

POLÍTICA DE PRIVACIDAD – KALIWX

Última actualización: 15 de octubre de 2026

En Kaliwx, entendemos la importancia de proteger los datos personales de nuestros usuarios. Esta Política de Privacidad describe cómo recopilamos, utilizamos, almacenamos y protegemos la información personal que nos proporcionas al utilizar nuestra plataforma. El uso de nuestro sitio implica la aceptación de esta política.

1. Responsable del tratamiento de datos

Kaliwx, como plataforma digital de directorio profesional, es responsable del tratamiento de los datos personales proporcionados por los usuarios.

Para cualquier duda relacionada con privacidad, puedes contactarnos en:

contacto@kaliwx.com

1. Aviso de Privacidad General (Kaliwx — plataforma)

1.1 Responsable del tratamiento de tus datos

Kaliwx ("nosotros", "la Plataforma") es responsable del tratamiento de los datos personales que recabamos a través de nuestro sitio web, formularios, correo y canales de WhatsApp, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su Reglamento.

[Pendiente: domicilio fiscal / razón social exacta de Kaliwx — completar antes de publicar.]

Correo de contacto para temas de privacidad: *[definir correo dedicado, p. ej.*
privacidad@kaliwx.com]

1.2 Datos personales que recabamos

Según el tipo de usuario:

Si eres paciente:

- Datos de identificación y contacto: nombre, teléfono (WhatsApp), correo electrónico.
- Datos de la cita: especialidad buscada, doctor elegido, fecha y hora, ubicación, precio acordado, historial de citas en la Plataforma, y si asististe o no.
- Tu elección sobre mensajes de WhatsApp: la casilla opcional que marcas (o no) al reservar, con la fecha en que lo hiciste.
- Conversaciones con nuestro agente de WhatsApp (mensajes que escribes o envías para agendar, cancelar, confirmar o dar tu opinión).

- Calificaciones y comentarios que decidas publicar sobre un profesional, y el nombre abreviado con el que se muestran (por ejemplo, "Raúl O.").
- Datos de pago (cuando pagas en línea): los procesa directamente Stripe como pasarela de pago; Kaliwx no almacena números de tarjeta.
- CURP, únicamente cuando se abre tu expediente clínico (no para agendar una cita).
- Documentos que compartas por WhatsApp o que tu doctor adjunte a tu expediente: recetas y estudios de laboratorio (imágenes o PDF).

Si eres profesional de la salud (doctor/a) dado de alta en el directorio:

- Datos de identificación, cédula profesional, CURP, especialidad, ubicación de consultorio, precios publicados y datos de tu perfil público.
- Datos de facturación y de tu cuenta de Stripe conectada (Kaliwx no administra tus fondos; el pago de tus pacientes llega directo a tu cuenta).
- Registro de tu actividad en la Plataforma: citas atendidas, calificaciones recibidas, cumplimiento de políticas de precio, incidentes de saldo o reembolso, y la aceptación de cada política con fecha y hora (se conserva como evidencia en PDF).
- Si usas el número virtual de consultorio: el número al que se reenvían las llamadas y el registro técnico de las llamadas.

Datos personales sensibles: cuando usas o participas en "Salud Universal", tratamos datos de salud (síntomas, diagnóstico, notas clínicas, recetas, estudios, historial médico). Son datos sensibles bajo la LFPDPPP y reciben protección reforzada: acceso restringido, cifrado en las capas que la infraestructura lo permite, y bitácora de auditoría de cada acceso. Una reseña que publiques puede revelar, indirectamente, que consultaste a cierto profesional; por eso no la publicamos sin tu confirmación expresa y te pedimos no incluir datos de salud en el comentario.

1.3 Finalidades del tratamiento

Finalidades primarias (necesarias para el servicio):

- Conectarte con el profesional adecuado y gestionar tu cita: agendado, confirmación, recordatorios y seguimiento, por correo y, si lo aceptas, por WhatsApp.
- Procesar el pago de la consulta cuando aplique, y gestionar cancelaciones, reembolsos y no-shows conforme a la política de cancelación (incluye confirmar con el paciente y con el doctor si la cita se llevó a cabo).
- Mantener y dar acceso al expediente clínico, únicamente a los doctores que correspondan y a partir de la confirmación de cada cita.
- Verificar el cumplimiento de las políticas de precio y de uso de la Plataforma por parte de los profesionales.
- Dar soporte y atender incidencias.

Finalidades secundarias (puedes oponerte sin que se afecte el servicio):

- Solicitarte tu opinión sobre la atención recibida y, con tu confirmación, publicarla con tu nombre abreviado en el perfil público del profesional dentro del directorio.
- Enviarte promociones, encuestas de satisfacción o novedades de la Plataforma.
- Fines estadísticos internos (por ejemplo, mejorar los tiempos de respuesta del agente de WhatsApp).

