
Aviso de Privacidad Integral

1. Identidad y domicilio del responsable

Davalta Soluciones Digitales SAS de SV, quien opera comercialmente bajo la marca **Pauta Salud** ("Pauta Salud", "nosotros" o "nuestro"), con domicilio legal y domicilio del responsable en **Calle Río La Silla 114, Col. 2 de Junio, Guadalupe, Nuevo León, México, C.P. 67189**, es responsable del tratamiento de los datos personales que recaba directamente de prospectos, clientes, usuarios del sitio web, personas que solicitan información, personas que interactúan con nuestras demostraciones y representantes de consultorios o clínicas.

Para cualquier asunto relacionado con datos personales, puede contactarnos en:

- Correo de privacidad y derechos ARCO: contacto@pautasalud.com
- Teléfono o WhatsApp de contacto: **+52 81 3260 2891**
- Domicilio para recibir solicitudes: **Calle Río La Silla 114, Col. 2 de Junio, Guadalupe, Nuevo León, México, C.P. 67189**

2. Alcance de este aviso y roles de Pauta Salud

Pauta Salud ofrece servicios de automatización operativa para consultorios y clínicas, incluyendo recepción, agenda, recordatorios, cobros, seguimiento administrativo, reactivación de pacientes, reportes operativos, demostraciones de voz y herramientas de comunicación asistidas por inteligencia artificial.

Dependiendo del contexto, Pauta Salud puede actuar en dos roles distintos:

1. **Como responsable**, cuando decide las finalidades y medios del tratamiento de los datos personales de prospectos, clientes, usuarios del sitio web, personas que agendan demostraciones, personas que interactúan con nuestros canales comerciales y representantes de consultorios o clínicas.
2. **Como encargado**, cuando trata datos personales de pacientes por cuenta, instrucciones y bajo responsabilidad del consultorio, médico, profesional de la salud o clínica que contrata nuestros servicios. En ese caso, el responsable principal frente al paciente puede ser el consultorio o profesional de la salud, y Pauta Salud tratará los datos conforme al contrato, instrucciones documentadas y aviso de privacidad del responsable.

Este aviso no sustituye el aviso de privacidad que cada consultorio, médico, profesional de la salud o clínica debe poner a disposición de sus pacientes. Pauta Salud no presta servicios médicos, no diagnostica, no prescribe, no sustituye el criterio clínico y no toma decisiones médicas por cuenta propia.

3. Datos personales que podemos tratar

Los datos personales que podemos recabar y tratar dependen de la relación que usted tenga con Pauta Salud.

3.1. Prospectos, visitantes del sitio y personas interesadas

Podemos tratar:

- Nombre.
- Teléfono fijo o móvil.
- Número de WhatsApp.
- Correo electrónico.
- Especialidad, giro profesional o tipo de consultorio.
- Nombre del consultorio, clínica o empresa.
- Ciudad, estado y país.
- Mensajes, comentarios, solicitudes, preferencias de contacto y contenido enviado por formularios, WhatsApp, llamadas, correo electrónico o redes sociales.
- Información necesaria para agendar, confirmar o dar seguimiento a una demostración.
- Datos técnicos de navegación, como dirección IP, identificadores de dispositivo, navegador, sistema operativo, fecha y hora de visita, páginas consultadas, origen de tráfico, interacciones con botones, eventos de conversión y cookies o tecnologías similares.

3.2. Personas que interactúan con demostraciones de voz o IA

Si usted decide usar una demostración de voz, llamada, asistente conversacional o herramienta de prueba, podemos tratar:

- Nombre o identificador que usted proporcione.
- Número telefónico o datos de contacto, cuando sean necesarios para la demostración.
- Audio, voz, transcripción, texto de la conversación, duración de la interacción, eventos técnicos de llamada y metadatos asociados.
- Preferencias, dudas, respuestas o información que usted proporcione voluntariamente durante la demostración.

La demostración de voz de Paula puede operar mediante Retell AI u otro proveedor equivalente de voz conversacional, por lo que el audio, la voz, las transcripciones, grabaciones, logs y

metadatos técnicos podrían ser procesados por dicho proveedor para establecer, operar, monitorear, asegurar y mejorar la llamada o demostración, conforme a la configuración de almacenamiento y retención aplicable.

