

AVISO DE PRIVACIDAD Y CONDICIONES DE USO

SynergIA – Plataforma Digital de Seguridad Ciudadana de Santander
(Tablero Web Inteligente, Mapa Interactivo, Metaverso Educativo y Chatbot NIA)

Fecha: 30 / 11 / 2025 – Versión 1

0) Introducción y encuadre del proyecto

SynergIA es la **Plataforma Digital de Seguridad Ciudadana de Santander** (en adelante, la **Plataforma**). Está conformada por:

- Un **tablero web inteligente** con mapa interactivo y visualización geoespacial de datos de seguridad.
- Un **metaverso educativo gamificado** orientado a la prevención de delitos y al autocuidado ciudadano.
- Un **chatbot comunitario con IA (inteligencia artificial)** llamado **NIA**, que traduce cifras y datos en recomendaciones claras, lenguaje sencillo y rutas de atención.

La Plataforma se alimenta principalmente de datos abiertos oficiales sobre seguridad ciudadana, que se procesan para generar indicadores, mapas de riesgo y análisis predictivos.

Su finalidad es **prevenir, monitorear y explicar fenómenos de seguridad ciudadana**, facilitar el acceso a información útil para la toma de decisiones institucionales y empoderar a la ciudadanía con herramientas de autocuidado y denuncia informada. No reemplaza los canales oficiales de denuncia ni los servicios de emergencia.

1) Responsable, Encargado del tratamiento y datos de contacto

1.1. Responsable del tratamiento

Gobernación de Santander

- NIT: **890.201.235-6** [Cultura con Berraguera](#)
- Domicilio: **Bucaramanga, Santander, Colombia** [Wikipedia](#)
- Dirección sede principal / Palacio Amarillo:
Calle 37 No. 10-30, Bucaramanga, Santander, Colombia
atencionalciudadano.santander.gov.co+1
- Teléfono PBX (conmutador): **(607) 698 58 68** [Santander+1](#)
- Línea gratuita nacional: **01 8000 95 00 20** [Waze+1](#)
- Correo electrónico de atención/PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias): **info@santander.gov.co** atencionalciudadano.santander.gov.co+1
- Sitio web oficial: **www.santander.gov.co** [Santander+1](#)

La Gobernación de Santander es la responsable del tratamiento de los datos personales que se recolectan y usan a través de SynergIA en el marco de sus competencias en materia de seguridad ciudadana y convivencia.

1.2. Encargado del tratamiento



GOBERNACIÓN DE
SANTANDER



Urbanik Hub S.A.S. actúa como **operador tecnológico** de la Plataforma SynergIA, encargado del desarrollo, operación en la nube, mantenimiento, soporte y mejora continua del ecosistema digital, siguiendo las instrucciones de la Gobernación de Santander y la normativa aplicable en protección de datos.

2) Finalidad específica de SynergIA

SynergIA opera como un **entorno digital no policial ni judicial**, enfocado en:

1. **Visualizar y explicar datos de seguridad ciudadana** mediante mapas interactivos, indicadores e índices de riesgo.
2. **Ofrecer contenidos educativos y gamificados** sobre autocuidado, prevención del hurto, violencia intrafamiliar y delitos sexuales, así como rutas de denuncia.
3. **Brindar orientación básica a través de NIA** sobre qué hacer, dónde denunciar y a qué entidades acudir.
4. **Medir uso y adopción de la Plataforma** (navegación, módulos visitados, participación en el metaverso, tests y encuestas) para mejorar la experiencia, la efectividad de las acciones y las estrategias institucionales de prevención.

SynergIA **no recibe denuncias formales**, no sustituye la función de la Policía, la Fiscalía ni las Comisarías de Familia, y **no reemplaza las líneas oficiales de emergencia** (123, 122, 155, entre otras).

3) Alcance de NIA (asistente virtual con IA – inteligencia artificial)

NIA es un chatbot comunitario con inteligencia artificial que:

- Responde preguntas frecuentes sobre seguridad ciudadana (hurtos, violencia intrafamiliar, delitos sexuales).
- Explica, en lenguaje claro, los indicadores que muestra el tablero (por ejemplo, qué significa un nivel de riesgo alto en una zona).
- Ofrece **recomendaciones de autocuidado** y rutas de atención en caso de riesgo o sospecha de delito.

NIA no es una autoridad, no recibe denuncias formales, no abre investigaciones y no reemplaza la atención de la Policía, la Fiscalía ni las Comisarías de Familia.

En situaciones de riesgo o emergencia, NIA orienta al ciudadano a:

- Llamar al **123** (Policía Nacional).
- Llamar al **122** (Fiscalía General de la Nación) o utilizar los canales virtuales oficiales.
- En caso de violencia basada en género, llamar al **155** u otras líneas especializadas.

4) Datos personales que tratamos (minimización)

La Plataforma aplica el principio de **minimización**: solo recoge los datos estrictamente necesarios para su funcionamiento. Dependiendo de las funcionalidades que utilices, podemos tratar:

4.1. Identificadores básicos

- Nombre y apellidos.
- Tipo y número de documento de identidad (cuando aplique).
- Correo electrónico y/o número de celular de contacto.

