



## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE ITSMF ESPAÑA

Mayo 2018

La Asociación itSMF España es una comunidad de conocimiento, centrada en la creación y difusión de las buenas prácticas y las experiencias relativas a la gestión de los servicios y el gobierno de las tecnologías de la información. El objetivo es crear valor a través de compartir tendencias y casos reales. Un valor enfocado a los profesionales y sus organizaciones. Comunicar y compartir son las palancas para aportar valor.

Esta política establece nuestra cultura y nuestro compromiso con los profesionales como ciudadanos y compromiso con el cumplimiento de la legislación relativa a la custodia y tratamiento de de información personal.

## **Información personal**

itSMF España está comprometido con el manejo responsable y la protección de la información personal.

La información personal se refiere a cualquier información que se relacione con una persona física identificada o identificable. Una persona física identificable es aquella que puede identificarse, directa o indirectamente, en especial con referencia a un elemento de identificación, ya sea un nombre, un número de identificación, los datos de ubicación, la identificación en línea, o a uno o más factores específicos de la identidad física, psicológica, genética, mental, económica, cultural o social de esa persona.

Recopilamos, utilizamos, divulgamos, transferimos y almacenamos información personal (restringida a los datos profesionales) cuando es necesario para prestar nuestros servicios y para nuestros propósitos operacionales y de negocio, tal como se describe en la presente declaración. Queremos dejar claras nuestras prácticas de privacidad para que usted pueda tomar decisiones informadas sobre el uso de su información y lo invitamos a comunicarse con nosotros en cualquier momento si tiene preguntas o inquietudes.

## **Tipos de información personal que recopilamos**

Recopilamos su información personal, por ejemplo, cuando se registra en un evento, solicita información, compra o utiliza nuestros servicios o cuando solicita servicios de atención al cliente. Podemos solicitarle que suministre información como su nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico, nombre de usuario y contraseña, así como, información sobre su función y posición en la organización, su opinión con relación a nuestras actividades o con relación a los dispositivos de conexión.

La información personal que itSMF España posee sobre usted no siempre la obtiene directamente de usted. Por ejemplo, puede venir de su empleador, de otras organizaciones a las que pertenece o de un proveedor de servicios profesionales.

También recopilamos información personal de terceros como nuestros socios, proveedores de servicios y sitios web disponibles públicamente, para ofrecer servicios que consideramos que podrían ser de su interés y para ayudarnos a mantener precisión en los datos y ofrecer y mejorar los servicios.

Además, nuestros servidores, registros y otras tecnologías recopilan cierta información automáticamente para ayudarnos a administrar, proteger y mejorar nuestros servicios, analizar su uso y mejorar la experiencia de los usuarios. Compartimos la información personal con terceros sólo en los términos que se describen en esta declaración o cuando consideramos que la ley lo permite o lo exige. Nunca, recopilamos y procesamos lo que se puede considerar como información personal delicada.

La información personal delicada es un subconjunto de la información personal y, generalmente, se define como cualquier información relacionada con la raza o el origen étnico, las opiniones políticas, las creencias religiosas, la pertenencia a asociaciones de trabajadores, la salud física o mental, información médica adicional, que incluye los datos biométricos y genéticos o las preferencias sexuales. En ciertos casos, la información personal sensible también puede incluir procesos penales o condenas, información exacta de la ubicación geográfica, información financiera y números de cuenta bancaria, así como elementos de identificación únicos, como los números de seguridad social, la licencia de conducir y los números de pasaporte emitidos por el gobierno.

Nosotros sólo tratamos información personal delicada necesaria para los pagos de los servicios, por ejemplo, si usted adquiere algo de nosotros o se suscribe a nuestros servicios, recopilaremos información de pago, como la información de la tarjeta bancaria y cualquier otra

información que necesitemos para procesar la transacción.

## **Cómo utilizamos la información personal**

Procesamos la información personal para los fines relacionados con estos servicios y negocios:

**Configuración y administración de la cuenta de usuario o socio:** Utilizamos información personal, como su nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, información sobre su función profesional, su organización e información sobre su dispositivo, para configurar y administrar su cuenta de usuario o socio, ofrecer asistencia técnica y al cliente y capacitación, verificar su identidad y enviar información importante relacionada con la cuenta de usuario, la membresía, la suscripción y el servicio.

