

# CITIOMED

## Política de Privacidad

*Tratamiento de datos personales en la plataforma Citiomed y en el canal de WhatsApp Business*

Versión 1.0

Fecha de entrada en vigor: 18 de abril de 2026

Quito — Ecuador

## 1. Introducción

En Citiomed valoramos la privacidad de nuestros usuarios, pacientes, profesionales de la salud y clínicas que utilizan nuestra plataforma de gestión de citas y comunicación a través de WhatsApp Business. La presente Política de Privacidad describe de forma clara cómo recopilamos, utilizamos, almacenamos, protegemos y compartimos los datos personales que se generan al interactuar con nuestros servicios.

Este documento ha sido elaborado de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador (LOPDP), su Reglamento General y demás normativa aplicable, así como con los requisitos establecidos por Meta Platforms, Inc. para el uso de la WhatsApp Business Platform.

Al utilizar los servicios de Citiomed, el Titular de los datos personales reconoce haber leído, comprendido y aceptado íntegramente el contenido de esta Política.

## 2. Identificación del Responsable del Tratamiento

**Responsable del tratamiento:** Citiomed (nombre comercial).

- Nombre comercial: Citiomed
- RUC: 0603997305001
- Domicilio: Quito, Ecuador
- Correo electrónico de contacto: [info@citiomed.com](mailto:info@citiomed.com)
- Sitio web: <https://www.citiomed.com>

Para cualquier consulta relacionada con el tratamiento de sus datos personales o con el ejercicio de los derechos reconocidos en la LOPDP, el Titular podrá contactar al Delegado de Protección de Datos (DPD) a través del correo [info@citiomed.com](mailto:info@citiomed.com).

## 3. Alcance

Esta Política aplica al tratamiento de datos personales realizado por Citiomed en el marco de:

- La plataforma web de gestión de clínicas, profesionales, agenda y pacientes.
- La interacción con pacientes a través del canal oficial de WhatsApp Business operado por Citiomed en nombre de las clínicas.
- Los servicios de soporte, facturación, marketing y atención comercial relacionados con la plataforma.

Cuando una clínica o profesional de la salud utiliza Citiomed para gestionar la información de sus pacientes, dicha clínica o profesional actúa como Responsable del tratamiento respecto de los datos de sus pacientes, y Citiomed actúa como Encargado del tratamiento, conforme al Acuerdo de Encargo de Tratamiento suscrito entre las partes.

## 4. Datos personales que recopilamos

Dependiendo del tipo de usuario y de su interacción con el servicio, podemos recopilar las siguientes categorías de datos personales:

### 4.1 Datos de profesionales de la salud, administradores y recepcionistas

- Nombres y apellidos.
- Número de cédula o documento de identificación.
- Número de registro profesional (para médicos).
- Especialidad médica y establecimiento asociado.
- Correo electrónico corporativo y número de teléfono.
- Datos de acceso (credenciales cifradas, historial de sesiones, dirección IP).

### 4.2 Datos de pacientes

- Nombres y apellidos.
- Número de cédula o documento de identificación.
- Fecha de nacimiento y género.
- Número de teléfono utilizado en WhatsApp.
- Correo electrónico (opcional).
- Motivo de consulta y especialidad solicitada (información relacionada con la salud).
- Historial de citas, asistencia y comunicaciones con la clínica.

### 4.3 Datos del canal de WhatsApp Business

- Contenido de los mensajes intercambiados entre el paciente y la clínica a través del asistente conversacional.
- Metadatos de los mensajes (fecha, hora, identificador de la conversación, estado de entrega).
- Número de teléfono utilizado por el paciente y el número de WhatsApp Business de la clínica.

#### 4.4 Datos técnicos y de navegación

- Dirección IP, identificadores de dispositivo y navegador.
- Registros de acceso, auditoría y eventos de seguridad.
- Información de uso de la plataforma (páginas visitadas, acciones realizadas).

