Política de Privacidad de Datos

Qué datos personales recopila Yala, para qué los usa, con quién los comparte, cuánto tiempo los conserva y cómo ejercer tus derechos según la Ley N.° 29733.

1. Quiénes somos y marco legal

GRUPO D' VALLEJOS S.A.C. (en adelante, «Yala») es la **titular del banco de datos personales** de usuarios de la plataforma yalavet.com y responsable de su tratamiento. Esta política se rige por la **Ley N.° 29733, Ley de Protección de Datos Personales**, su Reglamento y normas complementarias del Perú, bajo la supervisión de la **Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales** (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos).

Al aceptarla durante el registro nos das tu **consentimiento libre, previo, expreso, informado e inequívoco** para tratar tus datos como se describe aquí. Este consentimiento es independiente de los Términos y Condiciones.

2. Qué datos recopilamos

Profesionales (médicos veterinarios y estilistas):

- Identificación y contacto: nombre completo, **DNI**, WhatsApp, correo electrónico, departamento, provincia y distrito de **residencia**, y departamento, provincia y distritos de cobertura (zonas de trabajo).
- Profesionales: número de **colegiatura CMVP**, especialidad o nivel, años de experiencia, experiencia laboral, biografía, certificados, referencias, disponibilidad y horarios.
- Imágenes y videos: foto de perfil (y su **imagen original**, para que puedas reencuadrarla), portada, fotos y videos de trabajo, y los **videos de la Validación Exprés**. También las **marcas** con las que trabajas y, si brindas capacitaciones, sus temas.

Establecimientos (y sus sedes):

- Razón social, nombre comercial, **RUC**, tipo de negocio, representante o persona de contacto, WhatsApp, correo, dirección y distrito de cada sede, horarios, servicios, logo, portada, fotos y videos.
- Datos de **facturación** (RUC y correo) y **comprobantes de pago** (capturas) que subes.

De todos los usuarios:

- Datos de uso: turnos, postulaciones, YALA MATCH, mensajes y avisos dentro de la Plataforma, reseñas, etiquetas, «me gusta».
- Datos técnicos: dirección IP, tipo de dispositivo y navegador, fecha y hora de acceso y de aceptación de documentos, registros de seguridad.

- **Preferencias guardadas en tu navegador** (modo claro u oscuro, sonidos, tema), que no salen de tu dispositivo.
- Suscripción a notificaciones push, si las activas.

No recopilamos datos sensibles (salud, religión, etc.) como requisito de uso. No nos entregues datos sensibles de terceros ni de clientes o mascotas; si los incluyes en tus fotos o videos, eres responsable de contar con su autorización.

Soporte técnico y constancias:

- Los reportes que envías por «Soporte técnico» (tipo de inconveniente, descripción, página en la que estabas y tu teléfono de perfil).
- Las **constancias digitales de vinculación** (PDF) de tus contrataciones, con los datos del requerimiento y de las partes. La versión del Profesional no contiene datos comerciales de Yala.
- Los **mensajes del chat** entre Profesional y Establecimiento durante un Turno confirmado (texto, fecha y hora, y si fueron leídos).
- Si participas en la **entrevista de verificación**: la **grabación (audio y video) de la entrevista** hecha por Google Meet, la constancia de que aceptaste la grabación (fecha y hora), las notas que toma el equipo de Yala sobre la validación de tus datos y, con tu consentimiento, **copias de los documentos que entregues** (por ejemplo, DNI, carné de extranjería o pasaporte, título profesional, carné de colegiado, certificados, licencia de funcionamiento, certificado de Defensa Civil o ficha RUC) y, con tu **consentimiento expreso**, los **certificados de antecedentes penales y judiciales** y las declaraciones sobre denuncias, que son **datos sensibles**.
- **Resultado de la verificación:** el resultado de tu entrevista (aprobado o desaprobado), los puntos evaluados y el correo de aviso enviado.

Reportes:

- Los reportes de perfiles, fotos o videos: quién reporta, el contenido reportado, el motivo y el detalle.

