

Seguridad y Tratamiento de Datos en los Servicios Telefónicos Automatizados (BeepCall.ai)

1. Naturaleza del tratamiento y ausencia de grabaciones

Durante el uso de los servicios telefónicos automatizados de Arena Alicante:

- **No se almacenan grabaciones de voz.**
- El audio se procesa únicamente en tiempo real para permitir el funcionamiento del sistema, sin conservarse posteriormente.

2. Uso de inteligencia artificial

Arena Alicante puede utilizar **inteligencia artificial** (IA) durante las llamadas con el fin de:

- Facilitar la interacción,
- Comprender las solicitudes del usuario,
- Mejorar la eficacia y calidad del servicio.

La IA solo cumple funciones operativas y no adopta decisiones con efectos jurídicos o significativos para el usuario.

3. Transcripción de conversaciones

Las conversaciones pueden ser **transcritas automáticamente** para:

- Garantizar la calidad del servicio,
- Analizar incidencias,
- Optimizar procesos internos.

Las transcripciones se almacenan de forma segura y únicamente contienen la información necesaria para las finalidades mencionadas.

4. Proveedor tecnológico

El servicio de automatización telefónica es prestado por:

BeepCall.ai, que actúa como **encargado del tratamiento**.

La plataforma cuenta con:

- *Servidores seguros,*
- *Certificados de seguridad,*
- *Cifrado de datos en tránsito y en reposo,*
- *Acceso restringido bajo control,*
- *Auditorías internas de seguridad.*

5. Medidas de seguridad

Arena Alicante y su proveedor implementan medidas técnicas y organizativas adecuadas, tales como:

- *Cifrado de comunicaciones,*
- *Control de accesos y autenticación segura,*
- *Monitorización de sistemas,*
- *Copias de seguridad y redundancia,*
- *Protocolos de protección frente a accesos no autorizados,*
- *Auditorías periódicas.*

6. Protocolos ante incidentes o pérdida de datos

En caso de incidente de seguridad o posible pérdida de datos personales:

- *Se activarán de inmediato los protocolos internos de respuesta,*
- *Se evaluará el alcance del incidente,*
- *Se aplicarán medidas correctoras,*

- *Y, cuando corresponda, se notificará a la autoridad competente y a los usuarios afectados dentro de los plazos previstos por la normativa.*

7. Derechos del usuario y contacto

Si el usuario desea ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación o portabilidad, o si considera que se ha producido una vulneración de sus datos, puede contactar con:

 **coordinador@arenaalicante.com**

Las solicitudes se atenderán en los plazos legalmente establecidos.