Le recomendamos no proporcionar datos personales sensibles, datos de salud reales, datos de pacientes reales, datos financieros completos, contraseñas, expedientes clínicos ni información confidencial durante una demostración pública o preliminar, salvo que exista un contrato, consentimiento y configuración aprobada para ese tratamiento.

3.3. Clientes, administradores y usuarios autorizados de consultorios

Podemos tratar:

- Nombre, cargo, puesto o relación con el consultorio.
- Teléfono, WhatsApp, correo electrónico y otros datos de contacto.
- Datos de identificación y facturación requeridos para la contratación, cobro, administración, soporte y cumplimiento fiscal.
- Información contractual, plan contratado, historial de pagos, tickets de soporte, solicitudes de configuración, aprobaciones, instrucciones operativas y comunicaciones con Pauta Salud.
- Datos sobre flujos, horarios, reglas de agenda, servicios del consultorio, ubicaciones, canales de comunicación, personal autorizado y parámetros operativos necesarios para prestar el servicio.
- Credenciales, tokens, llaves de acceso o configuraciones técnicas estrictamente necesarias para conectar servicios, cuando el cliente las proporcione o autorice.

3.4. Pacientes de consultorios o clínicas clientes

Cuando Pauta Salud trate datos de pacientes por cuenta de un consultorio, médico, profesional de la salud o clínica, dicho tratamiento deberá realizarse bajo instrucciones del responsable y de conformidad con el contrato aplicable.

Dependiendo de los servicios contratados por el consultorio, podríamos tratar, por cuenta de dicho responsable:

- Nombre del paciente.
- Teléfono, WhatsApp, correo electrónico u otros datos de contacto.
- Fecha, hora, sede, profesional tratante, tipo de cita o servicio agendado.
- Confirmaciones, cancelaciones, reprogramaciones, recordatorios, mensajes administrativos y respuestas del paciente.
- Información administrativa de pagos, saldos, links de pago, estatus de cobro o comprobantes, cuando el consultorio lo instruya.

- Información de seguimiento post-consulta, reactivación, satisfacción, reseñas, formularios previos o posteriores a la consulta, siempre que sea necesaria para la finalidad autorizada.
- Información relacionada con medicamentos, frecuencia de toma, adherencia, síntomas reportados, especialidad médica, motivos de consulta u otros datos de salud, solo cuando el consultorio lo instruya, exista base legal suficiente y sea estrictamente necesario para el servicio contratado.

Algunos de estos datos pueden ser considerados **datos personales sensibles**, especialmente aquellos que revelen estado de salud presente o futuro, información genética, síntomas, diagnósticos, tratamientos, medicamentos, adherencia o cualquier información clínica. Pauta Salud tratará estos datos con medidas reforzadas y bajo el principio de minimización.

4. Finalidades primarias del tratamiento

Tratamos datos personales para las siguientes finalidades necesarias:

- Identificar y contactar a personas interesadas en Pauta Salud.
- Atender solicitudes de información, cotizaciones, diagnósticos, demostraciones, aclaraciones y seguimiento comercial.
- Agendar, confirmar y realizar demostraciones del servicio.
- Prestar, configurar, operar, mantener y mejorar los servicios contratados.
- Crear, administrar y dar soporte a cuentas, usuarios autorizados, integraciones, flujos de trabajo y canales de comunicación.
- Ejecutar instrucciones operativas del cliente, como agenda, recordatorios, confirmaciones, reagendaciones, cobros, reactivación, seguimiento administrativo, encuestas y reportes.
- Enviar comunicaciones transaccionales, administrativas, técnicas, de seguridad, soporte o servicio.
- Gestionar pagos, facturación, cobranza, aclaraciones, cumplimiento contractual, contable y fiscal.
- Mantener registros necesarios para cumplir obligaciones legales, regulatorias, contractuales, de seguridad, auditoría y defensa de derechos.
- Detectar, prevenir, investigar y atender incidentes, accesos no autorizados, fraude, abuso, errores operativos o vulneraciones de seguridad.
- Cumplir las instrucciones del responsable cuando Pauta Salud actúe como encargado del tratamiento.
- Atender solicitudes de derechos ARCO, revocación de consentimiento, limitación de uso o divulgación, quejas, consultas o requerimientos de autoridad competente.