### 5. Finalidades del tratamiento

Los datos personales son tratados por Citiomed para las siguientes finalidades legítimas:

- Crear y gestionar la cuenta del usuario en la plataforma.
- Administrar la agenda médica, asignación de turnos, confirmaciones y recordatorios de citas.
- Permitir la comunicación entre la clínica y el paciente a través de WhatsApp para la gestión de citas y seguimiento.
- Mejorar la calidad del servicio mediante análisis estadísticos agregados y anonimizados.
- Dar cumplimiento a obligaciones legales, contables y tributarias aplicables.
- Atender solicitudes de soporte, quejas, reclamos y el ejercicio de derechos del Titular.
- Prevenir fraude, abuso, accesos no autorizados e incidentes de seguridad.

Citiomed no utiliza los datos personales para fines distintos a los informados al Titular ni para publicidad de terceros.

### 6. Base legal para el tratamiento

El tratamiento de los datos personales se realiza con base en los siguientes fundamentos previstos en la LOPDP:

- **Consentimiento explícito del Titular**, especialmente en el caso de datos sensibles relacionados con la salud.
- **Ejecución de un contrato o relación precontractual** entre la clínica y el paciente, o entre Citiomed y la clínica.
- **Cumplimiento de una obligación legal** a la que está sujeto el Responsable o el Encargado del tratamiento.
- **Interés legítimo** para garantizar la seguridad de la plataforma y prevenir accesos no autorizados.

## 7. Compartición de datos con terceros

Citiomed no vende, alquila ni comercializa los datos personales de sus usuarios. Sin embargo, para operar el servicio, ciertos proveedores actúan como Encargados del tratamiento bajo contrato y con obligaciones de confidencialidad y seguridad equivalentes a las de esta Política:

### 7.1 Proveedor de infraestructura y base de datos (Supabase / AWS)

Utilizamos Supabase, que a su vez opera sobre infraestructura de Amazon Web Services (AWS), para el almacenamiento cifrado de la información de la plataforma, autenticación y ejecución de funciones de backend. Los datos son almacenados en centros de datos ubicados fuera del Ecuador; se aplican cláusulas contractuales y medidas técnicas que garantizan un nivel adecuado de protección.

### 7.2 Proveedor de mensajería (Meta Platforms — WhatsApp Business)

El canal de WhatsApp Business es operado a través de la infraestructura de Meta Platforms, Inc. Los mensajes intercambiados entre el paciente y la clínica transitan por los servidores de WhatsApp conforme a las Condiciones de Servicio y Política de Privacidad de WhatsApp.

### 7.3 Proveedor de modelos de lenguaje (OpenAI)

Para potenciar las capacidades del asistente conversacional, Citiomed utiliza modelos de lenguaje provistos por OpenAI. El contenido de los mensajes puede ser procesado por dichos modelos, en servidores ubicados fuera del Ecuador, exclusivamente para generar la respuesta al paciente, sin ser utilizado para entrenar modelos generales, conforme a los términos API de OpenAI.

### 7.4 Otros proveedores

- Proveedores de envío de correo electrónico transaccional (para notificaciones y recuperación de contraseña).
- Proveedores de analítica y monitoreo de errores.
- Asesores legales, contables y auditores externos.
- Autoridades competentes cuando exista una orden judicial o requerimiento legal válido.

## 8. Transferencias internacionales de datos

Dado que algunos de los proveedores mencionados procesan información fuera del territorio ecuatoriano (por ejemplo, en Estados Unidos o en la Unión Europea), Citiomed realiza transferencias internacionales de datos personales amparadas en:

- Cláusulas contractuales estándar suscritas con los Encargados del tratamiento.
- Garantías técnicas y organizativas apropiadas, incluyendo cifrado en tránsito (TLS) y en reposo.

- El consentimiento explícito del Titular cuando resulte exigible por la LOPDP.

El Titular puede solicitar, en cualquier momento, información adicional sobre los países de destino y las garantías aplicables escribiendo a [info@citiomed.com](mailto:info@citiomed.com).