**Personalización:** Utilizamos información personal para enviar y sugerir contenido adaptado, como noticias, investigaciones, informes e información comercial, y para personalizar su experiencia con nuestros servicios.

**Eventos, boletines, comunicados y marketing:** Utilizamos información personal para enviarle comunicaciones informativas relativa a los eventos que organizamos (congresos, jornadas, seminarios, talleres, webinars, cursos, encuentros, etc.), boletín de noticias, otro tipo de comunicados y acciones de marketing. Lo realizamos a través de varias plataformas, cómo: correo electrónico, teléfono, mensajes de texto, correo directo y en línea. En caso de que le enviemos un correo electrónico con información relacionada con eventos, boletines y marketing, este incluirá las instrucciones sobre cómo desactivar la recepción de estos correos electrónicos en el futuro. También mantenemos centros de preferencia de correos electrónicos para que usted pueda administrar las preferencias de información y marketing. Recuerde que incluso si desactiva la recepción de los correos electrónicos con información de marketing, aún podemos enviarle información importante del servicio relacionada con su membresía, cuentas y suscripciones.

**Estudios y encuestas:** Utilizamos la información personal para fines de investigación interna y desarrollo, y para mejorar y probar las características y funciones de nuestros servicios.

**Investigación y desarrollo:** Utilizamos la información personal para fines de investigación interna y desarrollo, y para mejorar y probar las características y funciones de nuestros servicios.

**Reuniones online, foros de comunidad, redes sociales, salas de chat y mensajería:** Un grupo de nuestros servicios ofrece funciones que incluyen salas de chat, servicios de mensajería y foros relacionados con comunidades y eventos cuyos propósitos incluyen la colaboración, el establecimiento de contactos entre pares y el intercambio de conocimiento e información. Estos servicios se prestan a través de plataformas tecnológicas de terceros, siguiendo sus condiciones de servicio. A través de estos servicios, podremos publicar información y enviarle comunicados. Según la funcionalidad al que se refiera, la información personal que usted elige publicar, compartir, cargar o poner a disposición es pública y visible para aquellos que utilicen esos servicios. Nunca debe publicar ni compartir información de carácter confidencial ni sobre terceros, salvo que esté autorizado para hacerlo. Podemos utilizar la información que suministra en los perfiles y foros de comunidades y eventos para personalizar su experiencia y para recomendar contenido y nuevos contactos. Estos servicios pueden tener sus propios Términos de uso y, cuando corresponda, sus propias declaraciones de privacidad. Moderamos estos servicios, a fin de que cumplan con los Términos de uso.

**Obligaciones legales:** Es posible que se nos exija utilizar y retener información personal por motivos legales y de cumplimiento, tales como la prevención, detección o investigación de un crimen, prevención de pérdidas o fraude. También es posible que utilicemos información personal para cumplir con los requisitos de auditoría interna y externa, con nuestros objetivos de seguridad de la información, y de cualquier otra forma que consideremos necesaria o adecuada: (a) en virtud de la ley aplicable, que puede incluir leyes fuera de su país de residencia; (b) para responder a solicitudes de tribunales, organismos de seguridad, organismos regulatorios y otras autoridades públicas y gubernamentales, que pueden incluir dichas autoridades fuera de su país de residencia; (c) para el cumplimiento de nuestros términos y condiciones, y (d) para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, o los de otras personas.

## Cuándo compartimos información personal

itSMF España comparte o divulga información personal cuando lo considera necesario, a fin de prestar servicios o realizar operaciones comerciales como las que se describen a continuación. Cuando compartimos información personal, lo hacemos de conformidad con los requisitos de privacidad y seguridad de datos. Es posible que en ocasiones compartamos datos no personales, anónimos o estadísticos con terceros. A continuación, presentamos una lista con las partes con las que podríamos compartir información y los motivos para ello:

**Nuestros socios comerciales:** En ocasiones, establecemos alianzas con otras organizaciones para prestar servicios en colaboración con otras marcas, ofrecer contenido o para celebrar eventos, conferencias y seminarios. Como parte de estos acuerdos, usted se podría considerar un cliente tanto de itSMF España como de nuestro socio y, por lo tanto, nosotros y nuestros socios podemos recopilar y compartir información sobre usted. itSMF España manejará la información personal de acuerdo con esta declaración, por ello lo invitamos a revisar las declaraciones de privacidad de nuestros socios para que obtenga más información sobre la forma en que ellos recopilan, utilizan y comparten la información personal.