5. Finalidades secundarias

Siempre que la ley lo permita y usted no se oponga, podemos tratar sus datos para finalidades secundarias, no indispensables para la relación principal:

- Enviar información comercial, novedades, contenido educativo, promociones, invitaciones, encuestas o comunicaciones de marketing de Pauta Salud.
- Medir el interés en nuestros servicios y mejorar campañas publicitarias.
- Elaborar estadísticas internas, análisis de mercado, segmentación comercial y medición de conversiones.
- Solicitar opiniones, testimonios o referencias, sólo cuando corresponda y con la autorización necesaria.
- Desarrollar mejoras de producto, experiencia de usuario, materiales demostrativos y aprendizaje operativo, procurando usar información agregada, anonimizada o disociada cuando sea posible.

Usted puede oponerse al uso de sus datos para finalidades secundarias enviando una solicitud a contacto@pautasalud.com con el asunto "Limitación de finalidades secundarias". La negativa para estas finalidades no será motivo para negar los servicios solicitados o contratados.

6. Datos personales sensibles

Pauta Salud procurará no recabar datos personales sensibles directamente a través del sitio web, formularios generales, canales de prospección o demostraciones públicas.

Cuando sea necesario tratar datos personales sensibles para servicios contratados por un consultorio o clínica, dicho tratamiento deberá cumplir con las bases legales aplicables, instrucciones documentadas del responsable, medidas de seguridad reforzadas, minimización de datos y, en su caso, consentimiento expreso y por escrito de la persona titular o del mecanismo legal aplicable.

Los datos sensibles podrán incluir, de forma enunciativa:

- Estado de salud presente o futuro.
- Información sobre síntomas, tratamientos, medicamentos, adherencia o seguimiento.
- Motivos de consulta, especialidad, antecedentes relevantes o formularios pre/post consulta.
- Cualquier dato que permita inferir información clínica o de salud.

Pauta Salud no utilizará datos de salud de pacientes para publicidad conductual, venta de bases de datos, enriquecimiento comercial ajeno al servicio contratado ni entrenamiento general de modelos sin autorización legal, contractual y técnica suficiente.

7. Tecnologías de rastreo, cookies y analítica

Nuestro sitio web puede utilizar cookies, píxeles, etiquetas, almacenamiento local, identificadores, scripts de analítica y tecnologías similares para:

- Mantener el funcionamiento técnico del sitio.
- Recordar preferencias básicas.
- Medir visitas, eventos, clics, conversiones y rendimiento del sitio.
- Analizar navegación y mejorar la experiencia.
- Medir la efectividad de campañas publicitarias.
- Detectar errores, abusos o problemas de seguridad.

Estas tecnologías pueden recabar información como dirección IP, tipo de dispositivo, navegador, sistema operativo, páginas visitadas, origen de tráfico, fecha y hora de visita, interacciones con elementos del sitio e identificadores publicitarios o de analítica.

Actualmente el sitio puede utilizar herramientas como Meta Pixel, Microsoft Clarity, servicios de fuentes, servicios de voz o llamada, integraciones de WhatsApp y otros proveedores técnicos. El abogado deberá validar la lista final de proveedores antes de publicación.

Usted puede deshabilitar o administrar cookies desde la configuración de su navegador. En su caso, también podremos habilitar un panel o banner de preferencias para aceptar, rechazar o configurar tecnologías no esenciales. Algunas funciones del sitio podrían no operar correctamente si se deshabilitan ciertas tecnologías estrictamente necesarias.

8. Uso de inteligencia artificial y decisiones automatizadas

Pauta Salud utiliza herramientas de automatización e inteligencia artificial para apoyar tareas operativas y administrativas, como recepción, respuestas frecuentes, agenda, clasificación de solicitudes, recordatorios, seguimiento, resúmenes y escalamiento al equipo humano.

Pauta Salud no presta servicios médicos, no emite diagnósticos, no prescribe tratamientos, no interpreta estudios clínicos como acto médico y no sustituye la decisión de profesionales de la salud.

