





## MATRIZ DE RESPONSABILIDAD GDPR

	DOCUMENTO REFERENCIA	Código: <b>DR_GSI_08</b> Versión: 1.0 Fecha: 24/10/2023 Página <b>1</b> de <b>8</b>
	<b>MATRIZ DE RESPONSABILIDAD GDPR</b>	

## CONTENIDO

<b>1. Objetivo</b>	<b>2</b>
<b>2. Alcance</b>	<b>2</b>
<b>3. Cargo del responsable del documento</b>	<b>2</b>
<b>4. Definiciones</b>	<b>2</b>
<b>5. Marco normativo</b>	<b>2</b>
<b>6. Matriz de Responsabilidad</b>	<b>2</b>

	DOCUMENTO REFERENCIA	Código: <b>DR_GSI_08</b> Versión: 1.0 Fecha: 24/10/2023 Página 2 de 8
	<b>MATRIZ DE RESPONSABILIDAD GDPR</b>	

## 1. Objetivo

Asegurar las condiciones de cumplimiento alrededor de la protección de los datos personales en conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos europeo, y así apoyar la estrategia de crecimiento en el mercado europeo.

## 2. Alcance

Definir las responsabilidades de wolkvox y la de nuestros clientes en el ejercicio de las actividades en las que se involucran datos personales y su tratamiento.

## 3. Cargo del responsable del documento

El rol a cargo del proceso es el Risk Leader in Information Security and Continuity.

## 4. Definiciones


<https://drive.google.com/file/d/1T0KZZO3oA0zUgmLpMSceLAIX56B47tqt/view>

## 5. Marco normativo

- a. Reglamento General de Protección de Datos - Relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos en la Unión Europea y el Espacio Económico Europeo.

## 6. Matriz de Responsabilidad

A continuación, se relaciona la matriz de responsabilidad en la que se detalla que requisitos aplican a nuestros clientes como responsables de la información que recaban de sus usuarios, y los requisitos que aplican a wolkvox como encargado de esa información y proveedor de servicio en modalidad SaaS (Service as a Service) que permite que nuestros clientes realicen el tratamiento de la información de forma autónoma, y sin nuestra intervención con la finalidad que ha definido el cliente para los datos personales recabados. Se asegurará que el servicio en cumplimiento esté alojado en zonas del espacio Económico Europeo para evitar que la información sea transmitida fuera de este, En caso de que el cliente opere desde países fuera de la Unión Europea se deben implementar medidas adecuadas de seguridad para la transferencia de datos.

	DOCUMENTO REFERENCIA	Código: <b>DR_GSI_08</b> Versión: 1.0 Fecha: 24/10/2023 Página 3 de 8
	<b>MATRIZ DE RESPONSABILIDAD GDPR</b>	

Categoría	Artículos	Requisito	Cliente	Wolkvox	Observaciones
Base jurídica y transparencia	6.1.a, 8.1, 8.2	Determinar cuándo se debe obtener el consentimiento	<input checked="" type="checkbox"/>		Wolkvox no recaba información de personas de la Unión Europea, pues al ser un servicio SaaS proveemos herramientas para que nuestros clientes realicen el tratamiento de la información personal de sus clientes. Como proveedores de este servicio actuamos como encargados en términos de almacenamiento y procesamiento de los datos personales desde de nuestras aplicaciones, por ello enfatizamos en que no se hace tratamiento a la información personal de las bases de datos de nuestros clientes por parte de nuestro personal.
	5.1.b, 32.4	Identificar y documentar el propósito	<input checked="" type="checkbox"/>		
	7.1, 7.2, 9.2.a	Obtener consentimiento informado y explícito	<input checked="" type="checkbox"/>		
	35	Realizar una auditoría de la información para determinar qué información procesa y quien tiene acceso a ella	<input checked="" type="checkbox"/>		
	5.1.a, 6.1.a, 6.1.b, 6.1.c, 6.1.d, 6.1.e, 6.1.f, 6.3, 6.4.a, 6.4.b, 6.4.c, 6.4.d, 6.4.e, 8.3, 9.1, 9.2.b, 9.2.c, 9.2.d, 9.2.e, 9.2.f, 9.2.g, 9.2.h, 9.2.i., 9.2.j, 9.3, 9.4, 10., 17.3.a, 17.3.b, 17.3.c, 17.3.d, 17.3.e, 18.2, 22.2.a, 22.2.b, 22.2.c, 22.4	Tener una justificación legal para sus actividades de procesamiento de datos	<input checked="" type="checkbox"/>		
	5.2, 24.1, 30.1.a, 30.1.b, 30.1.c, 30.1. d, 30.1.g, 30.1.f, 30.3, 30.4, 30.5	Proporciona información clara sobre el tratamiento de los datos y contar con una justificación legal en la política de protección de datos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Privacidad por diseño y por defecto	5.1.b, 5.1.c	Limitar la recaudación	<input checked="" type="checkbox"/>		




