

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE KAP AI

1. IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE

1.1. KAP AI SA DE CV, con domicilio en CIUDAD DE MÉXICO, RFC [RFC de la empresa], en adelante "EL RESPONSABLE", es titular de la plataforma KAP y responsable del tratamiento de sus datos personales.

1.2. Para efectos de la presente Política de Privacidad, se entenderá por:

- KAP: Plataforma de software como servicio para gestión empresarial
- KAPI: Asistente inteligente basado en inteligencia artificial integrado en KAP
- Datos Personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable
- Datos Sensibles: Aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual
- Titular: La persona física a quien corresponden los datos personales
- Tratamiento: La obtención, uso, divulgación, almacenamiento, acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de datos personales

2. DATOS PERSONALES RECABADOS

2.1. Datos Recabados Directamente:

2.1.1. Datos de Registro:

- Nombre completo o razón social
- Dirección de correo electrónico
- Número de teléfono
- Dirección fiscal
- RFC (para facturación)
- Información de contacto comercial
- Datos de la tarjeta de crédito/débito (procesados mediante encriptación)

2.1.2. Datos de Operación:

- Información de clientes y pacientes (nombre, contacto, historial)
- Datos de empleados y proveedores
- Información financiera y contable
- Inventarios y catálogos de productos
- Historial de ventas y cotizaciones
- Agenda de citas y eventos

2.2. Datos Sensibles Recabados:

2.2.1. Datos de Salud:

- Historias clínicas completas de pacientes

- Diagnósticos y tratamientos médicos
- Recetas y prescripciones
- Resultados de estudios y análisis
- Antecedentes médicos familiares y personales
- Información sobre alergias y condiciones especiales
- Consentimientos informados
- Firmas digitales de pacientes y testigos

2.2.2. Datos Financieros:

- Estados de cuenta
- Historial crediticio
- Información de seguros
- Datos fiscales detallados

2.3. Datos Recabados Automáticamente:

2.3.1. Datos Técnicos:

- Dirección IP
- Tipo de navegador y versión
- Sistema operativo
- Páginas visitadas y tiempo de permanencia
- Cookies y tecnologías de seguimiento similares
- Registros de acceso y uso (logs)

2.3.2. Datos de Interacciones:

- Consultas realizadas a KAPI
- Patrones de uso de la plataforma
- Preferencias de configuración
- Historial de navegación dentro de KAP

2.4. Datos de Integraciones de Terceros:

2.4.1. WhatsApp Business API:

- Números de teléfono de contactos
- Historial de conversaciones
- Archivos multimedia compartidos
- Metadatos de comunicaciones

2.4.2. Telegram API:

- Identificadores de usuario
- Mensajes y contenido compartido
- Información de perfiles vinculados

3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

3.1. Finalidades Primarias (Esenciales):

3.1.1. Para Usuarios de KAP:

- Creación y gestión de cuentas de usuario
- Proveer los servicios de gestión empresarial contratados
- Procesar pagos y facturación
- Brindar soporte técnico y atención a clientes
- Gestionar la relación comercial
- Cumplir con obligaciones fiscales y legales
- Mantener la seguridad de la plataforma
- Realizar análisis de uso para mejora del servicio

3.1.2. Para Pacientes y Clientes de los Usuarios:

- Mantener historiales clínicos electrónicos completos y actualizados
- Gestionar citas y recordatorios automáticos
- Facilitar la comunicación entre profesionales de la salud y pacientes
- Procesar pagos de servicios médicos
- Generar documentación médica (recetas, reportes, consentimientos)
- Cumplir con obligaciones legales en materia de salud (NOM-004-SSA3-2012)

3.2. Finalidades Secundarias (No Esenciales):

3.2.1. Marketing y Promociones:

- Envío de información sobre nuevos servicios o características
- Realización de encuestas de satisfacción
- Ofrecimiento de promociones especiales
- Segmentación de publicidad relevante

3.2.2. Desarrollo de KAPI:

- Entrenamiento y mejora de los algoritmos de inteligencia artificial
- Análisis de patrones de uso para optimizar recomendaciones
- Desarrollo de nuevas funcionalidades predictivas
- Personalización de la experiencia de usuario