Se usan para gestionar tu cuenta, personalizar tu experiencia y, si lo autorizas, enviarte comunicaciones sobre SynergIA.

4.2. Datos de perfil y percepción de riesgo

Cuando diligencias tests, encuestas o módulos del metaverso, podemos tratar información como:

- Municipio y barrio o zona aproximada donde resides o te movilizas.
- Frecuencia de uso de ciertos espacios (calle, transporte público, horarios nocturnos, etc.).
- Percepción de seguridad e incidencias auto-reportadas (por ejemplo, si has presenciado o sufrido hurtos, violencia intrafamiliar o acoso).

Se usan para **personalizar recomendaciones de autocuidado** y para analítica agregada de seguridad ciudadana.

4.3. Datos técnicos y de uso

- Fecha y hora de acceso.
- Dirección IP.
- Tipo de dispositivo y navegador.
- Acciones realizadas en la Plataforma (módulos visitados, tests completados, tiempo de permanencia, puntos ganados, etc.).

Estos datos sirven para garantizar la operación de SynergIA, mejorar su rendimiento y generar estadísticas de uso.

4.4. Datos de geolocalización

- Cuando habilitas funciones de georreferenciación, podemos capturar tu ubicación aproximada para mostrar información contextualizada (por ejemplo, zonas de mayor riesgo en tu entorno).

La activación de estas funciones es opcional y configurable desde tu dispositivo.

4.5. Datos sensibles

En algunos casos, podríamos solicitar datos que puedan considerarse sensibles, por ejemplo:

- Información asociada a experiencias de violencia, delitos sexuales o violencia intrafamiliar.
- Identidad de género u otras variables de enfoque diferencial cuando se incluyan en encuestas o diagnósticos.

En todo caso:

- Se te informará **de manera explícita** cuando se trate de datos sensibles.
- Serán **opcionales** y podrás negarte sin perder el acceso general a la Plataforma.
- Tendrán una **finalidad clara** (prevención, analítica agregada, enfoque diferencial).

5) Base jurídica y forma de autorización

El tratamiento de datos personales se fundamenta en:

- La **autorización previa, expresa e informada** que otorgas al aceptar este documento electrónicamente.
- Las competencias legales de la Gobernación de Santander en materia de seguridad ciudadana.

Puedes **revocar tu autorización** en cualquier momento a través de los canales de atención definidos por la Gobernación de Santander. La revocatoria no afecta los tratamientos realizados de forma legítima antes de tu solicitud.

6) Participación de menores de edad

SynergIA puede incluir contenidos y módulos orientados a proteger a **niñas, niños y adolescentes**, especialmente frente a violencia intrafamiliar y delitos sexuales.

Para el uso de módulos que impliquen registro y tratamiento de datos personales de menores de edad:

- Se requerirá el **consentimiento informado** de la madre, padre o representante legal.
- La cuenta del menor se habilitará solo después de validarse dicho consentimiento.

Sin esta validación, el ingreso a secciones que traten datos personales de menores **no será posible**.

7) Finalidades detalladas del tratamiento

Tus datos podrán ser tratados, entre otros, para:

1. **Gestión de acceso y autenticación**
 - Crear y administrar tu cuenta de usuario en SynergIA.
 - Verificar tu identidad cuando aplique.
2. **Ejecución y personalización de la experiencia**
 - Permitir el uso del tablero web, mapa interactivo, metaverso educativo y chatbot NIA.
 - Ajustar contenidos y recomendaciones de acuerdo con tu perfil de riesgo y tu interacción con la Plataforma.
3. **Analítica de uso y mejora continua**
 - Analizar participación ciudadana (módulos visitados, tiempo de uso, resultados de tests).
 - Medir el impacto de las acciones de prevención y educación en seguridad.

- Ajustar y optimizar modelos de Machine Learning y la experiencia de usuario.
- 4. **Comunicación y notificaciones**
 - Envío de avisos operativos, cambios en la Plataforma o recordatorios de actividades.
- 5. **Informes institucionales y rendición de cuentas**
 - Elaborar reportes agregados y anonimizados para la Gobernación de Santander y otras entidades competentes, sin identificar individualmente a las personas.

8) Encargados tecnológicos y transferencias

La Gobernación de Santander podrá vincular otros **encargados del tratamiento** (proveedores de nube, analítica, soporte, etc.) mediante contratos que garanticen:

- Confidencialidad de la información.
- Uso limitado a las finalidades autorizadas.
- Medidas de seguridad adecuadas.

Si se realizan transferencias o transmisiones de datos a otros países asociadas a la infraestructura tecnológica, se aplicarán las salvaguardas contractuales y técnicas exigidas por la legislación colombiana.

9) Conservación y supresión de la información

Los datos personales se conservarán por el tiempo necesario para:

- Cumplir las finalidades descritas en este Aviso de Privacidad.
- Atender obligaciones legales, contractuales y de auditoría.