DOCUMENTO REFERENCIA

MATRIZ DE RESPONSABILIDAD GDPR

Código: **DR\_GSI\_08**  
 Versión: 1.0  
 Fecha: 24/10/2023  
 Página 4 de 8

Categoría	Artículos	Requisito	Cliente	Wolkvox	Observaciones
	25.2	Limitar el procesamiento	<input checked="" type="checkbox"/>		
	25	Seguridad desde el diseño del producto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Wolkvox cuenta con políticas y lineamientos para el desarrollo seguro, con el objetivo de incluir la seguridad de la información en todo el ciclo de vida del software siguiendo estándares reconocidos como OWASP Top 10. Se realizan auditorías y controles de seguridad en las soluciones Wolkvox para garantizar que el código fuente esté libre de software malicioso.</p> <p>Además, se capacita al personal de ingeniería de software en las buenas prácticas para la construcción y desarrollo seguro de software. También se utiliza una herramienta de análisis de código fuente llamada SonarQube para verificar el código en el proceso de desarrollo.</p>
	5.1.c, 25, 32, 40	Cifrar, seudonimizar y anonimizar los datos personales siempre que sea posible	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Wolkvox implementan estándares de cifrado recomendados por la industria en los activos y sistemas de información pertinentes de Wolkvox. En términos de transferencia de datos, Wolkvox utiliza protocolos y certificados seguros (HTTPS SSL/TLS) versión 1.2 para garantizar la confidencialidad e integridad de la información transmitida a través de sus soluciones. En colaboración con nuestro socio en la nube, Google Cloud Platform, se implementa el cifrado AES 256 para proteger los datos en reposo y en tránsito, utilizando medidas de seguridad adicionales como el uso de TLS en la capa de transporte para asegurar la autenticidad, integridad y privacidad de los datos durante la transmisión.</p> <p><a href="https://cloud.google.com/security/infrastructure/design?hl=es#encryption_of_inter-service_communication">https://cloud.google.com/security/infrastructure/design?hl=es#encryption_of_inter-service_communication</a>  <a href="https://cloud.google.com/security/encryption-in-transit">https://cloud.google.com/security/encryption-in-transit</a>  <a href="https://cloud.google.com/security/encryption/default-encryption">https://cloud.google.com/security/encryption/default-encryption</a>  <a href="https://services.google.com/fh/files/misc/workspace_and_workspace_edu_safeguards_for_international_data_transfers.pdf?hl=es-419">https://services.google.com/fh/files/misc/workspace_and_workspace_edu_safeguards_for_international_data_transfers.pdf?hl=es-419</a></p>
	24	Definir una política de seguridad de la información y la protección de los datos y genere consciencia sobre la protección de los datos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Wolkvox ha implementado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que incluye políticas para garantizar la seguridad y protección de los datos personales. <a href="https://www.wolkvox.com/politicas-de-seguridad-y-privacidad-de-la-informacion/">https://www.wolkvox.com/politicas-de-seguridad-y-privacidad-de-la-informacion/</a></p>

	DOCUMENTO REFERENCIA	Código: <b>DR_GSI_08</b> Versión: 1.0 Fecha: 24/10/2023 Página 5 de 8
	MATRIZ DE RESPONSABILIDAD GDPR	

Categoría	Artículos	Requisito	Cliente	Wolkvox	Observaciones
					<p><a href="https://www.wolkvox.com/politicas-de-tratamiento-datos-personales/">https://www.wolkvox.com/politicas-de-tratamiento-datos-personales/</a></p> <p>Además, se llevan a cabo actividades de sensibilización para capacitar al personal en el manejo adecuado de los datos personales.</p> <p>Nuestra política de tratamiento de datos se basa en la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 del gobierno de Colombia. Además, contamos con Google como nuestro aliado en la nube, quien tiene una estrategia sólida en seguridad y cumplimiento en relación con el tratamiento de datos personales. <a href="https://cloud.google.com/privacy/">https://cloud.google.com/privacy/</a>.</p> <p>Como cliente, usted es responsable de garantizar la veracidad de la información y obtener la autorización correspondiente por parte del titular de los datos para su tratamiento. Además, es importante analizar el tipo de información que gestionará a través de nuestros productos y servicios.</p> <p>Nos comprometemos a gestionar esta información de manera segura y garantizar que no sea accesible por personas no autorizadas. Las bases de datos cargadas por los clientes se utilizan en la plataforma de Wolkvox para la gestión de contactabilidad en diversos canales configurados (voz, correo electrónico, chat, etc.) y para almacenar los resultados de la interacción de los asesores/agentes con los clientes.</p>
	35	Definir cuando realizar la evaluación de impacto de la protección de los datos EIPD. y disponga de un proceso para llevarlo a cabo.	<input checked="" type="checkbox"/>		
	33	Implementar un proceso de notificación a autoridades y partes interesadas en caso de violación de datos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Wolkvox cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado en la norma ISO/IEC 27001 en el cual se tiene definido un procedimiento de gestión de incidentes de seguridad de la información en donde están relacionadas cada una de las actividades que le permitirán a la Empresa entender cuál es el marco de actuación (prevención, detección y análisis, recolección, aseguramiento y análisis de evidencias, contención, erradicación,