Cuando el sistema detecte una situación que requiera criterio médico, humano, legal, de seguridad o fuera de los parámetros configurados, deberá escalarla al consultorio o persona autorizada, según la configuración del servicio.

Pauta Salud no busca realizar tratamientos automatizados que produzcan por sí mismos efectos jurídicos no deseados o afecten significativamente derechos, libertades, estado de salud, situación económica o comportamiento de las personas titulares sin intervención humana significativa. Si una persona considera que sus datos han sido objeto de un tratamiento automatizado que le afecta significativamente, podrá ejercer los derechos que correspondan conforme a la ley.

9. Transferencias y remisiones de datos personales

Pauta Salud puede compartir datos personales con terceros cuando sea necesario para cumplir las finalidades descritas en este aviso y conforme a la ley aplicable.

9.1. Remisiones a encargados o proveedores

Podemos remitir datos personales a proveedores que traten datos por cuenta de Pauta Salud o por cuenta del responsable correspondiente. Estas remisiones no constituyen transferencias cuando el proveedor actúa como persona encargada y trata los datos conforme a instrucciones, contrato, medidas de confidencialidad y seguridad.

De manera enunciativa, Pauta Salud puede utilizar los siguientes proveedores:

| Proveedor o categoría | Rol esperado | Finalidad | Datos que podrían tratarse |
|--|---|--|---|
| Supabase, Inc. | Proveedor de base de datos, autenticación, almacenamiento o servicios backend | Alojar, organizar, consultar, respaldar y administrar datos necesarios para operar el sitio, las APIs, los agentes y los servicios contratados | Datos de contacto, datos de clientes, configuraciones operativas, registros de interacción, datos administrativos y, cuando exista contrato e instrucciones del consultorio responsable, datos necesarios para operar flujos de pacientes |
| Linode LLC, Akamai Technologies, Inc. y/o sus afiliadas | Proveedor de infraestructura, servidores, red, | Hospedar APIs, servicios backend, agentes, procesos de observación | Datos técnicos, logs, direcciones IP, eventos de uso, configuraciones, |

| Proveedor o categoría | Rol esperado | Finalidad | Datos que podrían tratarse |
|---|---|---|--|
| | seguridad y alojamiento | operativa, registros técnicos, monitoreo, seguridad, disponibilidad y comunicación entre sistemas | datos enviados a las APIs y datos necesarios para prestar el servicio contratado |
| OpenAI, L.L.C. y/o sus afiliadas | Proveedor de modelos de lenguaje, procesamiento, organización y análisis asistido por IA | Apoyar en la organización de información, análisis de comportamiento, clasificación de datos, asistencia en decisiones de marketing, generación de reportes, resúmenes y automatizaciones internas | Datos de contacto, datos comerciales, eventos de interacción, información agregada o disociada cuando sea posible, datos operativos alojados en Supabase o enviados a las APIs, evitando enviar datos sensibles o de pacientes salvo que exista base legal, contrato, instrucciones y configuración aprobada |
| Retell AI, Inc. | Proveedor de plataforma de voz, llamadas, agentes conversacionales, transcripción, grabación, analítica y monitoreo de llamadas | Procesar la voz y audio de la demostración de Paula y, cuando corresponda, llamadas operativas de agentes de voz; generar transcripciones, grabaciones, logs, análisis de llamada, eventos técnicos y webhooks necesarios para prestar, | Audio, voz, grabaciones, transcripciones, número o identificador de llamada, metadatos de llamada, duración, fecha y hora, logs, variables dinámicas, eventos técnicos, respuestas de la persona usuaria y datos necesarios para operar la |