**Nuestros proveedores de servicio de terceros:** Nos asociamos con, y tenemos el respaldo de, proveedores de servicio en todo el mundo. La información personal estará disponible para esas partes solo cuando se considere necesario para cumplir con los servicios que nos prestan, como asistencia en términos de software, sistemas y plataformas, servicios de marketing directo, servicios de alojamiento de nubes, publicidad, análisis de datos. Nuestros proveedores de servicio de terceros no están autorizados para compartir ni utilizar la información personal que ponemos a su disposición para otros propósitos distintos al de prestarnos servicios a nosotros.

**Terceros por motivos legales:** Compartiremos la información personal cuando lo consideremos un requisito, como en los siguientes casos: a) Pa  
ra cumplir con las obligaciones legales y responder a las solicitudes de los organismos gubernamentales, que incluyen organismos de seguridad y otras autoridades públicas, que a su vez pueden incluir dichas autoridades fuera de su país de residencia. b)  
Para proteger nuestros derechos, sistemas y servicios, así como a nuestros usuarios.

## En dónde almacenamos y procesamos la información personal

itSMF España puede almacenar y procesar los datos que gestionamos y custodiamos en España y en el ámbito del Área Económica Europea. Tomamos medidas para garantizar que la información que recopilamos se procese de conformidad con esta Declaración de privacidad y de acuerdo con los requisitos de la ley aplicable, independientemente de la ubicación de los datos.

No obstante, si tuviésemos que transferir información personal del Área Económica Europea a otros países en los que las leyes aplicables no ofrecen el mismo nivel de protección de la privacidad de datos, como en su país de origen, tomamos medidas para ofrecer un nivel adecuado de protección de la privacidad de datos. En otras palabras, sus derechos y protección permanecen con sus datos. Por ejemplo, utilizamos cláusulas contractuales aprobadas, acuerdos entre varias partes para la transferencia de datos, acuerdos entre empresas del grupo y otras medidas diseñadas para garantizar que quienes reciban su información personal la protejan. Si desea obtener más información acerca de nuestras prácticas de transferencia de datos, comuníquese con nuestro Oficial de protección de datos.

## Cómo protegemos la información personal

En itSMF España tomamos la seguridad de los datos muy en serio y utilizamos las tecnologías y procedimientos adecuados para proteger la información personal. Nuestras políticas y procedimientos de seguridad de la información mantienen una estrecha relación con estándares internacionales que gozan de amplia aceptación, se revisan regularmente y se actualizan cuando corresponde, a fin de satisfacer las necesidades de nuestro negocio, los cambios tecnológicos y los requisitos regulatorios. Por ejemplo:

- Políticas y procedimientos.
- Implementamos medidas para protegernos de la pérdida accidental y del acceso, uso, destrucción o divulgación no autorizados de datos.

- Contamos con una estrategia de recuperación de desastres y continuidad del negocio diseñada para salvaguardar la continuidad de nuestro servicio para nuestros clientes y para proteger nuestros activos y a nuestro personal. Aplicamos restricciones adecuadas en el acceso a la información personal
- Implementamos las medidas y controles necesarios, incluidas las medidas físicas y de supervisión para almacenar y transferir datos de forma segura.
- Realizamos análisis de riesgos en la privacidad de conformidad con los requisitos legales y nuestras políticas comerciales.
- Capacitación para empleados y contratistas.
- Requerimos que nuestros empleados y contratistas se capaciten continuamente en el área de seguridad de la información, así como en otras áreas pertinentes, ya que tienen acceso a la información personal y a otros datos delicados.
- Tomamos las medidas necesarias para garantizar que nuestros empleados y contratistas operen de acuerdo con lo establecido en nuestras políticas y procedimientos de seguridad de la información y en cualquier condición contractual pertinente. Administración del riesgo relacionado con los proveedores.
- Mediante el uso de revisiones de seguridad y contratos, exigimos a nuestros proveedores de terceros y demás proveedores que protejan cualquier información personal que se les confíe de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos de seguridad.