Si no deseas que tus datos se usen para las finalidades secundarias, escríbenos a [*correo de privacidad*] con el asunto "No finalidades secundarias". Para dejar de recibir mensajes de WhatsApp, escribe BAJA en la conversación.

1.4 Transferencias y proveedores

- **Entre doctores (Salud Universal):** tu expediente solo se comparte con un doctor distinto al tuyo si se confirma una cita contigo y quedas registrado en la bitácora de autorización de esa cita en particular. Nunca se comparte de forma general ni por adelantado. [*Pendiente de confirmación legal: si esta transferencia se documenta bajo la figura de "cada doctor responsable" o "Kaliwx responsable único del repositorio" — ver sección 2.2.*]
- **Con proveedores que nos ayudan a operar** (tratan tus datos únicamente para prestarnos el servicio, no para fines propios): Stripe (pagos), WhatsApp Business Platform / Meta (mensajería), n8n (automatizaciones), Supabase (base de datos de apoyo), Google (resguardo de evidencia en Google Drive y, en Kalitok, Google Calendar), proveedor de modelos de lenguaje de inteligencia artificial (Anthropic, para que el agente entienda y responda mensajes), Twilio (número virtual de consultorio) y nuestro proveedor de hosting. [*Pendiente: confirmar lista final de proveedores y ubicación de cada uno.*]
- **Transferencia internacional:** algunos de estos proveedores procesan datos fuera de México. [*Pendiente de confirmación legal: texto de aviso y consentimiento para transferencias internacionales.*]
- **Reseñas publicadas:** una reseña publicada es visible públicamente en el perfil del profesional, con tu nombre abreviado, tu calificación y tu comentario.
- No vendemos ni rentamos tus datos personales a terceros con fines de mercadotecnia ajenos a Kaliwx.

1.5 Derechos ARCO y cómo ejercerlos

Tienes derecho a Acceder, Rectificar, Cancelar tus datos personales, u Oponerte a su tratamiento (derechos ARCO), así como a revocar tu consentimiento en cualquier momento. Esto incluye pedir que retiremos una reseña que hayas publicado. Para ejercerlos, escribe a [*correo de privacidad*] indicando: (a) tu nombre completo, (b) el derecho que deseas ejercer, (c) una descripción clara de los datos sobre los que aplica tu solicitud. Responderemos dentro de los plazos que marca la LFPDPPP.

1.6 Uso de cookies y tecnologías similares

[Pendiente: completar según lo que efectivamente use el sitio en WordPress — cookies de sesión, analítica, etc. El sitio ya cuenta con una página "Privacidad y cookies"; confirmar que coincida con este aviso. Placeholder: "Utilizamos cookies esenciales para el funcionamiento del sitio y cookies analíticas para entender el uso de la Plataforma. Puedes configurarlas desde tu navegador."]

1.7 Cambios a este aviso

Cualquier modificación a este aviso de privacidad se publicará en esta misma página, con la fecha de última actualización visible. Si el cambio es sustancial, te lo notificaremos por WhatsApp o correo antes de que entre en vigor.

2. Plantilla de Aviso de Privacidad para Doctores (Salud Universal)

(Este es el documento que cada profesional de la salud debe aceptar/adoptar durante su alta en la Plataforma, cubriendo su rol frente a los datos de sus propios pacientes. Complementa — no sustituye — el aviso general de la sección 1.)

2.1 Objeto de este anexo

Como profesional de la salud dado de alta en Kaliwx, tú eres quien presta el servicio médico y quien decide clínicamente sobre los datos de tus pacientes. Este anexo describe tu rol frente a esos datos y la mecánica de autorización puntual por cita.

2.2 Tu rol frente a los datos de tus pacientes

[Pendiente de confirmación legal — dos posibles redacciones, según cuál elija el abogado:]

- **Opción 1 (cada doctor = responsable):** "Frente a los datos personales y de salud de tus pacientes, tú eres el responsable del tratamiento en términos de la LFPDPPP. Kaliwx actúa como encargado del tratamiento: aloja y procesa la información por tu cuenta, pero no decide clínicamente ni dispone de los datos para fines propios. Es tu obligación contar con tu propio aviso de privacidad hacia tus pacientes — esta plantilla te la proporcionamos como punto de partida, pero es tu responsabilidad adoptarla o adaptarla."
- **Opción 2 (Kaliwx = responsable único del repositorio):** "Los datos del expediente compartido de Salud Universal son administrados por Kaliwx como responsable único del repositorio; tú accedes como usuario autorizado dentro de él, sujeto a las mismas obligaciones de confidencialidad que aplicarían si fueras responsable directo."

