**Acta de normas y**

**políticas de manejo**

**de datos**

***ChatBotVerisure***

***Fecha: 29/09/2024***

Contenido

[Información del proyecto 3](#_heading=h.gjdgxs)

[Datos 3](#_heading=h.30j0zll)

[Equipo 3](#_heading=h.1fob9te)

[Introducción 3](#_heading=h.3znysh7)

[Propósito y justificación del documento 3](#_heading=h.2et92p0)

[Alcance del documento 4](#_heading=h.tyjcwt)

[Normas y políticas del cliente 4](#_heading=h.3dy6vkm)

[1. Responsable de tratamiento de datos 4](#_heading=h.h6iw5t5rj4t2)

[2. Obtención de datos 4](#_heading=h.o9obuf6a3btn)

[3. Finalidad de tratamiento de datos 5](#_heading=h.ngtrffktylr9)

[4. Tipos de datos 6](#_heading=h.ddj2bt7kca0y)

[5. Comunicación de datos 7](#_heading=h.yl0ewk4x5vkq)

[6. Conservación de datos 7](#_heading=h.8f0xho9r8szt)

[Normas y políticas de la herramienta 7](#_heading=h.utj2lpjujcac)

[1. Protección de los datos 8](#_heading=h.lhcpsrh6j5f4)

[2. Privacidad de los datos de la organización 9](#_heading=h.f30gkkcxpc40)

[Cumplimiento de directrices 9](#_heading=h.1t3h5sf)

[Uso responsable de los datos 11](#_heading=h.e9osn56wxsx2)

[Transferencia y Mantenimiento 12](#_heading=h.fh3tcdqfcs63)

[Conclusión 13](#_heading=h.jskct7ur748j)

[Aprobaciones del documento 14](#_heading=h.2s8eyo1)

[Referencias 14](#_heading=h.17dp8vu)

# Información del proyecto

## Datos

| Empresa / Organización | Duoc UC |
| --- | --- |
| Proyecto | ChatBot Verisure |
| Fecha de preparación | 29/09/2024 |
| Cliente | Verisure Chile |

## Equipo

| Nombre | Rol |
| --- | --- |
| Felipe Fernández | Scrum Master |
| Marcelo Contreras | Developer |
| Nicolás Cañas | Developer |

# **Introducción**

En el siguiente documento se mencionan las normas y políticas asociadas al proyecto “ChatBotVerisure”, además se detalla el cumplimiento de las mismas. Este proyecto tiene como objetivo el desarrollo de un chatbot capaz de asistir a los usuarios de la empresa Verisure en la resolución de consultas comunes, brindando una atención eficiente y personalizada.

# **Propósito y justificación del documento**

El propósito de este documento es definir las normas y políticas que rigen el desarrollo y la implementación del proyecto “ChatBotVerisure”, asegurando que este siga los estándares de seguridad, confidencialidad, calidad y eficiencia.

Este documento es fundamental para asegurar que el desarrollo del proyecto se realice bajo un ambiente controlado y conforme a las normativas, protegiendo los datos de los usuarios y asegurando la calidad del chatbot a la vez que reduciendo riesgos.

# **Alcance del documento**

Este documento cubre las normas y políticas aplicables al desarrollo del proyecto “ChatBotVerisure”, abarcando la seguridad de la información, protección de los datos, calidad del software y procedimientos de control durante el desarrollo.

# **Normas y políticas del cliente**

## **Responsable de tratamiento de datos**

El responsable del tratamiento de datos será la sociedad “VERISURE CHILE SpA”, con domicilio social en Calle Enrique Foster Sur N.º 20, oficina 301, Comuna de Las Condes, sociedad inscrita el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces y Comercio de Santiago, y acreditada como Empresa de Recursos Técnicos en materias inherentes de Seguridad Privada ante el OS10 de Carabineros de Chile.

## **Obtención de datos**

Los datos tratados por “VERISURE” son obtenidos de los mismos usuarios, a través de las distintas respuestas e interacciones que puedan realizarse con el chatbot, como lo es la “Consulta de dudas frecuentes” o las “Encuestas de satisfacción”.

Siempre y en todo caso, quien facilita documentos e información personal a “VERISURE”, garantiza que dicha documentación e información personal son de su titularidad o bien están autorizados para actuar en nombre del titular.

Fuera de los casos descritos en los párrafos anteriores, otras fuentes de datos son las siguientes:

* “VERISURE” obtiene datos de potenciales clientes, a los cuales poder ofrecerles sus servicios, que son facilitados por terceras empresas con las que “VERISURE” tiene acuerdos de colaboración, quienes son los responsables de haber obtenido la legitimación pertinente.

