Política de Privacidad

Tratamiento de datos personales

Revisión **01**

Fecha **Septiembre 2026**

Reemplaza **Versión del 08/08/2024**

Aprobación **Dirección**

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ·

Revisión 01 · Septiembre 2026

Reemplaza a la versión publicada el 8 de agosto de 2024.

Documento	Política de Privacidad
Revisión	01
Fecha	Septiembre 2026
Reemplaza	Versión del 08/08/2024
Aprobación	Dirección
Canal de contacto	dpo@somoswoxi.com

1. Introducción

Woxi se compromete a proteger la privacidad de los datos personales que llegan a sus manos. Esta política describe qué datos tratamos, para qué, con quién los compartimos, cuánto tiempo los conservamos y qué derechos tienen las personas.

Respecto de la versión anterior, esta revisión agrega algo que faltaba: además de los datos de quienes visitan nuestro sitio web o se contactan con nosotros, Woxi trata datos personales **por cuenta de sus clientes** cuando presta su servicio SaaS de cartelería digital y de gestión de atención a clientes. Son dos situaciones distintas, con reglas distintas, y esta política las separa de forma explícita.

1.1 A quién alcanza esta política

Esta política se aplica a:

- Quienes visitan nuestro sitio web o se comunican con nosotros por cualquier canal.
- Los contactos comerciales de clientes, prospectos, proveedores y partners.
- Las personas cuyos datos tratamos al prestar nuestros servicios por cuenta de un cliente (por ejemplo, alguien que saca un turno en una farmacia, un banco o un organismo público que usa nuestra plataforma).
- Los colaboradores de Woxi, en lo relativo al tratamiento de sus datos personales.

1.2 Los dos roles de Woxi frente a los datos personales

	Woxi como responsable del tratamiento	Woxi como encargado del tratamiento
Qué significa	Woxi decide qué datos se recogen y para qué se usan	El cliente decide; Woxi trata los datos siguiendo sus instrucciones

A qué datos aplica	Visitantes de la web, contactos comerciales, colaboradores de Woxi	Datos que el cliente carga o genera en la plataforma sobre sus propios clientes, usuarios o pacientes
Ejemplo	Alguien completa el formulario de contacto de somoswoxi.com	Alguien saca un turno en un local que usa nuestro sistema de gestión de atención
Quién responde ante la persona	Woxi	El cliente, que es el responsable. Woxi lo asiste
Dónde se regula	Esta política, secciones 2 a 10 y 18	El contrato con cada cliente, y las secciones 11 a 17 de esta política

La distinción no es formal: cambia quién decide, quién informa a las personas y ante quién se ejercen los derechos.

Parte A — Cuando Woxi es responsable del tratamiento

Esta parte aplica a los datos de visitantes del sitio web y de contactos comerciales. Los datos de los colaboradores de Woxi, en los que Woxi también es responsable, se tratan aparte en la sección 18.

2. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de estos datos personales es:

- **Nombre de la empresa:** Woxi Soluciones Digitales SL
- **Correo electrónico:** dpo@somoswoxi.com

3. Datos que recopilamos

Podemos recopilar los siguientes datos personales:

- **Información de contacto:** nombre, apellidos, empresa, cantidad de empleados, producto de interés, correo electrónico y teléfono de contacto.
- **Datos de navegación:** dirección IP, tipo de navegador, sistema operativo, páginas visitadas y datos equivalentes.
- **Información de cookies:** utilizamos distintas cookies para mejorar tu experiencia en nuestro sitio web (más información en la sección 20).

No pedimos ni necesitamos datos sensibles para estas finalidades. Si nos los envías por tu cuenta en una consulta, los tratamos solo para responderla.

4. Finalidad del tratamiento

Los datos que recopilamos se utilizan para:

- **Gestionar tus consultas:** responder a tus preguntas y solicitudes de información.
- **Enviar comunicaciones comerciales:** enviarte noticias, ofertas y promociones relacionadas con nuestros productos y servicios. Podés darte de baja en cualquier momento, desde el enlace de cada comunicación o escribiendo a dpo@somoswoxi.com.
- **Mejorar nuestra web y servicios:** analizar el comportamiento en nuestro sitio para personalizar la experiencia y mejorar nuestros productos y servicios.
- **Contactarte:** comunicarnos con vos por teléfono, correo electrónico o WhatsApp para atender tus consultas.
- **Gestionar la relación contractual:** administrar la relación comercial con clientes, proveedores y partners, y cumplir las obligaciones que surgen de ella.