2.3 Autorización puntual por cita

Cuando un paciente tiene una cita confirmada contigo, obtienes acceso a su expediente únicamente a partir de que la cita queda confirmada — nunca antes, y nunca de forma general o retroactiva a otras citas. Cada acceso queda registrado en una bitácora de auditoría, tanto para tu protección como para la del paciente. *(Nota: la función "Segunda Opinión", que usaba este mecanismo para compartir el expediente con un segundo doctor, quedó cancelada por ahora desde el 30-sep-2026; si se retoma, este apartado se amplía.)*

2.4 Integridad de la nota clínica

Cada nota que registras en el expediente queda versionada: el sistema nunca sobrescribe una nota anterior, conserva su historial. Cada nota se firma con tu nombre, cédula profesional y la fecha y hora de confirmación. Si compartes una receta como imagen, el agente puede extraer sus datos en forma de borrador, pero ese borrador solo pasa a ser parte oficial del expediente cuando tú lo revisas y lo firmas; la imagen original se conserva. *[Pendiente de confirmación legal sobre el nivel de declaración necesario: el versionado cumple el principio de no alteración, pero no es una garantía criptográfica de inalterabilidad — se debe aclarar el alcance exacto de esta protección en la versión final. La imagen de una receta no es una receta electrónica certificada y no se describe como tal.]*

2.5 Retención y resguardo

Los expedientes se conservan por un mínimo de 5 años conforme a la NOM-004-SSA3, en la infraestructura de hosting de Kaliwx. La aceptación de cada política por tu parte y los cambios posteriores que la afecten se resguardan en PDF, con fecha y hora, en un espacio de Google Drive de Kaliwx. *[Pendiente de confirmación legal sobre requisitos de cifrado en reposo y ubicación geográfica de los respaldos.]*

2.6 Reseñas y comentarios de pacientes

Los pacientes pueden calificar y comentar tu atención. Las reseñas se publican en tu perfil con el nombre abreviado del paciente. Kaliwx revisa los comentarios graves (por ejemplo, amenazas o difamación) y puede retenerlos antes de publicarlos. *[Pendiente: definir con el abogado qué derechos de réplica o aclaración tiene el doctor y qué reglas aplican para solicitar el retiro de una reseña.]*

2.7 Aceptación

Al completar tu alta como profesional en Kaliwx, tu aceptación de este anexo (y del anexo general de Términos de Servicio) queda registrada con fecha y hora.

3. Aviso de Privacidad de Kalitok (producto separado)

(Kalitok es un asistente de WhatsApp por suscripción para doctores, que opera fuera del directorio de Kaliwx: no tiene perfil público ni usa Amelia. Este apartado se necesita también para la verificación de marca de Google y de Meta, que pidieron una política de privacidad con más detalle y que "Kalitok" aparezca en la página principal.)

3.1 Quién es responsable

Kalitok es operado por Kaliwx. *[Pendiente: razón social y domicilio, igual que 1.1.]* Los datos de los pacientes que escriban al asistente de un doctor los trata el doctor como responsable y Kalitok como encargado. *[Pendiente de confirmación legal.]*

3.2 Qué datos trata

- **Del doctor:** nombre, trato, especialidad, teléfono de WhatsApp, horarios, ubicaciones, servicios y precios, fecha de su próximo cobro de suscripción, historial de la conversación de configuración, y datos de su cuenta de Stripe conectada.
- **De Google Calendar (solo con autorización del doctor):** acceso a los eventos de su calendario y a la disponibilidad (permisos calendar.events y calendar.freebusy), para ofrecer y registrar citas. Se guarda una credencial de acceso (refresh token) en la base de datos de Kalitok.
- **De los pacientes que escriben al asistente:** nombre, teléfono y mensajes necesarios para agendar.

3.3 Uso limitado de datos de Google

[Pendiente de revisión legal, requisito de Google: incluir la declaración de que el uso y la transferencia a cualquier otra aplicación de la información recibida de las API de Google se apegarán a la Política de Datos de Usuario de los Servicios de las API de Google, incluidos los requisitos de uso limitado. Los datos de Google Calendar solo se usan para ofrecer la función de agenda del doctor; no se venden, no se usan para publicidad y no se comparten con terceros salvo lo necesario para operar el servicio.]

3.4 Cómo se revoca

El doctor puede cancelar su suscripción y revocar el acceso a Google Calendar en cualquier momento, y pedir la eliminación de sus datos escribiendo a *[correo de privacidad]*.