## **Finalidad de tratamiento de datos**

El tratamiento, conforme a la normativa aplicable, se basa en el expreso consentimiento del usuario, otorgado en el momento de la captación de sus datos personales que usted facilite voluntariamente a través de los mecanismos habilitados para el chatbot. El tratamiento de los datos persigue las siguientes finalidades:

* **Realizar análisis estadísticos y definir perfiles de usuario**: Elaboración de perfiles por medios automatizados con fines de mejora, optimización y edición de consultas, para hacerle llegar respuestas más cercanas a su perfil, así como la gestión de las condiciones del contrato en función de sus características.
* **Realizar encuestas**: Conocer el grado de satisfacción de los clientes respecto al funcionamiento de los servicios del chatbot y medir la calidad del servicio de respuestas que reciben los colaboradores. Tratamiento necesario para que “VERISURE” conozca el grado de satisfacción de los encuestados con el servicio.
* **Procesos de anonimización/pseudoanonimización para fines estadísticos**: Procesar la información aplicando técnicas de anonimización o pseudoanonimización de datos con el fin de tratarlos para finalidades estadísticas para la emisión de conclusiones con relación al comportamiento de estos. Tratamiento necesario para que “VERISURE” conozca mejor sus colaboradores para la toma de acciones globales en torno a las consultas o problemáticas.

## **Tipos de datos**

* **Datos recabados de usted como colaborador**: Los datos que trataremos en “VERISURE” son aquellos que usted nos ha proporcionado a través de un formulario, correo electrónico, y en general, a través de los distintos canales que empleamos para formalizar nuestro contacto con usted, que se generen como consecuencia de nuestro interés en nuestros servicios.
* **Datos recabados de usted relativos a terceros**: son aquellos datos que un colaborador nos facilita de un tercero que puede estar interesado en el uso de la herramienta para poder contactarle en caso de que sea necesario en relación con el sistema. En estos casos, se pueden recibir datos de contacto como el nombre y apellido, domicilio, número telefónico, correo electrónico, entre otros.
* **Datos facilitados por terceros con los que VERISURE tiene suscritos acuerdos de colaboración**: son datos que nos facilitan terceros colaboradores que son los responsables de contar con la legitimación pertinente para facilitar dichos datos a “VERISURE”. En estos casos, se pueden recibir datos de contacto como el nombre y apellido, domicilio, número telefónico, correo electrónico, entre otros.

Además de lo anterior, cada vez que se utiliza el chatbot, es posible recoger datos de acceso que su navegador o dispositivo nos transmite automáticamente para permitirle acceder a la herramienta (dirección IP del dispositivo, información sobre el navegador utilizado, etc.). En el caso de nuestros colaboradores, los datos tratados serán aquellos necesarios para poder cumplir con la prestación del servicio con “VERISURE”.

## **Comunicación de datos**

Por regla general, sus datos no son objeto de comunicación a empresas de terceros exceptuando aquellas que prestan servicios a “VERISURE” para la debida ejecución de los servicios que se precisen, a título enunciativo y no limitativo, empresas que operan en las siguientes áreas: tecnológico, instalación o mantención de dispositivos, asesoramiento jurídico, marketing, servicios profesionales multidisciplinares, servicios informáticos, etc. Siempre bajo nuestras expresas instrucciones, y sin que en ningún momento puedan utilizar dichos datos para fines propios y/o finalidades no autorizadas.

De igual manera, no está previsto que se realicen transferencias internacionales de sus datos, salvo en el supuesto caso antes indicado y para fines operativos a sus empresas relacionadas del Grupo Verisure, de conformidad a la normativa aplicable de protección de datos personales.

Salvo la oposición del usuario, “VERISURE” se reserva el derecho a llevar a cabo la cesión de sus datos a terceros.

## **Conservación de datos**

Los datos personales de los colaboradores serán conservados en tanto no se revoque el consentimiento al tratamiento o hasta que termine la finalidad para la cual sus datos personales fueron recabados. Posteriormente, “VERISURE” conservará los datos personales, debidamente protegidos, durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivarse de la relación mantenida con usted.

En todo caso, le informamos de que “VERISURE” tiene establecidas políticas internas de depuración de datos destinados a controlar los plazos de conversación de los datos de carácter personal que obren en su poder.

# 

# Normas y políticas de la herramienta

## **Protección de los datos**

Microsoft cuenta con la tecnología de azure OpenAI Service y cumple con los compromisos normativos, de privacidad y seguridad existentes.