| Proveedor o categoría | Rol esperado | Finalidad | Datos que podrían tratarse |
|---|--|--|---|
| | | monitorear y mejorar el servicio | llamada o demostración |
| Meta Platforms, Inc., WhatsApp LLC y/o afiliadas de Meta | Proveedor de mensajería, medición, publicidad, analítica o canales de comunicación | Permitir que la persona titular contacte a Pauta Salud por WhatsApp, medir eventos del sitio, atribuir conversiones, optimizar campañas y facilitar comunicaciones comerciales o de servicio | Número de teléfono o identificador de WhatsApp cuando la persona escribe voluntariamente, contenido del mensaje enviado por la persona, datos técnicos de navegación, identificadores, eventos del sitio, clics, URL, origen de tráfico y datos de conversión |
| Proveedores de correo, pagos, facturación, soporte, analítica, seguridad, CRM, automatización, contabilidad, asesoría legal o auditoría | Encargados o prestadores sujetos a confidencialidad | Administrar pagos, facturación, soporte, cumplimiento fiscal, seguridad, comunicación, auditoría, defensa de derechos y operación del servicio | Datos de contacto, facturación, soporte, comunicaciones, registros administrativos y datos estrictamente necesarios para la finalidad correspondiente |

Estos proveedores deberán tratar los datos conforme a instrucciones, obligaciones de confidencialidad, medidas de seguridad y contratos aplicables. Cuando Pauta Salud actúe como encargado de un consultorio, la subcontratación que implique tratamiento de datos personales deberá estar autorizada por el responsable conforme al contrato correspondiente.

Pauta Salud procurará limitar el envío de datos personales sensibles, datos de salud o datos de pacientes a proveedores de analítica, publicidad o modelos de inteligencia artificial. Cuando el análisis pueda realizarse con información agregada, disociada o anonimizada, se preferirá dicha modalidad. El uso de datos de pacientes o datos sensibles para fines de marketing, publicidad conductual, entrenamiento general de modelos o finalidades ajenas al servicio contratado requerirá revisión legal específica y, cuando proceda, consentimiento expreso.

Respecto de Retell AI, la documentación del proveedor indica que, por defecto, ciertos datos potencialmente sensibles de llamadas pueden almacenarse sin borrado automático hasta que se configure una política de retención por agente. Retell permite configurar el almacenamiento por agente en modalidades como almacenar todo, almacenar todo excepto cierta información personal identificable, o conservar solo atributos básicos. También permite configurar períodos de retención por agente de 1, 3, 7, 30, 60, 90, 180, 365 o 730 días; una vez vencido el plazo configurado, se eliminan de forma permanente grabaciones de llamadas, transcripciones, logs de llamadas y chats, logs de recuperación de base de conocimiento, variables dinámicas y metadatos asociados, aunque Retell puede conservar internamente cierta metadata básica. Pauta Salud tiene configurada una retención de **90 días** para la demostración de voz de Paula en Retell. Para demostraciones públicas de Paula se recomienda evitar que la persona usuaria comparta datos de salud reales o de pacientes.

9.2. Transferencias que no requieren consentimiento

Podemos transferir datos sin consentimiento cuando la ley lo permita, por ejemplo, cuando:

- La transferencia esté prevista en ley o tratado.
- Sea necesaria para prevención, diagnóstico médico, prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o gestión de servicios sanitarios, conforme al marco legal aplicable.
- Sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés de la persona titular.
- Sea necesaria para mantener o cumplir una relación jurídica entre el responsable y la persona titular.
- Sea requerida por autoridad competente, mandato judicial o disposición legal.
- Sea necesaria para salvaguardar un interés público, procurar o administrar justicia, o ejercer o defender un derecho.

9.3. Transferencias que requieren consentimiento

Salvo los casos permitidos por la ley, si Pauta Salud pretende transferir datos personales a terceros nacionales o extranjeros distintos de encargados, para finalidades no necesarias o no previstas en este aviso, recabará el consentimiento correspondiente de la persona titular.

Transferencias sujetas a consentimiento, si llegaran a realizarse:

| Tercero receptor | Finalidad de la transferencia | Datos personales involucrados | Medio para consentir u oponerse |
|---|--------------------------------------|---|--|
| Meta Platforms, Inc., WhatsApp LLC | Medición de visitas, eventos y | Datos técnicos de navegación, dirección | Consentimiento o configuración |

