

Política de Privacidad

Cómo se tratan los datos personales en el sitio, en el panel y en los canales conectados.

Versión · 23 de octubre de 2026

SHA-256del textooriginal 499026b6daf4dc878cbe63f44f704825cef409b0c50ceb329f13e4a1f152c871
<https://skyinbox.com.br/privacidad/2026-10-23>

1. Quién trata los datos y qué abarca esta Política

SkyInbox es operado, alojado y soportado por **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. Canal de privacidad: contato@skyinbox.com.br. Encargado del tratamiento de datos personales: **Adriano Fante**, por el mismo canal.

Esta es la Política de Privacidad única de SkyInbox: se aplica al sitio skyinbox.com.br, al panel de atención en app.skyinbox.com.br, a los embudos y recursos en kanban.skyinbox.com.br, a los chatbots publicados por Skills IT y a los canales conectados.

2. Tres personas, tres papeles

En un servicio de atención hay tres personas distintas con datos involucrados, y la LGPD (Ley General de Protección de Datos de Brasil) trata a cada una de forma diferente. Casi toda duda sobre responsabilidad se resuelve aquí.

Quién	Qué datos	Papel de Skills IT
Quien visita el sitio	El contacto enviado por el formulario y, con autorización, la medición de audiencia	Responsable
La empresa cliente y los usuarios del panel	Registro, facturación, credenciales, registros de acceso y de acciones	Responsable

Quién	Qué datos	Papel de Skills IT
El cliente de la empresa cliente, la persona que escribe a la empresa por WhatsApp, Instagram, correo electrónico o el chat de su sitio	Conversaciones, archivos adjuntos, datos de contacto, notas y datos recopilados por los chat bots	Encargado , por cuenta y orden de la empresa cliente, que es la responsable

En el tercer caso, quien decide qué se recopila y para qué es la empresa cliente. Skills IT trata esos datos dentro de los límites del Acuerdo de Tratamiento de Datos, y la política de privacidad que se aplica a esa persona es la de la empresa con la que conversó.

3. Qué datos se tratan

En el sitio. Nombre, empresa, correo electrónico, teléfono, tamaño del equipo y el texto libre escrito en el formulario de contacto. La solicitud llega por correo electrónico al equipo comercial de Skills IT y queda registrada en el sistema comercial de la empresa, junto con la dirección IP desde la que se envió, que se usa solo para bloquear envíos automáticos masivos y se elimina en un plazo de 180 días. Con autorización, también se tratan datos de medición de audiencia y de rendimiento, descritos en la Política de Cookies.

En la plataforma. Datos de registro de la empresa y de los usuarios del panel (nombre, correo electrónico, perfil de acceso, identidad de Google cuando se elige ese inicio de sesión), registros de acceso y de acciones, y el contenido de las conversaciones de atención: mensajes, archivos adjuntos, audios, imágenes, datos de contacto, etiquetas, notas, tarjetas de los embudos y respuestas recopiladas por los chat bots.

Lo que no pedimos. El sitio no pide documentos, datos bancarios ni información sensible en ningún formulario. Una solicitud de ese tipo en nombre de SkyInbox fuera del panel no es nuestra.

4. Finalidades y bases legales

En los tratamientos en que Skills IT es responsable, cada finalidad tiene su base legal (artículo 7 de la LGPD):

Finalidad	Base legal
Responder al contacto hecho por el sitio	Procedimientos preliminares relacionados con un contrato, a solicitud del titular
Prestar el servicio contratado: crear cuentas, conectar canales, mantener el panel en funcionamiento y dar soporte	Ejecución de contrato
Facturar y cobrar	Ejecución de contrato y cumplimiento de obligaciones legales y fiscales
Seguridad de la plataforma: registro de acceso, límite de intentos de inicio de sesión y protección contra abusos	Interés legítimo, ponderado frente al impacto sobre el titular, y obligación legal respecto de los registros
Medir la audiencia y el rendimiento del sitio	Consentimiento, recogido en el aviso de cookies y revocable en cualquier momento
Ejercer derechos en procesos judiciales, administrativos o arbitrales	Ejercicio regular de derechos

En las conversaciones de atención, la base legal la define la empresa cliente, que es la responsable. Skills IT trata esos datos según sus instrucciones.

5. Qué hace Sky con el contenido

Sky es la inteligencia artificial de SkyInbox. Para responder a un cliente, lee la conversación en curso y los artículos de la base de conocimiento **de esa empresa** y genera la respuesta a partir de ellos.

- **No hay cruce entre cuentas.** La base de conocimiento y el historial de una empresa nunca alimentan la respuesta dada al cliente de otra.
- **Hay tratamiento por terceros.** La generación del texto usa un proveedor de modelo de lenguaje contratado por Skills IT, al que se envía el fragmento necesario de la conversación en el momento de la respuesta. La base de conocimiento se convierte en vectores de búsqueda mediante un proveedor del mismo tipo. Los proveedores figuran en la lista de subprocesadores.