3.3. Bases Legales para el Tratamiento:

3.3.1. Consentimiento: Para finalidades secundarias y tratamiento de datos sensibles

3.3.2. Ejecución de Contrato: Para finalidades primarias relacionadas con los servicios contratados

3.3.3. Interés Legítimo: Para mejora de servicios y prevención de fraudes

3.3.4. Cumplimiento de Obligaciones Legales: Para aspectos fiscales, de salud y regulatorios

4. TRANSFERENCIAS DE DATOS

4.1. Transferencias Nacionales:

4.1.1. Proveedores de Servicios:

- Empresas de hosting y almacenamiento en la nube

- Procesadores de pagos electrónicos
- Servicios de mensajería (WhatsApp, Telegram)
- Plataformas de análisis de datos
- Servicios de soporte técnico y mantenimiento
- Empresas de consultoría y auditoría

4.1.2. Autoridades Competentes:

- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SAT)
- Secretaría de Salud
- Instituciones de seguridad social (IMSS, ISSSTE)
- Autoridades judiciales y ministeriales (cuando sea requerido por ley)

4.2. Transferencias Internacionales:

4.2.1. Sus datos personales podrán ser transferidos a empresas ubicadas fuera de México, específicamente a:

- Proveedores de infraestructura cloud en [países específicos]
- Servicios de análisis de datos con sede en [países específicos]
- Herramientas de comunicación internacional

4.2.2. Estas transferencias se realizarán bajo cláusulas contractuales estándar aprobadas por la autoridad competente y con niveles de protección adecuados.

5. DERECHOS ARCO

5.1. Derechos del Titular:

Usted tiene derecho a:

- Acceso: Conocer qué datos personales tenemos de usted y cómo los tratamos
- Rectificación: Solicitar la corrección de sus datos si son inexactos o incompletos
- Cancelación: Solicitar que eliminemos sus datos cuando considere que no están siendo tratados conforme a la ley
- Oposición: Oponerse al tratamiento de sus datos para fines específicos

5.2. Ejercicio de Derechos ARCO:

5.2.1. Para ejercer sus derechos, deberá presentar una solicitud en el formato establecido por EL RESPONSABLE, disponible en [enlace a formato], o mediante correo electrónico a [email de privacidad].

5.2.2. La solicitud deberá contener:

- Nombre completo del titular
- Domicilio para oír y recibir notificaciones
- Documentos que acrediten su identidad
- Descripción clara y precisa de los datos sobre los que se busca ejercer algún derecho

5.2.3. EL RESPONSABLE contará con 20 días hábiles para responder la solicitud, prorrogables por 20 días más cuando existan causas justificadas.

6. REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

6.1. Usted puede revocar el consentimiento que nos ha otorgado para el tratamiento de sus datos personales, sin que por ello puedan aplicarse consecuencias negativas.

6.2. La revocación del consentimiento deberá seguir el mismo procedimiento establecido para el ejercicio de derechos ARCO.

6.3. Es importante considerar que, para ciertos fines, la revocación del consentimiento implica la imposibilidad de continuar prestando los servicios contratados.

7. LIMITACIÓN DE USO Y DIVULGACIÓN

7.1. EL RESPONSABLE implementará medidas técnicas y administrativas para limitar el uso y divulgación de sus datos personales.

7.2. Medidas Específicas para Datos de Salud:

- Cifrado de extremo a extremo para historiales clínicos
- Control de acceso basado en roles y permisos
- Auditoría continua de accesos y modificaciones
- Anonimización para fines de análisis estadístico
- Separación lógica de bases de datos sensibles

8. RETENCIÓN DE DATOS

8.1. Plazos de Retención:

8.1.1. Datos de Usuarios: Se conservarán durante la vigencia de la relación comercial y hasta 10 años después de su terminación, para cumplir con obligaciones legales.

8.1.2. Historias Clínicas: Se conservarán de acuerdo con los plazos establecidos en la NOM-004-SSA3-2012 y demás legislación aplicable en materia de salud, que puede ser hasta 15 años o más según el caso.

8.1.3. Datos Financieros: Se conservarán por 10 años contados a partir del último ejercicio fiscal, conforme a lo establecido en el Código Fiscal de la Federación.

8.2. Destrucción de Datos:

8.2.1. Una vez cumplidos los plazos de retención, los datos personales serán eliminados mediante métodos seguros que impidan su recuperación.

