios no autorizados	1. Archivadores, armarios u otros ubicados en áreas de acceso protegidas con llaves u otras medidas	1. Solo por usuarios autorizados. Destrucción que impida el acceso o recuperación de los datos,	1. Medidas que impidan el acceso o manipulación de documentos

Tabla 5 Medidas de seguridad para datos sensibles para bases de datos no automatizadas

BASE DE DATOS AUTOMATIZADAS		
GESTION DE DOCUMENTOS Y SOPORTES	CONTROL DE ACCESO	TELECOMUNICACIONES
1. Sistema de etiquetado confidencial. 2. Cifrado de datos. Cifrado de dispositivos portátiles cuando se encuentren fuera.	1. Registro de acceso usuario, hora, base de datos a la que accede tipo de red, acceso registro al que accede. 2. Control del registro de acceso por el responsable de seguridad informe mensual. 3. Conservación de los datos 2 años	1. Transmisión de datos mediante redes electrónicas cifradas

Tabla 6 Medidas de seguridad para datos sensibles para bases de datos automatizadas



<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)</p>	 <p>SERVICEBOTS Inteligencia Artificial Conversacional</p>
<p>PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p>Versión: 03 Fecha: 18/06/2024</p>

3. CAMBIOS

Servicebots revisará y actualizará regularmente este plan para garantizar que se ajuste a las mejores prácticas y a los cambios en las leyes y regulaciones de protección de datos personales. La última versión de la Política de Privacidad estará siempre disponible a través del portal de trabajo o cuando se requiera. Una nueva versión se considera comunicada a los colaboradores cuando el colaborador haya recibido un correo electrónico informando de la nueva versión o cuando el Colaborador sea informado de otra manera de la nueva Política de privacidad.

4. VIGENCIAS

Las bases de datos responsabilidad de SERVICEBOTS S.A.S. S.A.S., serán objeto de tratamiento durante el tiempo que sea razonable y necesario para la finalidad para la cual son recabados los datos. Una vez cumplida la finalidad o finalidades del tratamiento, y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario. SERVICEBOTS S.A.S. procederá a la supresión de los datos personales en su posesión salvo que exista una obligación legal o contractual que requiera su conservación. Por todo ello, dicha base de datos ha sido creada sin un periodo de vigencia definido. “La presente política de tratamiento permanece vigente desde 22 de marzo de 2023”.