Sugerencias:

- Las sugerencias que envías por el **buzón de sugerencias** (tema y mensaje), asociadas a tu cuenta, para que el equipo de Yala las lea y las use para mejorar la Plataforma.

3. Para qué usamos tus datos (finalidades)

Necesarias para prestar el servicio:

- Crear y administrar tu cuenta, autenticarte y recuperar tu contraseña.
- **Verificar tu identidad y tus documentos** (DNI, RUC, colegiatura, licencias) y programar la **entrevista virtual de verificación**.
- Mostrar tu perfil, publicar y buscar requerimientos, calcular afinidades y sugerir perfiles, y gestionar YALA MATCH, validaciones exprés, contrataciones, turnos y calificaciones.
- Cobrar y verificar la **comisión**, emitir **comprobantes electrónicos** y cumplir obligaciones tributarias.
- Enviar avisos de actividad, seguridad, pagos y recordatorios por la Plataforma, correo, notificaciones push y, cuando corresponda, WhatsApp.

- Prevenir fraude, evasión de la Plataforma y conductas prohibidas; atender reclamos; cumplir la ley y requerimientos de autoridades.

Adicionales (puedes oponerte): mejorar la Plataforma con estadísticas agregadas y enviarte novedades de Yala o de formación (Academia). Puedes dejar de recibirlas en tu configuración o escribiéndonos.

- Mostrar tus **fotos de perfil y logos desenfocados** a la otra parte hasta que haya un turno confirmado, y revelar tu nombre completo solo entonces. Tu teléfono y tu correo **no se muestran** a la otra parte: la coordinación se hace por el chat interno.
- Enviarte **correos automáticos** del proceso de verificación (bienvenida, horario de la entrevista, aprobación, verificación o no aprobación) y de tus contrataciones.
- **Emitir y guardar la constancia digital** de cada contratación confirmada, y atender tus solicitudes de **soporte técnico** contactándote al número de tu perfil.
- Evitar que dos entrevistas de verificación coincidan en el mismo horario.
- **Evaluar tu entrevista de verificación** con reglas objetivas y automáticas (identidad, credencial principal, experiencia con referencias, ausencia de puntos no conformes o señales de alerta, y perfil completo al 85 %), comunicarte el resultado por la Plataforma y por correo y permitirte volver a intentarlo. Esta evaluación es en gran parte automatizada: **puedes pedir la revisión de una persona** del equipo escribiéndonos.
- Enviarte **consejos y datos útiles** periódicos (cada 6, 12 o 24 horas), **recordatorios de turno** (1 hora antes y 1 hora después de su finalización) y **avisos del avance de tu perfil** (por ejemplo, completar tu información para pasar a «Registrado» o a «Verificado»).
- Mostrarte tu **calendario de turnos** y atender los **reportes** de perfiles, fotos o videos para proteger a la comunidad.
- **Grabar la entrevista de verificación** por Google Meet, con tu aceptación previa, para validar tus datos y tu identidad, dejar constancia de lo conversado y atender dudas o reclamos sobre el resultado.
- **Verificar antecedentes y denuncias:** revisar, con tu consentimiento expreso y únicamente para decidir la verificación, los certificados de antecedentes penales y judiciales (Profesionales) y la declaración sobre denuncias por delitos o por abuso contra el personal (Establecimientos y su responsable), para proteger a la comunidad.

4. Videos de la Validación Exprés

- Los grabas voluntariamente para responder preguntas del Establecimiento. **Solo los ven el Establecimiento involucrado y tú.**
- Se **eliminan automáticamente**: al **aceptarse el turno**, **24 horas después de que el Establecimiento los abre**, cuando el proceso termina sin confirmación, o al eliminar la cuenta.
- El Establecimiento tiene prohibido pedir datos personales o de contacto en las preguntas, y no puede descargar, grabar ni difundir los videos. Si lo hace, suspendemos su cuenta y eliminamos su requerimiento.
- Las preguntas que el Establecimiento escribe se guardan en un **banco anónimo** (sin identificarlo) para sugerirlas a otros establecimientos cuando las usan al menos dos distintos. Nunca deben incluir datos personales o de contacto.