No usamos estos datos para decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos sobre las personas.

5. Base legal del tratamiento

El tratamiento de tus datos se basa, según el caso, en:

- **Consentimiento:** cuando nos escribís, completás un formulario o aceptás recibir comunicaciones comerciales. Podés retirarlo en cualquier momento, sin que eso afecte la validez del tratamiento anterior.
- **Ejecución de un contrato o de medidas precontractuales:** cuando los datos son necesarios para preparar una propuesta, prestar un servicio contratado o gestionar la relación.
- **Cumplimiento de obligaciones legales:** cuando la normativa nos obliga a conservar o comunicar determinada información.
- **Interés legítimo:** para mejorar nuestros productos y servicios, mantener la seguridad de nuestros sistemas y dirigir comunicaciones a contactos de organizaciones con las que tenemos o buscamos una relación comercial. Siempre que invocamos interés legítimo, valoramos previamente que no prevalezcan tus derechos, y podés oponerte.

6. Destinatarios de los datos

Tus datos pueden ser compartidos con:

- **Colaboradores internos de Woxi:** personal autorizado, con acceso limitado a lo necesario para las tareas indicadas en esta política.

- **Proveedores de servicios:** empresas que nos prestan servicios tecnológicos (por ejemplo, Zoho y Google Analytics), obligadas por contrato a mantener la confidencialidad de tus datos y a tratarlos solo según nuestras instrucciones.
- **Autoridades públicas:** cuando una norma o una orden de autoridad competente lo exija.

No vendemos datos personales ni los cedemos a terceros con fines publicitarios propios de esos terceros.

7. Transferencias internacionales

Woxi opera con un equipo distribuido y con proveedores tecnológicos que pueden alojar o procesar información fuera del país de origen de los datos, incluidos servidores ubicados fuera de la Unión Europea. Esas transferencias se realizan con garantías adecuadas, como las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea u otros mecanismos previstos por la normativa aplicable.

8. Plazo de conservación

Conservamos tus datos mientras dure la finalidad para la que fueron recogidos y, después, durante los plazos que exijan las obligaciones legales o la eventual defensa de reclamos. Como criterio general:

- **Consultas y solicitudes de información:** mientras se gestiona la consulta y por el tiempo razonable posterior para dar seguimiento comercial.
- **Comunicaciones comerciales:** hasta que solicites la baja.
- **Datos de la relación contractual:** durante la vigencia del contrato y los plazos de prescripción y conservación legal posteriores.
- **Datos de navegación y cookies:** según los plazos indicados en la política de cookies.

Cumplidos esos plazos, los datos se eliminan o se anonimizan.

9. Medidas de seguridad

Aplicamos medidas técnicas y organizativas para proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, la alteración, la divulgación o la destrucción. Entre ellas: control de accesos con criterio de mínimo privilegio, separación de entornos de desarrollo, prueba y producción, prácticas de desarrollo seguro y gestión de vulnerabilidades, monitoreo de la plataforma, gestión de incidentes y capacitación del equipo.

Estas medidas forman parte del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de Woxi, que se revisa y se audita de forma periódica, y se apoyan en la Política de Seguridad de la Información aprobada por la Dirección.

10. Derechos de los interesados

Respecto de los datos en los que Woxi es responsable, tenés derecho a:

- **Acceder a tus datos:** solicitar una copia de los datos que tenemos sobre vos.
- **Rectificar tus datos:** solicitar la corrección de cualquier dato inexacto.
- **Suprimir tus datos:** solicitar su eliminación en determinadas circunstancias.
- **Oponerte al tratamiento:** oponerte por motivos legítimos, y en cualquier caso al envío de comunicaciones comerciales.
- **Limitar el tratamiento:** solicitar su limitación en determinadas circunstancias.
- **Portabilidad de los datos:** solicitar su portabilidad a otro responsable.
- **Retirar el consentimiento** que hayas dado, en cualquier momento.

