



## Lingua Spagnola **POLÍTICA DE PRIVACIDAD APLICABLE AL CHATBOT ALGHO**

De conformidad con los artículos 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679 (en adelante, “GDPR”), la Azienda ospedaliero-universitaria Senese (en adelante, “AOUS”), en calidad de Responsable autónomo del tratamiento (en adelante, “Responsable del Tratamiento”), informa acerca de los métodos y propósitos con los que procesará tus datos personales a través del servicio de mensajería “ChatBot ALGHO”, desarrollado por <https://www.aosiena.toscana.it/> (en adelante, el “Servicio”), en relación con la prestación de un chatbot, que es un software diseñado para interactuar con un humano.

El Servicio simula una conversación entre humanos mediante un software inteligente. Las conversaciones efectuadas a través de este Servicio son revisadas, de todos modos, por personas físicas para poder verificar que el Servicio haya proporcionado realmente la respuesta correcta o para hacerse cargo de la conversación en caso de un mal funcionamiento del Servicio.

A medida que continúes leyendo, podrás profundizar en los siguientes temas en particular:

- 1. ¿Qué categorías de datos personales se tratan?**
- 2. ¿Con qué medios se recogen y tratan los datos?**
- 3. ¿Con qué fundamento jurídico y para qué fines se tratan los datos?**
- 4. ¿Cómo ponerse en contacto con el responsable de la protección de datos?**
- 5. ¿Qué partes pueden tener conocimiento de los datos?**
- 6. ¿Durante cuánto tiempo se almacenan los datos?**
- 7. ¿Cuáles son mis derechos?**
- 8. ¿Cómo puedo ejercer mis derechos?**

\*\*\*

### **1. ¿Qué categorías de datos personales se tratan?**

Cuando utilizas el Servicio, el Responsable del Tratamiento recoge y trata los datos que comunicas con el fin de implementar y mejorar el Servicio. El Responsable del Tratamiento sugiere no introducir ningún dato de carácter particular en el chat (art. 9 del Reglamento UE 2016/679). Cualquier Dato



Personal del que el Responsable del Tratamiento pueda tener conocimiento incidentalmente a través del Servicio será tratado de conformidad con las siguientes condiciones.

## Datos generados por el acceso al sitio

Los sistemas informáticos y los procedimientos de software utilizados para el funcionamiento de ALGHO adquieren, durante su funcionamiento normal, algunos datos personales cuya transmisión está implícita en el uso de los protocolos de comunicación de Internet.

Estos datos (por ejemplo, nombres de dominio, direcciones IP, sistema operativo utilizado, tipo de dispositivo y navegador utilizado para conectarse) no van acompañados de ninguna información personal adicional y se utilizan para los siguientes fines: I) obtener información estadística anónima sobre el uso de la plataforma; II) gestionar los requisitos de control sobre el uso de la plataforma; III) determinar la responsabilidad en caso de hipotéticos delitos informáticos.

La base jurídica que legitima el tratamiento de estos datos es la necesidad de hacer utilizables las funcionalidades de ALGHO luego del acceso del usuario.

## Datos facilitados voluntariamente por el usuario

La información personal, incluyendo nombres, apellidos, dirección de correo electrónico y la información indicada en las conversaciones con el Servicio, o cualquier otro identificador para ponerse en contacto con el interesado, sea online u offline, o cualquier otra información que se pueda atribuir directa o indirectamente a la parte interesada y que será proporcionada por esta a través de la plataforma ALGHO, se utilizará solo en presencia de un consentimiento específico (expresado a través del uso del chat) para la gestión de las respuestas a los interesados en relación con la asistencia a la navegación.

Las tecnologías que QuestIT y terceros que proveen contenidos y aplicaciones pueden utilizar para esta recolección automática de datos incluyen las *cookies*.

Una cookie es un pequeño archivo que se almacena en el disco duro de tu computadora o dispositivo. Puedes negarte a aceptar cookies a través de la configuración de tu navegador. Sin embargo, seleccionando esta configuración es posible que no puedas acceder a algunos de los servicios de la plataforma ALGHO o a los sitios web gestionados por QuestIT. A menos que hayas ajustado la configuración de tu navegador para rechazarlas, nuestro sistema puede emitir cookies mientras utilizas la plataforma ALGHO o los sitios web gestionados por QuestIT. En tu navegador, puedes desactivar el almacenamiento de cookies o eliminar aquellas ya registradas, pero esto puede reducir la funcionalidad, generar una ralentización o incluso la imposibilidad de utilizar ciertas partes de la plataforma ALGHO o páginas operadas por QuestIT.

Como garantía adicional para el usuario, QuestIT confirma que las cookies emitidas para el uso del servicio son internas al sitio web de AOUS y no externas, por lo tanto, no se prevé la transferencia de



datos personales fuera de la UE. Para más información sobre las cookies y cómo eliminarlas en función del tipo de navegador utilizado, puedes consultar: [www.allaboutcookies.org](http://www.allaboutcookies.org).

## **2. ¿Con qué medios se recogen y tratan los datos?**

El Responsable del Tratamiento trata tus Datos Personales cuando accedes al Servicio y durante las conversaciones realizadas a través de este. En relación con las finalidades que se exponen a continuación, los Datos Personales se tratan utilizando herramientas manuales, informáticas y telemáticas con una lógica estrictamente relacionada con dichas finalidades y, en cualquier caso, de manera que se garantice la seguridad y confidencialidad de dichos datos.