5. Con quién compartimos tus datos

No vendemos tus datos ni los usamos para publicidad de terceros.

- **Con otros usuarios:** tu perfil público se muestra de forma **anónima** (nombre de pila e inicial / tipo y distrito) hasta que la Contratación se confirme. Con la Contratación confirmada se revela tu **nombre completo** y se abre el **chat interno** entre ambas partes **solo mientras el turno esté vigente**; **no se comparten tu teléfono ni tu correo**.
- **Proveedores de servicios (encargados del tratamiento)** que nos ayudan a operar, con obligación de confidencialidad: alojamiento web y base de datos (BanaHosting y su infraestructura), correo electrónico, servicios de **Google** (Calendar y Meet, solo para entrevistas de verificación), servicios de notificaciones push de tu navegador o dispositivo y, cuando esté habilitado, mensajería por **WhatsApp**.
- **Autoridades** (SUNAT, INDECOPI, Policía, Ministerio Público, jueces) cuando la ley lo exija.
- **Asesores** (legales, contables, de seguridad) bajo secreto profesional.
- **Transferencia internacional:** algunos proveedores pueden almacenar o procesar datos fuera del Perú. En esos casos exigimos un nivel de protección **adecuado** conforme a la Ley N.° 29733, y con tu aceptación autorizas estas transferencias para las finalidades indicadas.
- Hasta que haya un turno confirmado, y de nuevo desde 48 horas después de terminado el servicio, la otra parte ve tu foto **desenfocada** (la imagen nítida no se envía a su navegador) y tu nombre abreviado. Las **constancias digitales** solo pueden descargarlas las dos partes de esa contratación y el equipo de Yala.
- El contenido del **chat** de un Turno solo lo ven las dos partes de ese Turno y, para resolver reclamos y por seguridad, el equipo de Yala.
- Las notas y los documentos de la **verificación** solo los ve el equipo de Yala autorizado, se guardan en un espacio privado y no se muestran a otros usuarios.
- La identidad de quien reporta un perfil o un archivo **no se revela** a la persona reportada. El equipo de Yala puede eliminar el contenido reportado y avisar a su titular.
- La **grabación de la entrevista** solo la ve el equipo autorizado de Yala. **Google** (Meet y Google Drive) procesa y almacena la grabación como proveedor de Yala; no se comparte con otros usuarios ni se publica.

6. Uso de la API de Google Calendar y de Meet

Yala utiliza **su propio calendario** de Google (cuenta oficial de Yala) con el permiso `calendar.events`, **únicamente** para crear, mover o cancelar el evento puntual de cada entrevista de verificación, con su enlace de Google Meet, e invitar a tu correo. **No accedemos al calendario ni a información de tu cuenta de Google.**

El uso por Yala de la información recibida de las APIs de Google se ajusta a la **Política de Datos de Usuario de los Servicios API de Google, incluidos los requisitos de uso limitado**. Los tokens de acceso se guardan **cifrados** en nuestro servidor, se usan solo para las acciones descritas y no se transfieren ni se usan para publicidad ni para entrenar modelos.

La **grabación de la entrevista** la realiza Google Meet con la cuenta oficial de Yala y se guarda en el Google Drive de esa cuenta. La aplicación de Yala **no accede a las grabaciones** mediante la API de Google: el permiso `calendar.events` solo se usa para crear, mover o cancelar el evento de la entrevista.

7. Cuánto tiempo conservamos tus datos

- **Datos de tu cuenta y perfil:** mientras tengas cuenta activa. Si la cierras, los eliminamos o anonimizamos, salvo lo que debamos conservar por ley o para defender derechos.
- **Videos de validación:** según la sección 4.
- **Comprobantes de pago, comprobantes electrónicos y registros contables:** durante el **plazo de prescripción tributaria** y, como mínimo, cuatro años, o el plazo mayor que exija la ley.
- **Registros de aceptación de documentos, seguridad e incidentes:** hasta **dos años** o más si hay un reclamo o proceso en curso.
- **Datos técnicos y de acceso:** hasta **doce meses**.