8.2.2. Se mantendrá registro del proceso de destrucción de datos.

9. SEGURIDAD DE LOS DATOS

9.1. Medidas de Seguridad Implementadas:

9.1.1. Medidas Técnicas:

- Cifrado AES-256 para datos en reposo
- Cifrado TLS 1.3 para datos en tránsito
- Firewalls de última generación
- Sistemas de detección y prevención de intrusiones
- Copias de seguridad automáticas y encriptadas
- Autenticación multi-factor

9.1.2. Medidas Administrativas:

- Políticas internas de privacidad y seguridad
- Contratos de confidencialidad con empleados
- Capacitación periódica en protección de datos
- Auditorías internas y externas regulares
- Procedimientos de respuesta a incidentes

9.1.3. Medidas Físicas:

- Centros de datos con control de acceso biométrico
- Sistemas de vigilancia 24/7
- Control de clima y humedad
- Sistemas redundantes de energía y conectividad

10. KAPI - ASISTENTE INTELIGENTE

10.1. Tratamiento de Datos por KAPI:

10.1.1. KAPI procesa sus datos para:

- Proporcionar recomendaciones personalizadas
- Automatizar procesos repetitivos
- Generar análisis predictivos
- Optimizar flujos de trabajo

10.1.2. Los datos procesados por KAPI incluyen:

- Información de negocio y operaciones
- Patrones de uso de la plataforma
- Consultas y comandos específicos
- Resultados y feedback proporcionado

10.2. Medidas Específicas para KAPI:

10.2.1. Anonimización de datos para entrenamiento de modelos

10.2.2. Segmentación de datos por cliente

10.2.3. Opciones de configuración de privacidad

10.2.4. Mecanismos de "olvido" a solicitud del usuario

11. COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

11.1. Tipos de Cookies Utilizadas:

11.1.1. Cookies Esenciales:

- Autenticación y sesión de usuario
- Seguridad y prevención de fraudes
- Preferencias de funcionalidad básica

11.1.2. Cookies de Rendimiento:

- Análisis de uso de la plataforma
- Métricas de rendimiento
- Optimización técnica

11.1.3. Cookies de Funcionalidad:

- Personalización de interfaz
- Recordatorio de configuraciones
- Integraciones con terceros

11.2. Gestión de Cookies:

11.2.1. Usted puede gestionar sus preferencias de cookies a través del panel de configuración disponible en KAP.

11.2.2. La desactivación de cookies esenciales puede afectar la funcionalidad de la plataforma.

12. MENORES DE EDAD

12.1. KAP no está dirigido a menores de edad. No recabamos intencionalmente datos personales de menores.

12.2. Si tenemos conocimiento de que hemos recabado datos de un menor sin el consentimiento de sus padres o tutores, tomaremos medidas para eliminar dicha información.

13. CAMBIOS A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

13.1. EL RESPONSABLE se reserva el derecho de modificar esta Política de Privacidad en cualquier momento.

13.2. Los cambios serán notificados a través de:

- Comunicación por correo electrónico
- Aviso destacado en la plataforma KAP

- Actualización de la fecha de modificación en este documento

13.3. Los cambios entrarán en vigor 10 días naturales después de su publicación.

14. AUTORIDAD DE PROTECCIÓN DE DATOS

14.1. Si considera que su derecho de protección de datos personales ha sido lesionado, puede interponer queja o denuncia ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

14.2. Para más información, visite: www.inai.org.mx

15. TRATAMIENTO DE DATOS MEDIANTE SERVICIOS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (OPENAI)

En el marco del funcionamiento del módulo de Inteligencia Artificial integrado en nuestro sistema web (en adelante, el Sistema), utilizamos servicios de procesamiento de lenguaje natural proporcionados por OpenAI, L.L.C., con sede en San Francisco, California, Estados Unidos.

El acceso a dichos servicios se realiza mediante la API oficial de OpenAI, bajo el modelo de uso "Pay as you go" y conforme al Data Processing Addendum (DPA) firmado entre nuestra organización y OpenAI.

15.1. Finalidad del tratamiento

Los datos transmitidos a través de la API de OpenAI se limitan estrictamente a aquellos necesarios para generar respuestas, asistencias contextuales o procesamiento automático de texto en el módulo de Inteligencia Artificial.

Dichos datos pueden incluir fragmentos de texto ingresados por los usuarios en el chat inteligente u otros componentes del Sistema que utilicen capacidades de IA.