- **Sin entrenamiento con tus datos.** Ni Skills IT ni los proveedores de modelos que contrata usan mensajes, documentos o respuestas generadas para entrenar modelos de inteligencia artificial.
- **Sky puede registrar notas** sobre un contacto, para dar contexto a la siguiente atención. Esas notas son visibles para el equipo, se pueden editar y borrar, y se eliminan junto con el contacto.
- **La empresa define sus límites**, incluso desactivarla en cualquier canal. Lo que responde y lo que transfiere está descrito en lo que Sky no hace.

6. Con quién se comparten los datos

Skills IT no vende datos personales ni los cede para publicidad de terceros. Solo se comparten con quienes son necesarios para que el servicio funcione:

- **los subprocesadores** que alojan la plataforma, generan las respuestas de Sky y entregan el sitio, enumerados en subprocesadores;
- **los operadores de canal** que la empresa cliente decide conectar (Meta para WhatsApp, Instagram y Messenger, Telegram, proveedores de correo electrónico y otros). Sin ellos el mensaje no llega ni sale, y cada uno tiene sus propios términos, aceptados por la empresa al conectar la cuenta;
- **servicios contratados directamente por la empresa cliente** y conectados por ella, como Twilio, Bandwidth, Dialogflow o proveedores de video, que se rigen por los contratos firmados entre ellos;
- **autoridades públicas**, cuando haya una orden legal. En ese caso Skills IT avisa al cliente afectado, salvo que la propia orden lo prohíba.

7. Cuánto tiempo se conservan los datos

Dato	Plazo
Contacto hecho por el sitio	Mientras dure la conversación comercial y hasta 12 meses después, para retomar el tema. Se puede pedir la eliminación antes
IP del formulario de contacto	Hasta 180 días

Dato	Plazo
Conversaciones de atención	Mientras dure el contrato, con el historial completo en todos los planes. La empresa cliente puede pedir la eliminación antes. Al terminar, puede solicitarse la exportación en un plazo de 30 días, y después los datos se eliminan
Registro y facturación	Mientras dure el contrato y, después, durante los plazos que exige la ley fiscal y civil
Registros de acceso	Durante el plazo previsto en el Marco Civil de Internet de Brasil
Copias de seguridad	Rutina diaria con 7 días de retención. Un dato eliminado sale del servicio de inmediato y desaparece de las copias al final de ese ciclo

8. Derechos del titular

El artículo 18 de la LGPD garantiza, sobre tus datos personales, los derechos de confirmación y acceso, corrección, anonimización, bloqueo o eliminación, portabilidad, información sobre el intercambio, revocación del consentimiento y oposición. El procedimiento completo, con plazos, está en [protección de datos y sus derechos](#).

Quien sea cliente de una empresa que usa SkyInbox y quiera ejercer estos derechos sobre la conversación que tuvo con ella debe dirigir la solicitud a la propia empresa, que es la responsable. Si la solicitud llega a Skills IT, se reenvía a la empresa y se avisa a la persona.

9. Seguridad

Las medidas vigentes se describen en la página de [seguridad](#): infraestructura propia administrada por Skills IT, aislamiento de datos y de 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 y copia de seguridad diaria con siete días de retención.

Skills IT no declara ninguna certificación formal de seguridad: no tiene SOC 2 ni ISO 27001. Si se produce un incidente de seguridad con riesgo o daño relevante para los titulares, se comunica a los clientes afectados y a la ANPD (autoridad brasileña de protección de datos) en los plazos legales.

10. Transferencia internacional

Parte de los proveedores necesarios para el servicio trata datos fuera de Brasil: el proveedor de nube, los operadores de canal y los proveedores de inteligencia artificial que usa Sky. Estas transferencias se realizan para ejecutar el contrato y siguen las garantías que exige el capítulo V de la LGPD en los contratos firmados con cada proveedor. La lista de subprocesadores identifica a cada uno.

11. Niños, niñas y adolescentes

SkyInbox es una herramienta de trabajo y no está destinado a menores de 18 años. Skills IT no recopila intencionalmente datos de niños, niñas y adolescentes en el sitio. Si la empresa cliente atiende a ese público por los canales conectados, le corresponde a ella, como responsable, obtener el consentimiento de los padres o tutores en los términos del artículo 14 de la LGPD.

12. Cambios en esta Política

Cada versión de esta Política queda publicada en su propia dirección fechada. Cuando un cambio modifique de forma relevante el tratamiento de los datos, se avisa a los clientes por correo electrónico antes de que entre en vigor.

Las versiones en portugués, inglés y español describen los mismos tratamientos. En caso de divergencia, prevalece la versión en portugués.