DOCUMENTO REFERENCIA

MATRIZ DE RESPONSABILIDAD GDPR


Código: DR\_GSI\_08

Versión: 1.0

Fecha: 24/10/2023

Página 6 de 8

Categoría	Artículos	Requisito	Cliente	Wolkvox	Observaciones
					recuperación, comunicación y lecciones aprendidas) para una correcta gestión de este tipo de situaciones. Semestralmente se realizan pruebas sobre el plan de continuidad del negocio a fin de determinar la respuesta frente a los incidentes y el restablecimiento de cada uno de los servicios afectados.
Responsabilidad y Gobernanza	37	Designar un responsable de garantizar la protección de los datos personales en conformidad con el marco normativo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	En Wolkvox, se establece un Comité Directivo de Seguridad de la Información y Continuidad como la entidad superior de gobierno encargada de supervisar el logro de nuestros objetivos. Además, contamos con un líder de riesgos de seguridad de la información y continuidad, quien tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de lo establecido en nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
	32	Firmar un acuerdo de procesamiento de datos DPA. entre la organización y cualquier tercero que procese los datos personales en nombre del responsable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	27	Si la organización está fuera de la Unión Europea se debe nombrar un representante dentro de uno de los estados miembros.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	37 3.1.3	Designar un delegado de protección de datos <i>DPO</i> .	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Wolkvox ha designado al Risk Leader in Information Security and Continuity como el delegado de la protección de los datos en la compañía.
Derechos de los Interesados	12.2	Determinar los derechos de los titulares de los datos personales y permitir su ejercicio	<input checked="" type="checkbox"/>		
	11.2, 13.1.a, 13.1.b, 13.1.c, 13.1.d, 13. 1.e, 13.1.f, 13.2.c, 13.2.d, 13.2.e, 13. 3, 13.4, 14.1.a, 14.1.b, 14.1.c, 14.1.d, 14.1.e, 14.1.f, 14.2.b, 14.2.e, 14.2.f, 14.3.a, 14.3.b, 14.3.c, 14.4, 14.5.a, 14 .5.b, 14.5.c, 14.5.d, 15.1.a, 15.1.b., 15 .1.c, 15.1.d, 15.1.e, 15.1.f, 15.1.g, 15 .1.h, 15.2, 18.3, 21.4	Determinación de información necesaria para que el titular de los datos personales ejerza sus derechos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
	11.2, 12.1, 12.7, 13.3, 21.4	Facilitar al titular conocer y recibir información sobre sus datos	<input checked="" type="checkbox"/>		

	DOCUMENTO REFERENCIA	Código: <b>DR_GSI_08</b> Versión: 1.0 Fecha: 24/10/2023 Página 7 de 8
	<b>MATRIZ DE RESPONSABILIDAD GDPR</b>	

Categoría	Artículos	Requisito	Cliente	Wolkvox	Observaciones
	7.3, 13.2.c, 14.2.d, 18.1.a, 18.1.b, 18.1.c, 18.1.d	Proporcionar un mecanismo para modificar, corregir o retirar el consentimiento	<input checked="" type="checkbox"/>		
	5.1.c	Archivos temporales (Cookies)	<input checked="" type="checkbox"/>		
	13.2.a, 14.2.a	Retención de los datos personales	<input checked="" type="checkbox"/>		
	5.1.d, 5.1.f, 13.2.b, 14.2.c, 16, 17.1.a, 17.1.b, 17.1.c, 17.1.d, 17.1.e, 17.1.f, 17.2	Facilitar al titular la eliminación de sus datos personales.	<input checked="" type="checkbox"/>		
	15.3, 15.4, 20.1, 20.2, 20.3, 20.4	Facilitar al titular una copia de sus datos en formato que pueda transferirse a otro responsable	<input checked="" type="checkbox"/>		
	19	Compartir el ejercicio de los derechos de los titulares	<input checked="" type="checkbox"/>		
	13.2.b, 14.2.c, 21.1, 21.2, 21.3, 21.5, 21.6	Facilitar al titular oponerse al tratamiento de sus datos personales	<input checked="" type="checkbox"/>		
	13.2.f, 14.2.g, 22.1, 22.3	Proteger los derechos del titular en caso de que se usen procesos sistematizados para la toma de decisiones sobre su información.	<input checked="" type="checkbox"/>		