* **Basados en el enfoque integral de Microsoft en materia de seguridad, privacidad y cumplimiento.**Copilot está integrado en servicios de Microsoft como Dynamics 365 y Power Platform y hereda las políticas y procesos de seguridad, privacidad y cumplimiento, como la autenticación multifactor y los límites de cumplimiento.
* **Múltiples Formas de protección SafeGuard de los datos de la organización.**

Las tecnologías del servicio cifran el contenido de la organización de la información, almacenada y en tránsito para una seguridad sólida, Las conexiones están protegidas con **Transport Layer Security** (TLS) y las transferencias de datos entre Dynamics 365, Power Platform y Azure OpenAI.

* **Arquitectura diseñada para proteger los datos del usuario y del entorno.**

Microsoft proporciona tecnología del lado del servicio que cifran los datos de los clientes almacenadas y en tránsito, utilizando Microsoft 365 Service Encryption para las plataformas Teams, Office 365 entre otros, usando protocolos de seguridad de internet (IPsec) y utilizando la capa de transporte TLS entre los centros de datos de Microsoft y entre los dispositivos utilizados por el usuario.

## **Privacidad de los datos de la organización**

Microsoft no comparte los datos con terceras personas sin su permiso. Sus datos, incluidos los datos generados a través del uso del Servicio de Azure OpenAI o los “copilots” por parte de su organización, como las solicitudes y las respuestas, se mantienen en privado y no se divulgan a terceros, Además los datos de los clientes, incluidas las entradas y salidas de los “copilots” se almacenan dentro de las instancias de Microsoft Cloud

# Cumplimiento de directrices

El chatbot cumplirá con la ley N.º 19.628 **Sobre la protección de la vida privada**, que establece las bases legales para la protección de los datos personales. Las siguientes medidas serán implementadas para garantizar la protección de dichos datos:

1. **Protección de datos personales**

* **Consentimiento informado**

Se obtendrá el consentimiento explícito de los usuarios antes de recolectar cualquier dato personal. La política de privacidad será clara, informando a los usuarios sobre el propósito de la recopilación de datos, el uso que se le dará, sus derechos de acceso, rectificación y eliminación.

* **Limitación del acceso y uso de los datos**

Conforme a la legislación vigente, solo el personal autorizado podrá hacer funciones específicas en el manejo de datos, tendrá acceso a la información.

* **Cifrado de datos**

Los datos personales estarán protegidos mediante cifrado durante su estado de reposo y en tránsito, asegurando el cumplimiento con la normativa chilena e internacional en cuanto a la seguridad de la información.

1. **Acceso y almacenamiento seguro de la información**

* **Roles y permisos adecuados**

El control de acceso se llevará a cabo bajo un esquema de roles, garantizando que el acceso a los datos sea proporcionado únicamente a quienes lo necesiten para funciones específicas

* **Almacenamiento cifrado**

Los datos serán cifrados mediante técnicas de cifrado TLS, IPsec en herramientas de Microsoft 365 Service Encryption que protegen los datos en tránsito como en reposo.

1. **Política de retención y eliminación de datos**

* **Plazos de retención**

Los datos personales se conservarán durante un tiempo necesario para cumplir las obligaciones, conforme a la ley. Una vez que los datos hayan cumplido su propósito, se procederá a su eliminación segura.

* **Derecho de eliminación.**

Una vez los datos no sean necesarios para las finalidades establecidas, se procederá a la eliminación con las opciones de Active Deletion o Passive Deletion de Microsoft 365

# 

# Uso responsable de los datos

La herramienta “ChatBotVerisure” manejará los datos de los usuarios bajo un enfoque ético y responsable, respetando en todo momento las normativas legales aplicables en materia de protección de datos personales, conforme a la “Ley de Protección de Datos Personales” en Chile y cualquier otra legislación vigente. El responsable del tratamiento de los datos será la sociedad “VERISURE CHILE SpA”, asegurando que los datos sean procesados de acuerdo a las políticas establecidas por la empresa.

Los datos obtenidos a través de las interacciones con el chatbot, tales como respuestas a consultas frecuentes y encuestas de satisfacción, serán utilizados únicamente para las finalidades específicas descritas por “VERISURE”. Esto incluyendo la mejora continua del servicio, la elaboración de perfiles para optimizar las respuestas del chatbot y las mediciones de la satisfacción de los colaboradores, esto dentro de un marco de anonimización con el objetivo de mantener la privacidad de los usuarios.

Por otro lado, “Microsoft Azure OpenAI Service”, la tecnología que se encarga de sustentar el chatbot, garantiza la seguridad mediante cifrado a los datos que se encuentran tanto en tránsito como en reposo, y protege las conexiones con protocolos “TLS” y “Microsoft 365 Service Encryption”.

Además, “Microsoft” no comparte los datos con terceros sin autorización y asegura que las solicitudes y respuestas generadas por el chatbot se mantengan privadas y almacenadas en entornos seguros.