| Tercero receptor | Finalidad de la transferencia | Datos personales involucrados | Medio para consentir u oponerse |
|--|---|---|--|
| y/o afiliadas de Meta | conversiones; atribución y optimización de campañas; publicidad, remarketing o análisis de audiencia mediante Meta Pixel, WhatsApp u otras herramientas de Meta | IP, identificadores de dispositivo o navegador, eventos del sitio, clics, URL visitada, origen de tráfico, fecha y hora, interacciones con botones, conversiones y, cuando la persona escriba por WhatsApp, número telefónico, identificador de cuenta y contenido enviado voluntariamente | mediante banner, panel de cookies, ajustes del navegador, mecanismos de baja u oposición disponibles. El abogado deberá validar el mecanismo exacto antes de publicación |
| OpenAI, L.L.C. y/o sus afiliadas, cuando no actúen exclusivamente como encargados o cuando el tratamiento tenga una finalidad secundaria no indispensable | Análisis asistido por IA para estudio de comportamiento, segmentación, mejora de mensajes, decisiones de marketing, reportes comerciales o mejora de producto fuera de la prestación estrictamente necesaria del servicio | Datos de contacto, datos comerciales, interacciones, eventos de uso, mensajes, información de prospectos o clientes e información agregada o disociada cuando sea posible. No deberán incluirse datos sensibles ni datos de pacientes para esta finalidad salvo autorización legal específica | Consentimiento expreso o mecanismo de oposición/limitación de finalidades secundarias, según determine el abogado de acuerdo con la finalidad concreta |
| Retell AI, Inc., si los datos de voz, grabaciones o transcripciones se | Análisis de calidad, entrenamiento interno, mejora de producto, estudios | Audio, voz, grabaciones, transcripciones, respuestas, | Consentimiento previo, expreso e informado cuando la finalidad o la |

| Tercero receptor | Finalidad de la transferencia | Datos personales involucrados | Medio para consentir u oponerse |
|---|--|--|--|
| utilizaran para finalidades secundarias distintas de prestar la demostración o el servicio contratado | comerciales, materiales demostrativos, analítica no indispensable o cualquier finalidad no necesaria para atender la solicitud o prestar el servicio | metadatos de llamada, análisis de conversación y datos derivados | naturaleza de los datos lo requiera. Para datos de salud o datos sensibles, el abogado deberá validar la base legal y el mecanismo de consentimiento expreso y por escrito |
| Terceros distintos de encargados que reciban datos para finalidades comerciales, publicitarias, alianzas, referencias, estudios, integraciones no indispensables o finalidades no previstas como necesarias | La finalidad específica que se informe a la persona titular antes de realizar la transferencia | Los datos estrictamente necesarios para la finalidad informada | Consentimiento previo, informado y documentable cuando la ley lo requiera |

Pauta Salud no venderá bases de datos personales ni transferirá datos de salud de pacientes para publicidad conductual, entrenamiento general de modelos, prospección comercial de terceros o finalidades ajenas al servicio contratado.

Para transferencias que requieran consentimiento expreso, Pauta Salud lo solicitará por separado antes de realizar la transferencia. Cuando la transferencia corresponda a finalidades secundarias, la persona titular podrá oponerse o limitar el uso de sus datos conforme a los mecanismos previstos en este aviso, sin que ello afecte la prestación de servicios necesarios o contratados.

10. Conservación, bloqueo y eliminación

Pauta Salud conservará los datos personales sólo durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades que justificaron su tratamiento, la relación jurídica correspondiente, las instrucciones

del responsable cuando actuemos como encargados, y las obligaciones legales, contractuales, fiscales, contables, regulatorias, de seguridad o defensa de derechos que resulten aplicables.

De forma general:

- Los datos de prospectos se conservarán mientras exista una relación comercial potencial, solicitud activa, interés legítimo o hasta que la persona solicite su eliminación u oposición, salvo obligaciones de conservación.
- Los datos de clientes se conservarán durante la vigencia de la relación contractual y posteriormente durante los plazos necesarios para cumplimiento legal, fiscal, contable, auditoría, garantía, seguridad o defensa de derechos.
- Los datos tratados por cuenta de consultorios o clínicas se conservarán conforme al contrato, instrucciones del responsable y plazos legales aplicables al servicio de salud correspondiente.
- Los datos de logs, seguridad, analítica y medición se conservarán durante plazos proporcionales a su finalidad técnica, estadística, de seguridad o cumplimiento.
- Los datos personales sensibles se conservarán por el período mínimo indispensable conforme a la finalidad autorizada y serán objeto de medidas reforzadas.