Para ejercerlos, escribí a **dpo@somoswoxi.com** indicando el derecho que querés ejercer. Podemos pedirte que acredites tu identidad. Respondemos dentro de los plazos que fija la normativa aplicable.

Si considerás que no atendimos tu solicitud como corresponde, podés reclamar ante la autoridad de control en materia de protección de datos personales de tu país.

Parte B — Cuando Woxi es encargado del tratamiento, por cuenta de sus clientes

11. Qué significa que Woxi sea encargado

Woxi diseña, desarrolla y monitorea soluciones de cartelería digital y de gestión de atención a clientes en modalidad SaaS. Cuando una organización contrata ese servicio, su plataforma trata datos personales de personas que no son clientes de Woxi, sino del cliente de Woxi: quien saca un turno en una farmacia, quien es atendido en una sucursal bancaria o quien realiza un trámite en un organismo público.

En esa relación:

- **El cliente es el responsable del tratamiento.** Define qué datos se recogen, con qué finalidad, sobre qué base legal, qué información se le da a las personas y durante cuánto tiempo se conservan.
- **Woxi es el encargado del tratamiento.** Trata esos datos únicamente por cuenta del cliente y siguiendo sus instrucciones documentadas.
- **Woxi no usa esos datos para fines propios.** No los reutiliza, no los cruza con otra información, no los cede a terceros y no los explota comercialmente.

Las condiciones concretas de cada relación (instrucciones, categorías de datos, plazos, subencargados, medidas de seguridad y destino de los datos al finalizar) se documentan en el contrato de prestación de servicios con cada cliente y, cuando corresponde, en un acuerdo específico de tratamiento de datos personales.

12. Qué datos tratamos como encargado, y con qué límites

Las categorías exactas dependen de cómo cada cliente configure el servicio, y se detallan en el acuerdo con cada uno. Típicamente incluyen:

- Datos de identificación y contacto que el cliente carga en la plataforma o integra desde sus propios sistemas.
- Datos generados por el uso del sistema de gestión de atención: número de turno, sucursal, canal de atención, fecha y hora, tipo de gestión o servicio solicitado, tiempos de espera y de atención.
- Contenidos que el cliente decide publicar en sus pantallas.
- Datos de los usuarios del cliente que operan la plataforma (por ejemplo, personal de atención): identificación, rol y registros de actividad.

En sectores como salud, el motivo o el tipo de atención puede constituir un dato sensible. Cuando eso ocurre, lo tratamos con el mismo criterio de confidencialidad y acceso restringido que el cliente nos indique, y sin extraerlo de la plataforma para ningún uso ajeno al servicio.

Límites que aplicamos siempre:

- Acceso restringido al personal que necesita el dato para prestar el servicio, con criterio de mínimo privilegio y revisión periódica de los accesos.
- Separación entre los entornos de desarrollo, prueba y producción.
- Uso de datos ficticios o anonimizados en desarrollo, pruebas y demostraciones.
- Obligación de confidencialidad para todo el personal y para los terceros que intervienen.

13. La información del cliente es del cliente

Este es el principio que ordena todo lo anterior y está tomado de la Política de Seguridad de la Información de Woxi:

- **No exponemos la información del cliente ni la reutilizamos con fines propios.**
- **No la publicamos.** En demostraciones, material comercial, capacitaciones y comunicaciones usamos datos ficticios o anonimizados. Ni un turno real se usa con fines publicitarios.
- **Los casos de éxito se difunden únicamente con autorización expresa del cliente**, en los términos que el cliente autorice.

- **El uso de la marca del cliente** se rige por lo pactado en el contrato.

14. Proveedores que intervienen en el servicio (subencargados)

Para prestar el servicio nos apoyamos en proveedores de infraestructura y de herramientas tecnológicas. Cuando esos proveedores pueden acceder a datos personales tratados por cuenta de un cliente:

- Los evaluamos antes de incorporarlos y les trasladamos por contrato obligaciones de seguridad y confidencialidad equivalentes a las que asumimos con el cliente.
- Se identifican en el acuerdo con cada cliente, junto con la ubicación de los datos y las garantías aplicables a las transferencias internacionales.
- Informamos al cliente de los cambios previstos en esa lista, en las condiciones pactadas, para que pueda oponerse.

15. Conservación, devolución y borrado

Los plazos de conservación de los datos tratados por cuenta de un cliente los define el cliente. Woxi los aplica según lo acordado.

