

Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA)

El acuerdo para los datos que la empresa cliente controla y SkyInbox trata en su nombre.

Versión · 23 de octubre de 2026

SHA-256 del texto original ecdb7a3281e332aa01a7f63a112f23fcd0a5fb480f8995576684ffa4376e4033
<https://skyinbox.com.br/acuerdo-de-tratamiento-de-datos/2026-10-23>

El portugués es la referencia contractual. Se preservan los derechos obligatorios previstos en la legislación local aplicable. [Leer en portugués.](#)

1. Partes, papeles y objeto

Este Acuerdo forma parte de la contratación de SkyInbox entre la empresa cliente y **SKILLS IT SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, nombre comercial **Skills IT**, registro empresarial brasileño (CNPJ) **05.699.856/0001-10**, Quadra ACSE 1, Rua SE 1, nº 38, sala 10, 2º andar, Plano Diretor Sul, Palmas-TO, CEP 77020-014, Brasil, proveedora de SkyInbox.

Se aplica a los datos personales que Skills IT trata **como encargada**, en nombre de la empresa cliente, que es la **responsable**: principalmente los datos de sus propios clientes, que llegan por los canales conectados a SkyInbox. Si la empresa cliente actúa, a su vez, como encargada de otro responsable, declara estar autorizada para contratar a Skills IT como subencargada y para transmitir instrucciones válidas.

Los tratamientos que Skills IT realiza como responsable, como el registro, la facturación, la seguridad y el contacto comercial, se rigen por la [Política de Privacidad.](#)

2. Descripción del tratamiento

Elemento	Alcance
Finalidad	Prestar la atención omnicanal contratada: recibir, organizar y responder conversaciones, generar respuestas y sugerencias de Sky, operar embudos, chat bots, informes e integraciones
Operaciones	Recepción, almacenamiento, organización, consulta, transmisión a los canales y proveedores necesarios, generación de respuestas mediante inteligencia artificial, vectorización de la base de conocimiento, exportación y eliminación
Titulares	Clientes y potenciales clientes de la empresa cliente, personas que se comunican por los canales conectados y usuarios del panel
Datos	Nombre, teléfono, correo electrónico, identificadores en las redes conectadas, contenido de mensajes, archivos adjuntos, audios e imágenes, etiquetas, notas, datos recopilados por los chat bots y registros asociados a las conversaciones
Duración	La vigencia del contrato y el período necesario para la exportación, la eliminación o la conservación que exija la ley

La empresa cliente determina qué se recopila y debe evitar datos innecesarios. Los datos sensibles y los de niños, niñas y adolescentes requieren una base legal propia y cuidados adicionales, que deben acordarse con Skills IT antes del tratamiento.

3. Instrucciones documentadas

Skills IT trata los datos solo según las instrucciones documentadas de la empresa cliente: el contrato, este Acuerdo, las configuraciones hechas en el panel y las solicitudes enviadas por los responsables autorizados, también en lo relativo a transferencias. Si la ley exige un tratamiento

distinto, Skills IT informa antes a la empresa cliente, salvo que la ley prohíba el aviso.

Si considera que una instrucción es incompatible con la legislación, Skills IT avisa a la empresa cliente y puede suspender el flujo afectado hasta que se aclare. La empresa cliente responde por la licitud de sus instrucciones, por la información dada a los titulares y por los permisos de acceso que concede.

4. Personas autorizadas y seguridad

Quien trata los datos en Skills IT está sujeto a un deber de confidencialidad, contractual o legal, y tiene un acceso acorde con su función.

Skills IT mantiene medidas técnicas y organizativas proporcionales al riesgo, revisadas durante la prestación del servicio. Hoy incluyen el aislamiento de datos y de la base de conocimiento por empresa, cifrado en tránsito, contraseña almacenada cifrada, límite de intentos de acceso, perfiles de permisos, registro de auditoría a partir del plan Business, acceso al servidor solo mediante clave y copia de seguridad diaria con siete días de retención. La empresa cliente puede pedir información sobre estos controles para evaluar si son adecuados para su tratamiento.

La empresa cliente administra los usuarios, las credenciales, los canales y las integraciones que conecta, y debe mantenerlos acordes con sus propias instrucciones.

5. Subprocesadores y cambios

La empresa cliente autoriza, de forma general, los subprocessadores necesarios para los recursos que usa, descritos en la lista de subprocesadores. Los operadores de canal (como Meta, para WhatsApp, Instagram y Messenger) y los servicios que la propia empresa cliente contrata y conecta a SkyInbox se rigen por los términos que ella acepta con ellos.