El cumplimiento de la normativa vigente será asegurado mediante mecanismos de supervisión, que incluyen auditorías regulares y revisiones de seguridad, para garantizar que el tratamiento de los datos se realice conforme a los principios de confidencialidad, integridad y transparencia. “VERISURE” también aplicará políticas internas, garantizando que los datos personales se conserven únicamente durante el tiempo necesario del tratamiento y se eliminen de forma segura una vez cumplidas sus finalidades, conforme a los plazos estipulados por la legislación vigente.

# Transferencia y Mantenimiento

El proceso de transferencia del chatbot a la empresa se enfocará en capacitar al personal encargado para que puedan utilizar, configurar y modificar el bot de forma autónoma. Se describen los aspectos clave del proceso:

1. **Proceso de Transferencia**

Este proceso Incluirá:

* **Documentación completa**: Se entregará la documentación técnica y de usuario que cubrirá aspectos como:
  + Cómo integrar y desplegar el chatbot en Microsoft Teams mediante Power Automate.
  + Instrucciones para realizar configuraciones o ajustes básicos en el bot.
  + Procedimientos de seguridad y privacidad relacionados con los datos procesados por el chatbot.
* **Capacitación del equipo**: Se realizarán sesiones de formación para el personal encargado de:
  + Configurar el chatbot en Power Virtual Agents.
  + Ajustar flujos de trabajo y respuestas mediante Power Automate.
  + Gestionar los datos que el bot maneja, asegurando el cumplimiento de las políticas de gobernanza de datos.

1. **Mantenimiento Autónomo**

Dado que el chatbot está integrado con Microsoft Teams y Power Automate, no será necesario realizar actualizaciones de software o brindar soporte técnico continuo por parte del equipo de desarrollo. El personal capacitado podrá:

* **Modificar configuraciones**: Realizar ajustes a las respuestas, flujos o reglas del chatbot.
* **Agregar nuevas funciones**: Utilizar Power Automate para integrar funcionalidades adicionales según las necesidades.
* **Cumplir con las políticas**: Asegurarse de que cualquier modificación respete las normativas de gobernanza de datos de la empresa mencionadas anteriormente.

# Conclusión

En conclusión, el cumplimiento de las políticas de gobernanza de datos es fundamental para reforzar la seguridad, confidencialidad y efectividad del “ChatBotVerisure”. La correcta implementación de estas normativas no solo protege la información de los usuarios, sino que también fortalece la confianza en la herramienta al garantizar que los datos sean manejados de manera responsable y ética. Además, seguir estrictamente las regulaciones y los procedimientos establecidos, tanto por Verisure como por Microsoft Azure, asegura que el chatbot opere de forma segura, eficiente y dentro del marco legal, contribuyendo al éxito del proyecto y la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, es esencial mantener una comunicación transparente con los usuarios sobre los procesos de recopilación, tratamiento y almacenamiento de sus datos, con el fin de fortalecer la confianza tanto en Verisure como en Microsoft. Además, resulta clave establecer canales de comunicación accesibles que permitan a los usuarios ejercer sus derechos, como la rectificación o eliminación de su información personal.

# Aprobaciones del documento

| **Persona** | **Rol** | **Fecha** | **Firma** |
| --- | --- | --- | --- |
| Felipe Fernández | Scrum Master | 29/09/2024 |  |
| Marcelo Contreras | Developer | 29/09/2024 |  |
| Nicolás Cañas | Developer | 29/09/2024 |  |

# Referencias

* Verisure Chile. (2023). *Política de privacidad de Verisure Chile*. Política de privacidad. Retrieved September, 2024, from <https://www.verisure.cl/lp/calculadora-assets/politica_privacidad.html>
* Microsoft. (2024, March 28). *Proteger los datos de nuestros clientes comerciales y del sector público en la era de la IA*. Microsoft Sobre los Problemas. Retrieved September 27, 2024, from <https://blogs.microsoft.com/on-the-issues/2024/03/28/data-protection-responsible-ai-azure-copilot/#:~:text=Microsoft%20does%20not%20share%20your%20data%20with%20third,data%20privacy%20and%20security%20are%20protected%20by%20design>.
* Microsoft. (2024, September 16). *Datos, Privacidad y Seguridad para Microsoft 365 Copilot*. Microsoft Learn. Retrieved September 27, 2024, from <https://learn.microsoft.com/en-us/copilot/microsoft-365/microsoft-365-copilot-privacy#how-does-microsoft-365-copilot-use-your-proprietary-organizational-data>
* Microsoft. (2024, March 20). *Cifrado en la nube de Microsoft*. Microsoft Learn. Retrieved September 27, 2024, from <https://learn.microsoft.com/en-us/purview/office-365-encryption-in-the-microsoft-cloud-overview>