## 9. Conservación de los datos

Los datos personales se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las que fueron recopilados, respetando los plazos mínimos exigidos por la normativa sanitaria, tributaria y laboral del Ecuador. Una vez cumplidos estos plazos, los datos serán suprimidos, anonimizados o bloqueados conforme a la LOPDP.

## 10. Derechos del Titular (ARCO y otros)

De conformidad con la LOPDP, el Titular puede ejercer los siguientes derechos sobre sus datos personales:

- **Acceso:** obtener confirmación sobre si sus datos están siendo tratados y acceder a ellos.
- **Rectificación:** solicitar la corrección de datos inexactos o incompletos.
- **Cancelación / supresión:** solicitar la eliminación de sus datos cuando ya no sean necesarios o haya retirado su consentimiento.
- **Oposición:** oponerse al tratamiento por motivos relacionados con su situación particular.
- **Portabilidad:** recibir sus datos en un formato estructurado y de uso común.
- **No ser objeto de decisiones automatizadas:** incluida la elaboración de perfiles que produzcan efectos jurídicos o le afecten significativamente, así como solicitar la intervención humana.
- **Revocación del consentimiento:** en cualquier momento, sin efectos retroactivos.

Para ejercer cualquiera de estos derechos, el Titular puede enviar una solicitud escrita al correo [info@citiomed.com](mailto:info@citiomed.com) indicando: (i) nombre completo y documento de identidad, (ii) derecho que desea ejercer, (iii) descripción clara del pedido y (iv) medio preferido para recibir la respuesta. Citiomed atenderá la solicitud dentro de los plazos previstos por la LOPDP.

Si el Titular considera que sus derechos han sido vulnerados, puede presentar una denuncia ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales del Ecuador.

## 11. Medidas de seguridad

Citiomed implementa medidas técnicas, organizativas y administrativas razonables para proteger los datos personales contra accesos no autorizados, pérdida, alteración o divulgación indebida. Entre otras:

- Cifrado en tránsito (TLS 1.2 o superior) y en reposo.
- Control de acceso basado en roles (RBAC) y principio de mínimo privilegio.
- Autenticación multifactor para personal con acceso administrativo.
- Auditoría y registro de accesos a información sensible.
- Copias de seguridad periódicas y planes de continuidad del servicio.
- Acuerdos de confidencialidad con todo el personal y proveedores con acceso a datos.

## 12. Notificación de brechas de seguridad

En caso de que se produzca una vulneración de seguridad que afecte a los datos personales y pueda suponer un riesgo para los derechos y libertades de los Titulares, Citiomed notificará a la autoridad de control y, cuando corresponda, al Titular afectado, dentro de los plazos y con el contenido previstos por la LOPDP.

## 13. Tratamiento de datos de menores de edad

Cuando el paciente sea menor de edad, el tratamiento de sus datos se realizará con el consentimiento expreso de su representante legal, salvo los casos previstos por la legislación ecuatoriana que autorizan el tratamiento en beneficio del menor.

## 14. Cookies y tecnologías similares

La plataforma web puede utilizar cookies técnicas necesarias para el funcionamiento del servicio, así como cookies analíticas que permiten medir el uso del sitio de forma agregada. El Titular puede configurar su navegador para rechazar cookies, si bien esto puede afectar la funcionalidad de la plataforma.

## 15. Cambios a la presente Política

Citiomed se reserva el derecho de actualizar esta Política de Privacidad para reflejar cambios normativos, tecnológicos o en los servicios ofrecidos. Las actualizaciones serán publicadas en <https://www.citiomed.com> e incluirán la fecha de la nueva versión. Cuando los cambios sean sustanciales, se notificará a los usuarios por los medios razonablemente disponibles.

## 16. Contacto

Para cualquier consulta, comentario o queja relacionada con esta Política o con el tratamiento de sus datos personales, el Titular puede escribir a:

- Correo electrónico: [info@citiomed.com](mailto:info@citiomed.com)
- Sitio web: <https://www.citiomed.com>
- Dirección: Quito, Ecuador

---

Documento emitido por Citiomed — Versión 1.0 — 18 de abril de 2026.