Cuando los datos dejen de ser necesarios, se procederá a su supresión, previo bloqueo cuando resulte aplicable, salvo que exista obligación legal o contractual de conservarlos.

11. Medidas de seguridad y confidencialidad

Pauta Salud implementará medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas razonables y proporcionales al riesgo, naturaleza de los datos, sensibilidad, volumen, tecnología disponible y finalidades del tratamiento.

Estas medidas pueden incluir, entre otras:

- Controles de acceso y autenticación.
- Gestión de usuarios autorizados.
- Cifrado o protecciones técnicas razonables en tránsito y/o reposo, cuando sea aplicable.
- Registros, monitoreo y revisión de accesos.
- Políticas de confidencialidad.
- Contratos con encargados y sub encargados.
- Copias de seguridad y mecanismos de recuperación.
- Separación lógica de información por cliente, cuando corresponda.
- Minimización de datos y limitación de privilegios.
- Procedimientos para atender incidentes y vulneraciones de seguridad.

Las personas que intervengan en cualquier fase del tratamiento deberán guardar confidencialidad aún después de terminar su relación con Pauta Salud.

En caso de vulneración de seguridad que afecte de forma significativa los derechos patrimoniales o morales de las personas titulares, Pauta Salud realizará las notificaciones que correspondan conforme a la ley aplicable.

12. Derechos ARCO y revocación del consentimiento

Usted, o su representante legal, puede ejercer en cualquier momento sus derechos de:

- **Acceso:** conocer qué datos personales obtenemos y las condiciones generales de su tratamiento.
- **Rectificación:** solicitar la corrección o actualización de datos inexactos, incompletos o desactualizados.
- **Cancelación:** solicitar que sus datos sean cancelados o suprimidos cuando proceda legalmente.
- **Oposición:** oponerse al tratamiento de sus datos en los supuestos previstos por la ley.

También puede revocar el consentimiento que haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales, sin efectos retroactivos, o solicitar la limitación del uso o divulgación de sus datos.

Para ejercer estos derechos, envíe una solicitud a contacto@pautasalud.com con el asunto "Solicitud ARCO" o "Revocación de consentimiento".

Su solicitud deberá contener:

- Nombre de la persona titular.
- Medio para recibir notificaciones.
- Documentos que acrediten su identidad o, en su caso, personalidad e identidad de su representante.
- Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que desea ejercer el derecho, salvo tratándose del derecho de acceso.
- Derecho que desea ejercer o solicitud concreta.
- Cualquier elemento que facilite la localización de los datos.
- Para rectificación, indicar las modificaciones solicitadas y aportar documentación que sustente la petición.

Pauta Salud responderá en un plazo máximo de **20 días hábiles** contados desde la recepción de la solicitud. Si la solicitud resulta procedente, se hará efectiva dentro de los **15 días hábiles** siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta. Estos plazos podrán ampliarse una sola vez por un período igual cuando existan circunstancias que lo justifiquen.

El ejercicio de derechos ARCO es gratuito. Sólo podrán cobrarse, en su caso, costos de reproducción, copiado o envío conforme a la ley aplicable.

Cuando Pauta Salud actúe como encargado y reciba una solicitud relacionada con datos de pacientes tratados por cuenta de un consultorio o clínica, podrá canalizar la solicitud al responsable correspondiente o atenderla conforme a sus instrucciones y al contrato aplicable.

13. Medios para limitar el uso o divulgación de datos

Usted puede limitar el uso o divulgación de sus datos personales mediante:

- Solicitud enviada a contacto@pautasalud.com.
- Baja o de-suscripción de comunicaciones comerciales, cuando el mensaje incluya ese mecanismo.
- Solicitud por WhatsApp al número **+52 81 3260 2891**, cuando sea un canal habilitado para ese fin.
- Configuración de cookies o tecnologías de rastreo en el navegador o panel de preferencias, si se encuentra disponible.

La limitación de finalidades secundarias no afectará la prestación de servicios necesarios, contractuales, legales, de seguridad o administrativos.

14. Menores de edad y personas sujetas a representación

Los servicios comerciales de Pauta Salud no están dirigidos directamente a menores de edad.