En ningún caso se transmiten datos que no sean requeridos para el propósito de la interacción solicitada.

15.2. Rol de las partes

De acuerdo con el DPA vigente, nuestra organización actúa como Responsable del Tratamiento de los datos personales, mientras que OpenAI actúa como Encargado del Tratamiento, conforme al artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

Esto significa que OpenAI procesa los datos únicamente por cuenta y bajo instrucciones documentadas de nuestra organización, sin utilizarlos para fines propios.

15.3. No utilización de datos para entrenamiento

OpenAI garantiza, conforme al DPA y sus políticas de privacidad aplicables a clientes de API, que los datos enviados a través de la API no se utilizan para entrenar, mejorar ni ajustar sus modelos de inteligencia artificial.

El contenido procesado se usa exclusivamente para generar la respuesta solicitada y puede conservarse temporalmente por motivos de seguridad, detección de abuso o control operativo, por un período máximo de 30 días, salvo obligación legal contraria.

15.4. Medidas de seguridad

Tanto nuestra organización como OpenAI aplican medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos personales tratados.

Entre ellas:

Cifrado en tránsito (TLS 1.2 o superior) en toda comunicación entre el Sistema y los servidores de OpenAI.

Cifrado en reposo en los sistemas de almacenamiento interno de OpenAI.

Controles de acceso restringido y registro de auditoría para prevenir accesos no autorizados.

Ubicación de servidores en Estados Unidos, bajo las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea (SCCs) como mecanismo válido de transferencia internacional.

15.5. Conservación y eliminación de datos

Los datos procesados por OpenAI a través de la API no se almacenan permanentemente por parte de OpenAI ni son reutilizados para otros fines.

Nuestra organización conserva únicamente los registros necesarios para asegurar la trazabilidad y cumplimiento de nuestras políticas de uso, los cuales pueden eliminarse o anonimizar según la legislación aplicable o previa solicitud del titular de los datos.

15.6. Base legal del tratamiento

El tratamiento de datos personales a través del módulo de Inteligencia Artificial se realiza sobre la base jurídica del interés legítimo (artículo 6.1.f RGPD) y/o del consentimiento expreso del usuario (artículo 6.1.a RGPD), cuando éste decide interactuar con las funciones de asistencia automatizada.

El usuario conserva en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación del tratamiento conforme a la normativa vigente.

15.7. Enlaces y documentación de referencia

Para mayor transparencia, puede consultar:

Data Processing Addendum (DPA) de OpenAI: <https://openai.com/enterprise-privacy/>

Política de Privacidad de OpenAI: <https://openai.com/privacy>

Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 (RGPD):
<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>

16. CONTACTO

16.1. Oficina de Privacidad:

- Correo electrónico: [email de privacidad]
- Teléfono: [número de contacto]
- Domicilio: [dirección para notificaciones legales]

16.2. Horario de Atención:

- Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas
- Tiempo de respuesta: 48 horas hábiles máximo

16.3. Oficial de Protección de Datos:

- Nombre: [nombre del oficial de datos]
- Contacto: [email del oficial de datos]

17. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS

17.1. Al utilizar KAP, usted acepta los términos de esta Política de Privacidad.

17.2. Si no está de acuerdo con esta Política de Privacidad, por favor no utilice nuestros servicios.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: NOVIEMBRE 2025

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 05 DE NOVIEMBRE DE 2025

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Al ingresar al sistema manifiesto que:

- He leído y comprendido integralmente esta Política de Privacidad
- Autorizo el tratamiento de mis datos personales para las finalidades primarias descritas
- Autorizo el tratamiento de mis datos personales para las finalidades secundarias descritas
- Autorizo la transferencia de mis datos personales conforme a lo establecido
- Reconozco que puedo revocar mi consentimiento en cualquier momento

Para datos sensibles (historias clínicas):

- Autorizo expresamente el tratamiento de datos sensibles relacionados con mi estado de salud, conforme a lo establecido en esta Política de Privacidad y en los consentimientos informados específicos.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
- Reglamento de la LFPDPPP
- NOM-004-SSA3-2012 (Historias Clínicas)
- Lineamientos del INAI
- Código Fiscal de la Federación

VERSIÓN DEL DOCUMENTO: 1.0

IDIOMAS DISPONIBLES: Español