### **Por cuánto tiempo mantenemos la información personal**



itSMF España cuenta con un equipo de Gestión de registros que trabaja conjuntamente con la Oficina de privacidad en la implementación de políticas y reglas relativas a la retención de información personal. Tenemos un programa de retención de registros empresariales basado en un sistema de clasificación que consiste en funciones de negocio, clases de registros y tipos de registros. Retenemos información personal el tiempo que se considere razonable para efectos legales o comerciales. Para determinar los períodos de retención de datos, itSMF España contempla las leyes locales, las obligaciones contractuales y las expectativas y requisitos de nuestros clientes. Cuando ya no necesitamos información personal, la eliminamos o destruimos de forma segura.

Su derecho a acceder y corregir su información personal.

Respetamos su derecho a tener acceso y controlar su información y responderemos a sus solicitudes de información y, cuando corresponda, corregiremos, modificaremos o eliminaremos su información personal.

Acceso a la información personal: Si solicita acceso a su información personal, con gusto aceptaremos su solicitud, sujeta esta última a cualquier requisito legal o exclusión pertinente, incluidos los procedimientos de verificación de identidad. Antes de suministrarle datos, le pediremos una prueba de identidad e información

Corrección y eliminación: En algunas jurisdicciones, usted tiene derecho a corregir o modificar su información personal si no es precisa o si requiere actualización. También es posible que tenga derecho a solicitar la eliminación de su información personal; sin embargo, no siempre es posible debido a requisitos legales y otras obligaciones y factores. Recuerde que puede actualizar la información de su cuenta mediante la opción “Contact Us (Contáctenos)” dentro del servicio correspondiente.

Preferencias de marketing: Para excluirse voluntariamente de los correos electrónicos que contienen información de marketing, puede utilizar el vínculo que se muestra dentro de la comunicación en el correo electrónico que recibe de nuestra parte o puede visitar el centro de preferencia de correos electrónicos correspondiente. Para otras preferencias relacionadas con marketing, puede hacer uso de la opción “Contact Us (Contáctenos)” dentro del servicio que corresponda. La información relacionada con el control de cookies se encuentra disponible aquí aquella relacionada con publicidad basada en intereses y publicidad móvil se encuentra disponible aquí.

Presentación de reclamos: Si no está satisfecho con la forma en la que itSMF España administra sus datos personales, tiene derecho a hacer un reclamación al organismo regulador de protección de datos. A continuación, le presentamos una lista de Autoridades nacionales de protección de datos: [http://ec.europa.eu/justice/data-protection/bodies/authorities/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/data-protection/bodies/authorities/index_en.htm).

Comuníquese con nuestro Oficial de protección de datos para presentar cualquier solicitud

relacionada con su información personal.

## Cookies y tecnologías similares

itSMF España y nuestros proveedores de terceros establecen y utilizan cookies y tecnologías similares para almacenar y administrar las preferencias del usuario, enviar publicidad adaptada al usuario, habilitar contenido y recolectar datos analíticos y de uso, por ejemplo. La utilización de cookies y otras tecnologías de seguimiento se encuentra estandarizada en todos los sitios web y aplicaciones mediante las cuales se recopila información sobre sus actividades en línea a través de aplicaciones, sitios web u otros servicios. A continuación, le brindamos más información sobre cómo utilizamos las cookies y tecnologías similares y sobre cómo puede controlar y administrar las cookies.

**¿Qué es una cookie?:** Una cookie es un pequeño archivo de texto que se coloca en una computadora u otro dispositivo, y que se usa para identificar al usuario o dispositivo y para recopilar información. Generalmente, las cookies se asignan a una de cuatro categorías, según su función y propósito, es decir, cookies absolutamente necesarias, cookies de desempeño, cookies funcionales y cookies para fines de marketing.

Tipos de cookies y por qué las utilizamos:

**Cookies absolutamente necesarias:** Estas cookies son esenciales para permitir al usuario que navegue en un sitio web y utilice todas sus funciones. Sin estas cookies, los servicios que se han solicitado, como agregar elementos al carro de la tienda en línea, no se podrían ofrecer.