Cuando un consultorio o clínica cliente trate datos de pacientes menores de edad, personas con discapacidad o personas sujetas a representación legal, el responsable del tratamiento deberá contar con los consentimientos, avisos, autorizaciones y bases legales correspondientes. Pauta Salud tratará dichos datos, en su caso, conforme a instrucciones del responsable y al contrato aplicable.

Si Pauta Salud identifica que ha recibido directamente datos personales de menores de edad sin base legal suficiente, adoptará medidas razonables para eliminarlos o bloquearlos, salvo que exista obligación legal o instrucción válida del responsable correspondiente.

15. Cambios al aviso de privacidad

Pauta Salud podrá modificar este aviso de privacidad para reflejar cambios legales, regulatorios, operativos, técnicos, comerciales o de servicios.

Los cambios serán comunicados por alguno de los siguientes medios:

- Publicación de la versión actualizada en <https://pautasalud.com/aviso-privacidad>
- Correo electrónico.

- WhatsApp o mensaje al canal registrado.
- Notificación dentro del servicio, contrato, cotización o documento aplicable.

La versión vigente indicará la fecha de última actualización.

16. Autoridad competente

Si usted considera que su derecho a la protección de datos personales ha sido vulnerado, puede acudir ante la autoridad competente conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares vigente.

Conforme al texto vigente de la Ley, la autoridad referida como **Secretaría** es la **Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno**. El abogado deberá confirmar la denominación, vías, portal, domicilio y procedimiento aplicable para la versión final de este aviso.

17. Aceptación

Al proporcionar sus datos personales por medios físicos, electrónicos, telefónicos, WhatsApp, formularios, sitio web, demostraciones, contratos o cualquier otro canal de Pauta Salud, usted reconoce que ha tenido a su disposición este aviso de privacidad y entiende las finalidades del tratamiento de sus datos personales.

Cuando el tratamiento requiera consentimiento expreso o expreso y por escrito, Pauta Salud lo recabará mediante el mecanismo correspondiente antes de realizar dicho tratamiento, salvo excepciones previstas por la ley.

Fecha de última actualización: **7 de julio de 2026**

Aviso de Privacidad Simplificado para sitio web

Davalta Soluciones Digitales SAS de SV, quien opera como **Pauta Salud**, con domicilio legal y domicilio del responsable en **Calle Río La Silla 114, Col. 2 de Junio, Guadalupe, Nuevo León, México, C.P. 67189**, es responsable del tratamiento de los datos personales que recaba de prospectos, clientes, usuarios del sitio, personas que solicitan información, agendan demostraciones o interactúan con nuestros canales comerciales.

Usaremos sus datos para atender solicitudes, contactarle, agendar y realizar demostraciones, prestar y administrar servicios, dar soporte, gestionar pagos y facturación, cumplir obligaciones legales, mejorar la seguridad y operar nuestros servicios. De forma secundaria, podremos usar

sus datos para enviar comunicaciones comerciales, medir campañas, realizar análisis internos y mejorar nuestros servicios, salvo que usted se oponga.

Podemos tratar datos de contacto, identificación, información profesional, datos de navegación, datos de interacción con el sitio, comunicaciones, datos de demostraciones de voz o IA y, cuando corresponda, datos necesarios para prestar servicios contratados. Si usted usa la demostración de voz de Paula, su audio, voz, transcripción, grabación, logs y metadatos técnicos podrían ser procesados por Retell AI u otro proveedor equivalente de voz conversacional. Le recomendamos no proporcionar datos de salud reales o de pacientes en formularios generales o demostraciones públicas.

Cuando Pauta Salud trate datos de pacientes por cuenta de un consultorio o clínica, actuará como encargado conforme a instrucciones del responsable correspondiente. Pauta Salud no presta servicios médicos, no diagnostica, no prescribe y no sustituye el criterio clínico.

Puede ejercer sus derechos ARCO, revocar consentimiento o limitar el uso de sus datos escribiendo a contacto@pautasalud.com. El aviso integral puede consultarse en: <https://pautasalud.com/aviso-privacidad>.

Fecha de última actualización: **7 de julio de 2026**