Pasado el plazo, los datos se eliminan o se anonimizan de forma segura.

- **Constancias digitales de contratación y reportes de soporte:** por el mismo plazo de los comprobantes y registros contables, y en el caso del soporte, hasta **doce meses** desde que se atiende.
- **Imagen original de tu foto o portada:** mientras la mantengas en tu perfil; al cambiarla o quitarla se elimina.
- **Mensajes del chat:** el chat se cierra al finalizar o cancelar el Turno y deja de ser visible para las partes; Yala lo conserva **90 días** para atender reclamos y luego lo **elimina definitivamente**.
- **Documentos de la verificación:** se eliminan automáticamente a los **12 meses** de haber sido entregados; puedes pedir su eliminación antes escribiéndonos. Las notas de la entrevista se conservan mientras tu cuenta esté activa.
- **Reportes de perfiles o contenido:** se conservan por el tiempo necesario para resolver y documentar el caso.
- **Grabación de la entrevista de verificación:** se conserva hasta **12 meses** desde la entrevista y luego se elimina; puedes pedir su eliminación antes escribiéndonos, salvo que sea necesaria para atender un reclamo en curso.

8. Seguridad de la información

Aplicamos medidas técnicas, organizativas y legales razonables: conexión cifrada (HTTPS), contraseñas protegidas con hash, control de accesos y de intentos, archivos privados (videos y capturas de pago), respaldos, tokens cifrados, y el **Protocolo de Incidentes y Seguridad**. Ningún sistema es infalible: si ocurre una brecha que te afecte, te avisaremos y notificaremos a la autoridad según la ley.

9. Tus derechos

Puedes ejercer en cualquier momento tus derechos de **información, acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO)**, y de **revocar tu consentimiento**:

- **Acceso:** saber qué datos tuyos tenemos y cómo los tratamos.
- **Rectificación:** corregir datos inexactos o desactualizados (puedes hacerlo tú mismo en «Editar perfil»).
- **Cancelación o supresión:** pedir que eliminemos tus datos cuando ya no sean necesarios o retires tu consentimiento, salvo que la ley obligue a conservarlos.
- **Oposición:** oponerte a ciertos usos, como comunicaciones adicionales.
- **Revocación:** retirar tu consentimiento; la revocación no afecta tratamientos anteriores y puede impedir seguir usando la Plataforma.

Cómo ejercerlos: escribe a **informes@yalavet.com** indicando tu nombre, DNI o RUC, el derecho que ejerces y lo que solicitas, o usa los canales de tu cuenta. Responderemos en los plazos legales (generalmente **20 días hábiles** para acceso y rectificación y **10 días hábiles** para cancelación y oposición). Si consideras que no atendimos bien tu solicitud, puedes reclamar ante la **Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales** del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

10. Menores de edad

La Plataforma es solo para **mayores de 18 años**. No recopilamos datos de menores a sabiendas; si detectamos una cuenta de un menor, la cerramos.

11. Cookies y almacenamiento local

Usamos cookies de sesión y almacenamiento local **necesarios** para iniciar sesión, proteger formularios y recordar tus preferencias (tema, sonido). No usamos cookies de publicidad de terceros. Puedes borrarlas desde tu navegador, aunque algunas funciones podrían dejar de operar.

Estadísticas de visitas. Para saber cuántas personas visitan Yala y de dónde llegan, contamos las visitas al portal de forma **anónima y sin cookies**: no guardamos tu dirección IP ni datos de tu navegador, solo una huella irreversible que cambia cada día y que no permite identificarte ni seguirte. Estos datos se borran a los 13 meses.

12. Cambios a esta política

Podemos actualizar esta política. Publicaremos la versión vigente con su fecha en yalavet.com/legal y, si el cambio es importante, te pediremos aceptarla de nuevo.

13. Contacto del titular del banco de datos

GRUPO D' VALLEJOS S.A.C. · yalavet.com · **informes@yalavet.com** · WhatsApp **+51 907 376 286** · Lima, Perú.