**Cookies de desempeño:** Estas cookies recopilan información sobre cómo utiliza nuestros sitios web. La información que se recopila incluye, entre otras cosas, los navegadores de Internet y los sistemas operativos que utiliza, el nombre del dominio del sitio web que visitó anteriormente, el número de visitas, la duración promedio de la visita y las páginas vistas. Estas cookies no recopilan información que lo identifica de forma personal, solo recopila información general y anónima. Las cookies de desempeño se utilizan para mejorar la facilidad de uso del sitio web y para optimizar su experiencia.

**Cookies de funcionalidad:** Estas cookies permiten que el sitio web recuerde las selecciones que hizo (como su nombre de usuario o ID, la preferencia de idioma o la zona o región en la que se encuentra) y proporciona funciones optimizadas y más personales. También se pueden usar para recordar los cambios que hizo en cuanto al tamaño del texto, de la fuente y a otras partes del sitio web que se pueden personalizar. Estas cookies se pueden utilizar de igual manera para prestar servicios que usted ha solicitado, como ver un video o hacer un comentario en un blog. La información que estas cookies recopilan se puede hacer anónima y estas no pueden rastrear su actividad de navegación en otros sitios web.

**Cookies focalizadas y de publicidad:** Estas cookies hacen seguimiento de sus hábitos de navegación y se utilizan para enviar publicidad (basada en intereses) focalizada. También se utilizan para limitar la cantidad de veces que ve un anuncio publicitario y para medir la efectividad de las campañas publicitarias. Generalmente, las redes publicitarias implementan estas cookies previa autorización del operador del sitio web. Estas recuerdan que usted ha visitado un sitio web y esta información se comparte con otras organizaciones, como los anunciantes.

Administración de cookies:

Puede administrar las cookies en la configuración del navegador y siempre tiene la opción de cambiar esta configuración con solo aceptar, rechazar o eliminar las cookies. Si elige cambiar su configuración, es posible que ciertas funciones y características no funcionen correctamente en los servicios. La configuración de los navegadores puede variar un poco; así que, para administrar las cookies debe consultar la configuración correspondiente dentro de su navegador.

Entendemos que posiblemente usted desee obtener más información sobre las cookies. A continuación, le presentamos algunos recursos de utilidad que ofrecen información detallada sobre los tipos de cookies, cómo se utilizan y cómo puede administrar sus preferencias de cookies: [www.aboutcookies.org](http://www.aboutcookies.org) o [www.allaboutcookies.org](http://www.allaboutcookies.org) . Haga clic en los vínculos sobre cómo desactivar o eliminar cookies en los navegadores más comunes que se muestran a continuación:

Mozilla Firefox®; Microsoft® Internet Explorer Google Chrome™; Safari®

Otras tecnologías de rastreo:

**Objetos locales compartidos/cookies de flash:** Las cookies de flash, también conocidas como objetos locales compartidos, están diseñadas para admitir el contenido del navegador que Adobe Flash respalda. Normalmente, se usan para habilitar los anuncios y contenido en video dentro de los sitios web. Al igual que otras cookies, estas almacenarán información en su dispositivo, parte de la cual será específica para el contenido Flash habilitado. Las cookies de flash solo se pueden eliminar dentro de Adobe Flash y no a través del navegador. Consulte la siguiente página de ayuda para obtener más información sobre cómo manejar la configuración de privacidad y la eliminación de cookies de flash.

**Balizas web:** Nuestras páginas web pueden contener imágenes electrónicas conocidas como balizas web (también denominadas gif de un pixel e imagen gráfica transparente) que utilizamos para ayudar a entregar cookies en nuestros sitios, contar los usuarios que han visitado esos sitios, prestar servicios y analizar la efectividad de nuestras campañas promocionales, por ejemplo. También podemos incluir balizas web en nuestros mensajes de correo electrónico de marketing o en nuestros boletines informativos para determinar si se abre un correo electrónico o si se hace clic en un vínculo.