Antes de incluir o sustituir un subprocessador que trate los datos cubiertos, Skills IT avisa a la empresa cliente por el contacto registrado, con un plazo razonable para una objeción fundada, enviada a contato@skyinbox.com.br. Las partes buscan una alternativa viable. Mientras la objeción no se resuelva, el flujo afectado puede quedar indisponible; sin solución, puede terminarse conforme al contrato.

Skills IT exige a los subprocessadores obligaciones de protección compatibles con este Acuerdo y sigue siendo responsable ante la empresa cliente del cumplimiento de las obligaciones que les confíe, en la medida que establezca la ley.

6. Sky y los proveedores de inteligencia artificial

Cuando Sky está activa, el fragmento necesario de la conversación y los artículos relevantes de la base de conocimiento se envían al proveedor del modelo de lenguaje en el momento de la respuesta, y la base de conocimiento se convierte en vectores de búsqueda. Este envío sirve exclusivamente para generar la respuesta o la sugerencia solicitada.

Skills IT y los proveedores de modelos que selecciona y contrata **no usan los datos de la empresa cliente, incluidos los mensajes, los documentos de la base de conocimiento y las respuestas generadas, para entrenar modelos de inteligencia artificial**. Skills IT se obliga a mantener esta condición al elegir y contratar a esos proveedores. La base de conocimiento y el historial de una empresa nunca se usan en la respuesta dada al cliente de otra.

7. Asistencia a la empresa cliente

Teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información disponible, Skills IT ayuda a la empresa cliente en la atención de los derechos de los titulares, en la seguridad, en las evaluaciones de impacto y en las consultas a la ANPD (autoridad brasileña de protección de datos), cuando se requieran.

La solicitud de un titular que llegue directamente a Skills IT sobre datos de la empresa cliente se reenvía a ella, y la respuesta no va más allá de sus instrucciones, salvo obligación legal. El panel permite a la empresa cliente localizar, exportar y eliminar contactos y conversaciones sin depender de Skills IT.

8. Incidentes con datos personales

Skills IT comunica a la empresa cliente sin demora indebida después de tener conocimiento de un incidente que afecte a los datos tratados en su nombre. La primera comunicación puede completarse más tarde; no es necesario concluir la investigación para avisar.

La comunicación informa, cuando se disponga de ello, la naturaleza del hecho, los datos y las personas afectadas, las posibles consecuencias, las medidas de contención y un contacto. Skills IT coopera en la investigación y la mitigación. Corresponde a la empresa cliente, como responsable, evaluar y realizar las comunicaciones que le competen, en los plazos aplicables.

9. Devolución y eliminación

Al terminar, la empresa cliente puede exportar contactos, conversaciones e informes en formato abierto. La solicitud debe hacerse antes del fin del contrato o dentro de los 30 días siguientes. Vencido ese plazo, Skills IT elimina los datos cubiertos, salvo que la ley exija su conservación.

La eliminación incluye los derivados pertinentes, como índices y vectores de la base de conocimiento, notas y registros con contenido de conversaciones. Las copias de seguridad desaparecen al final del ciclo de siete días; si hay una restauración en ese período, la eliminación se aplica de nuevo. Skills IT confirma por escrito qué se eliminó y qué se conservó por obligación legal.

10. Transferencias internacionales

Parte de los subprocesadores trata datos fuera de Brasil. Skills IT se obliga a adoptar un mecanismo válido para estas transferencias cuando la ley lo exija, teniendo en cuenta las partes, el destino y el flujo, incluidas las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la ANPD cuando sean el instrumento aplicable.

La empresa cliente puede pedir información sobre cada flujo y las garantías adoptadas. Cualquier restricción territorial específica debe acordarse antes del tratamiento correspondiente.

11. Demostración de cumplimiento y auditoría

Skills IT pone a disposición la información necesaria para demostrar el cumplimiento de este Acuerdo y permite auditorías por parte de la empresa cliente o de un auditor autorizado por ella. Las partes acuerdan el alcance, la antelación y la protección de la información de terceros, sin hacer inviable el derecho legal de auditoría. Las pruebas intrusivas requieren autorización por escrito.

12. Prelación, idiomas y vigencia

Este Acuerdo prevalece sobre los Términos del Servicio en los conflictos relativos al tratamiento cubierto. La versión en portugués orienta las divergencias de traducción, salvo disposición contractual o legal en contrario.

Las obligaciones de protección siguen vigentes mientras Skills IT conserve datos cubiertos por este Acuerdo. Cada versión queda publicada en su propia dirección fechada, y una nueva publicación no modifica retroactivamente lo aceptado antes.

Contacto: contato@skyinbox.com.br.