Al finalizar el periodo de conservación:

- Los datos personales identificables se **suprimirán o anonimizarán**, de acuerdo con la política de datos de la Gobernación de Santander.
- Las métricas, estadísticas e informes se mantendrán en forma **anonimizada o seudonimizada**, sin que sea posible identificar a personas naturales.

10) Seguridad de la información

SynergIA implementa medidas técnicas, organizativas y administrativas razonables para proteger los datos personales frente a accesos no autorizados, pérdida, uso indebido o alteración, tales como:

- Cifrado en tránsito (HTTPS) y, cuando aplique, en reposo.
- Control de accesos y gestión de credenciales.
- Registros de actividad y monitoreo básico.
- Buenas prácticas de desarrollo seguro y principio de mínimo privilegio.

11) Derechos del titular de los datos (hábeas data) y canales de contacto

Como titular de los datos personales, puedes:

- Conocer, actualizar y rectificar tus datos.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informado sobre el uso que se ha dado a tus datos.
- Solicitar la supresión de los datos cuando sea procedente.
- Revocar la autorización cuando no exista un deber legal o contractual que lo impida.

Para ejercer tus derechos de hábeas data, presentar **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)** relacionadas con el tratamiento de datos personales asociados a SynergIA, puedes dirigirte a la:

Gobernación de Santander – Atención al Ciudadano
atencionalciudadano.santander.gov.co+1

- Dirección: **Calle 37 No. 10-30, Bucaramanga, Santander, Colombia**
- Teléfono PBX: **(607) 698 58 68**
- Línea gratuita nacional: **01 8000 95 00 20** [Waze+1](#)
- Correo electrónico de PQRSD: **info@santander.gov.co**
- Portal web: **www.santander.gov.co** (sección Atención al Ciudadano / PQRSD).

12) Condiciones de uso de SynergIA

12.1. Carácter informativo y educativo

SynergIA y NIA brindan:

- Información basada en datos oficiales.
- Recomendaciones de autocuidado y rutas de atención.
- Contenidos educativos gamificados en el metaverso.

SynergIA **no presta servicios policiales, judiciales ni de defensa jurídica**, ni reemplaza los canales de denuncia o las líneas de emergencia.

12.2. Respeto y buen uso

Está prohibido:

- Usar SynergIA para acosar, amenazar, discriminar o difamar.
- Publicar o intentar ingresar datos personales de terceros sin su autorización.
- Interferir con el funcionamiento técnico de la Plataforma (intentos de hackeo, ingeniería inversa, etc.).

12.3. Propiedad intelectual

Los contenidos, diseños, marcas, software y material didáctico disponibles en SynergIA pertenecen a la Gobernación de Santander, a Urbanik Hub S.A.S. y/o a sus aliados, según corresponda.

Se autoriza su uso **estrictamente personal y no comercial**, en el marco de la Plataforma. Cualquier reproducción o explotación no autorizada podrá dar lugar a acciones legales.

12.4. Disponibilidad del servicio

SynergIA puede experimentar:

- Mantenimientos programados.
- Actualizaciones o mejoras.
- Interrupciones temporales por fallas técnicas o causas de fuerza mayor.

La Gobernación de Santander y Urbanik Hub S.A.S. procurarán mantener una disponibilidad razonable, sin garantizar la continuidad ininterrumpida del servicio.

12.5. Soporte y emergencias

- Para **soporte técnico de SynergIA**, se utilizarán los canales que se publiquen en la propia Plataforma (correo, formulario, etc.).
- En caso de **emergencia o delito en curso**, debes comunicarte con las líneas oficiales (123, 122, 155 u otras que la Gobernación de Santander comunique) o acudir directamente a las autoridades competentes (Policía, Fiscalía, Comisarías de Familia).

12.6. Limitación de responsabilidad

SynergIA se ofrece “tal cual” para fines informativos, preventivos y educativos. En consecuencia:

- La Gobernación de Santander y Urbanik Hub S.A.S. **no pueden garantizar la ausencia total de delitos** en una zona por el hecho de que esta aparezca como “bajo riesgo” en la Plataforma.
- Las decisiones personales que tomes con base en la información o recomendaciones de SynergIA son de tu exclusiva responsabilidad.
- Ninguna parte asume obligaciones de resultado frente a la reducción del delito, aunque sí se compromete a utilizar los datos para apoyar la gestión y la prevención.

13) Aceptación

Texto sugerido para el botón de aceptación dentro de la Plataforma SynergIA:

“Declaro que he leído y acepto el Aviso de Privacidad y las Condiciones de Uso de **SynergIA – Plataforma Digital de Seguridad Ciudadana de la Gobernación de Santander**. Autorizo el tratamiento de mis datos personales —incluidos datos sensibles cuando se me soliciten de forma explícita y opcional— para las finalidades de prevención, visualización de información, orientación y analítica descritas en este documento. Conozco mis derechos de hábeas data, los canales de contacto de la Gobernación de Santander y las rutas oficiales de denuncia y atención en casos de emergencia o delitos.”