## **3. ¿Con qué fundamento jurídico y para qué fines se tratan los datos?**

El Responsable del Tratamiento trata tus Datos Personales con fines estrictamente relacionados a la prestación de asistencia a los usuarios a través del Servicio, sobre la base del consentimiento explícito otorgado a través del acceso al chat. En concreto, tus Datos Personales serán tratados para la prestación del servicio de asistencia.

## **4. ¿Cómo ponerse en contacto con el responsable de la protección de datos?**

Puedes ponerte en contacto con el responsable de la protección de datos (en adelante, “RPD” o “DPO – Data Protection Officer”) escribiendo a la siguiente dirección de correo electrónico: [privacy@ao-siena.toscana.it](mailto:privacy@ao-siena.toscana.it).

## **5. ¿Qué partes pueden tener conocimiento de los datos?**

Es posible que tus datos personales sean comunicados a empresas (QuestIT S.R.L y empresas asociadas), que realizan estas actividades en nuestro nombre, designadas como Responsables Externos, que tienen instrucciones de tratar los datos con la máxima seguridad. Tus datos personales se comunican a otros organismos públicos de conformidad con las obligaciones previstas en las leyes y reglamentos.

## **6. ¿Durante cuánto tiempo se almacenan los datos?**

El Responsable del tratamiento y el Responsable del tratamiento conservarán un registro de las conversaciones efectuadas a través del Servicio durante un periodo no superior a los 12 meses. Transcurrido este plazo, las conversaciones serán definitivamente eliminadas.



## 7. ¿Cuáles son mis derechos?

Como interesado, puedes ejercer los derechos específicos de protección de datos que se enumeran a continuación:

- a) Derecho de acceso: derecho a obtener del Responsable la confirmación de si se están tratando o no Datos Personales y, en caso afirmativo, a obtener acceso a los Datos Personales e información detallada sobre el origen, finalidades, categorías de datos tratados, destinatarios de la comunicación y/o cesión de datos;
- b) Derecho de rectificación: derecho a obtener del Responsable la rectificación de los Datos Personales inexactos sin dilación indebida, así como la integración de los Datos Personales incompletos, mediante la presentación de una declaración complementaria;
- c) Derecho de supresión (“olvido”): derecho a obtener del Responsable la supresión de los Datos Personales sin dilación indebida en caso de que:
  - i. los Datos Personales ya no sean necesarios en relación con los fines del tratamiento;
  - ii. se revoque el consentimiento en el que se basa el tratamiento y no exista otro fundamento jurídico para dicha acción;
  - iii. los Datos Personales hayan sido tratados ilícitamente;
  - iv. los Datos Personales deban suprimirse para cumplir una obligación legal.
- d) Derecho a oponerse al tratamiento: derecho a oponerse en cualquier momento al tratamiento de Datos Personales que tengan como base jurídica un interés legítimo del Responsable y/o al tratamiento con fines de marketing, incluida la elaboración de perfiles. En caso de oposición al tratamiento con fines de marketing, los Datos Personales dejarán de tratarse para dichos fines;
- e) Derecho a la limitación del tratamiento: derecho a obtener del Responsable la limitación del tratamiento en los casos en que el interesado impugne la exactitud de los Datos Personales (durante el período necesario para que el Responsable verifique la exactitud de dichos datos), el tratamiento sea ilícito y/o si el interesado se haya opuesto al tratamiento;
- f) Derecho a la portabilidad de los datos: derecho a recibir los Datos Personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a transmitir dichos datos a otro Responsable, si fuera técnicamente posible, sólo cuando el tratamiento se base en el consentimiento o en un contrato y sólo para los datos tratados por medios automatizados;
- g) Derecho a presentar un reclamo ante una autoridad de control: sin perjuicio de cualquier otro recurso administrativo o judicial, el interesado que considere que el tratamiento que le concierne infringe el Reglamento tiene derecho a presentar un reclamo ante la autoridad de control del Estado



miembro en el que resida o trabaje habitualmente, o del Estado en el que se haya producido la presunta infracción.

## 8. ¿Cómo puedo ejercer mis derechos?

Para ejercer tus derechos, puedes enviar tu solicitud a la siguiente dirección de correo electrónico: [privacy@ao-siena.toscana.it](mailto:privacy@ao-siena.toscana.it).

El Responsable del tratamiento te informará sobre el curso dado a tu solicitud sin dilación indebida y, a más tardar, dentro de los 30 días a partir de su recepción.

\*\*\*

## GLOSARIO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

**Autoridad Garante de la Protección de Datos Personales:** autoridad administrativa independiente creada por la Ley nº 675 del 31 de diciembre de 1996 encargada de supervisar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos.

**Datos Personales:** de conformidad con el artículo 4, apartado 1, punto 1 del Reglamento 2016/679 de la UE, se trata de “toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona”.

**Delegado de Protección de Datos o Data Protection Officer (DPO):** figura introducida por el Reglamento 2016/679 de la UE, cuyas principales tareas son informar y asesorar al responsable o al encargado del tratamiento en lo que respecta a la protección de datos, supervisar el cumplimiento del Reglamento, ofrecer el asesoramiento que se le solicite acerca de la evaluación de impacto relativa a la protección de datos y cooperar con la autoridad de control.

**Reglamento:** el Reglamento 2016/679 de la UE, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.



**Responsable del tratamiento:** de conformidad con el artículo 4, apartado 1, punto 7 del Reglamento 2016/679 de la UE, es “la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento [...]”.

**Tratamiento de datos personales:** de conformidad con el artículo 4, apartado 1, punto 2 del Reglamento 2016/679 de la UE, se trata de “cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción”.