Al finalizar el contrato, devolvemos o eliminamos los datos según lo que el cliente indique y lo que el contrato establezca, salvo que una norma nos obligue a conservarlos. Dejamos constancia documentada de la devolución o de la eliminación.

16. Incidentes de seguridad que afecten datos personales

Si detectamos un incidente de seguridad que afecte datos personales tratados por cuenta de un cliente, se lo notificamos **sin dilación indebida** desde que tomamos conocimiento, con la información disponible sobre qué ocurrió, qué datos podrían estar afectados y qué medidas tomamos.

La notificación a la autoridad de control y, en su caso, a las personas afectadas corresponde al cliente como responsable. Woxi lo asiste con la información y la colaboración que necesite.

17. Ejercicio de derechos cuando Woxi actúa como encargado

Si sos una persona cuyos datos fueron tratados a través de un servicio que Woxi presta a una organización, tus derechos se ejercen **ante esa organización**, que es la responsable del tratamiento.

Si nos llega una solicitud de ese tipo, no la respondemos por nuestra cuenta: la derivamos al cliente responsable, se lo comunicamos y lo asistimos para que pueda atenderla. Si nos

escribís a dpo@somoswoxi.com, te indicamos a quién dirigirte cuando podamos identificar al responsable.

Parte C — Datos de nuestros colaboradores

18. Tratamiento de datos de colaboradores

Woxi trata datos personales de las personas que integran su equipo, y de quienes participan en procesos de selección.

- **Qué datos:** identificación y contacto, datos de la relación laboral o contractual, formación y antecedentes profesionales, datos bancarios para el pago, registros de accesos y de uso de los sistemas, y los datos que exija la normativa laboral y de seguridad social aplicable.
- **Para qué:** gestionar la relación laboral o contractual, liquidar remuneraciones, cumplir obligaciones legales, administrar los accesos a los sistemas, sostener la seguridad de la información y gestionar la formación.
- **Base legal:** la ejecución del contrato, el cumplimiento de obligaciones legales y, en algunos casos, el interés legítimo de Woxi o el consentimiento de la persona.
- **Quién accede:** el personal de administración y de recursos humanos que lo necesita, y los proveedores que intervienen en esos procesos, sujetos a confidencialidad.
- **Cuánto tiempo:** durante la relación y luego por los plazos de conservación y prescripción que fije la normativa aplicable. Los datos de candidatos no seleccionados se conservan solo por el plazo informado en cada proceso.
- **Derechos:** los de la sección 10, por el mismo canal.

Woxi asume el compromiso de aplicar a los datos de sus colaboradores los mismos criterios de minimización y de enmascaramiento que aplica a los datos de clientes en el ciclo de desarrollo, en particular cuando se trata de datos sensibles. El alcance actual de ese control, las brechas detectadas y el plan para cerrarlas se registran y se siguen dentro del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Parte D — Disposiciones generales

19. Marco normativo

Woxi presta servicios en varios países y se compromete a tratar los datos personales conforme a la normativa de protección de datos que resulte aplicable en cada caso, incluida la normativa europea y la de los países de la región donde opera.

Cuando Woxi actúa como encargado, la determinación de la normativa aplicable a un tratamiento concreto y el cumplimiento de los deberes de información, registro y notificación frente a los titulares corresponden al cliente responsable, con la colaboración de Woxi.

20. Cookies

Utilizamos cookies técnicas, de personalización, de análisis, publicitarias, de publicidad comportamental y de terceros. Podés consultar nuestra política de cookies para obtener más información y para configurar tus preferencias.

21. Vigencia, revisión y disponibilidad

Esta política se revisa **al menos una vez al año**, y también cuando se produzcan cambios significativos en los servicios de Woxi, en su organización, en sus proveedores o en los requisitos legales aplicables. Este criterio es el mismo que aplica el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de Woxi.

La versión vigente es la publicada en el sitio web de Woxi, e identifica su número de revisión y su fecha. Cuando un cambio sea significativo, lo comunicamos por los canales habituales antes de que entre en vigor.

22. Contacto

Si tenés alguna pregunta sobre esta política de privacidad o sobre el tratamiento de tus datos, escribinos a **dpo@somoswoxi.com**.