**Servidor web y registros de aplicación:** Nuestros servidores automáticamente recopilan cierta información para ayudarnos a administrar y proteger los servicios, analizar el uso y mejorar la experiencia de los usuarios. La información que se recopila incluye:

- La dirección IP y el tipo de navegador.
- La información del dispositivo, incluido el identificador único de dispositivo (UDID, por sus siglas en inglés), dirección de MAC, identificador para anunciantes (IFA, por sus siglas en inglés) e identificadores similares que nosotros o terceros pueden asignar.
- Sistema operativo del dispositivo y otros datos técnicos.
- La ciudad, el estado y el país desde dónde accede a nuestro sitio web Las páginas que visitó

y el contenido que vio, almacenó y compró.

- La información o texto que ingresó. Los vínculos o botones sobre los que hizo clic. Las URL visitadas antes y después de usar nuestros servicios.

## **Conexión a través de las redes sociales**

Es posible que algunos de nuestros servicios incluyan funciones para redes sociales, cómo el botón “Me gusta” de Facebook y algunos complementos, los botones “Compartir” y algunos miniprogramas interactivos. Además, usted puede elegir utilizar el inicio de sesión en sus propias redes sociales, cómo: Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram, BrightTalk, etc., para iniciar sesión en algunos de nuestros servicios.

Si decide conectarse mediante una red social o un servicio similar, es posible que recibamos y almacenemos la información de autenticación de ese servicio para permitirle iniciar sesión, así como cualquier otra información que usted elija compartir cuando se conecte a estos servicios. Estos servicios pueden recopilar información como las páginas web que visitó y la dirección IP y puede establecer cookies para permitir el correcto funcionamiento de las funciones.

No somos responsables de la seguridad ni de la privacidad de la información recopilada por estos terceros. Es su deber revisar las declaraciones o políticas de privacidad pertinentes a los servicios de terceros que utiliza o a los que accede o se conecta. Si no desea que su información personal se comparta con su proveedor de cuenta de redes sociales ni con otros usuarios del servicio de redes sociales, no conecte su cuenta de redes sociales con su cuenta para los servicios y no participe en la función de interacción social de los servicios.

## **Vínculos y conexiones a servicios de terceros**

Nuestros servicios pueden contener vínculos a aplicaciones, servicios, herramientas y sitios web de terceros, y usted los puede utilizar conjuntamente con aplicaciones, servicios, herramientas y sitios web de terceros que no se encuentren afiliados a nosotros y que tampoco controlemos ni administremos. Como ejemplos podemos mencionar, Facebook, LinkedIn, Twitter® y aplicaciones de terceros como programas de voz y lectores. Las prácticas de privacidad de estos terceros estarán regidas por las declaraciones de privacidad propias de los terceros. No somos responsables de la seguridad ni de la privacidad de la información recopilada por estos terceros. Es su deber revisar las declaraciones o políticas de privacidad que correspondan a estos terceros.

## **¿Quién es el responsable de las operaciones de tratamiento de datos?**

itSMF España, con domicilio en el Edificio Torre de Cristal, Paseo de la Castellana 259C, Piso 18, 28046-Madrid, es el responsable en relación con el tratamiento de sus datos personales según el significado del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

itSMF tratará determinados datos personales para las finalidades que se describen en esta política sobre protección de datos.

## **Cómo puede comunicarse con nosotros**

Comprendemos que es posible que tenga preguntas o inquietudes acerca de esta declaración o de nuestras prácticas de privacidad, o que desee presentar un reclamo. No dude en comunicarse con nosotros de alguna de las siguientes formas:

**Oficial de protección de datos de itSMF España:**

Correo electrónico: [dpo@itsmf.es](mailto:dpo@itsmf.es)

Dirección postal:

- A la atención de: Oficial de protección de datos itSMF España
- Edificio Torre de Cristal, Paseo de la Castellana 259C, Piso 18, 28046-Madrid España

**Preferencias de marketing y asistencia a los servicios:**

Para actualizar la información de su cuenta, las preferencias de marketing por correo electrónico o, en caso de que necesite asistencia técnica u otro tipo de ayuda en nuestros servicios, visite el centro de preferencia de correo electrónico correspondiente o utilice la opción "Contact Us (Contáctenos)" del servicio que corresponda.

Atentamente,

La Junta Directiva de la Asociación itSMF España

- - - -