Protocolo de Incidentes y Seguridad

Cómo protegemos tu cuenta y tus datos, qué hacer ante un incidente (fraude, acoso, filtración, maltrato animal) y cómo respondemos y notificamos.

1. Objetivo

Este protocolo define cómo **prevenimos, detectamos, reportamos y respondemos** a los incidentes de seguridad y de conducta en Yala, para proteger a los usuarios, a los animales y a la información, en cumplimiento de la **Ley N.° 29733** y su Reglamento, la **Ley N.° 30096 de Delitos Informáticos** y demás normas aplicables en el Perú.

2. Qué es un incidente

- **De seguridad de la información:** acceso no autorizado a cuentas o datos, filtración o pérdida de datos, malware, suplantación de la Plataforma (phishing), ataques a los sistemas.
- **De fraude o pagos:** pedidos de pago a cuentas distintas a las oficiales, comprobantes falsos, cobros indebidos, intentos de evadir la Plataforma.
- **De conducta:** acoso, discriminación, amenazas, suplantación de identidad, pedido de datos de contacto, trato indebido, contenido ilícito.
- **De bienestar animal y seguridad en el turno:** maltrato animal, práctica profesional peligrosa, condiciones de trabajo inseguras.
- **De bienes y equipos de trabajo:** robo, hurto, pérdida o daño de herramientas, instrumental o equipos médicos o de estilismo (de la clínica o del Profesional) y de pertenencias personales, durante o con ocasión de un turno, que afecten el trabajo.
- **De asistencia:** inasistencia, tardanza grave o abandono del turno por parte del Profesional.

3. Cómo protegemos la Plataforma

- Conexión **cifrada (HTTPS)** y contraseñas guardadas **con hash**; nunca en texto plano.
- **Verificación de identidad**: DNI/RUC, revisión del perfil y entrevista virtual opcional.
- **Anonimato previo** a la contratación; después, comunicación solo por el chat interno, que se cierra cuando el turno finaliza (sin compartir teléfonos ni correos).
- Videos de la Validación Exprés **privados**, con acceso solo a las partes y **eliminación automática** (al aceptarse el turno, o 24 horas después de abrirse).
- Capturas de pago **privadas**, visibles solo para quien pagó y para el equipo de Yala.
- **Control de accesos**: protección contra intentos repetidos de ingreso, enlaces de recuperación de un solo uso y de 60 minutos, y sesiones protegidas.
- **Detección de solicitudes indebidas** de datos personales o de contacto en la Validación Exprés, con suspensión automática de la cuenta y eliminación del requerimiento.

- **Respaldos** periódicos de la base de datos y acceso administrativo restringido.
- Tokens de servicios externos (por ejemplo, Google Calendar) **cifrados** en el servidor.
- **Fotos de perfil protegidas**: hasta que haya un turno confirmado, la otra parte recibe una versión desenfocada generada por Yala; la foto nítida y su ubicación no se exponen.
- **Constancias digitales privadas**: cada parte solo accede a la suya y la versión del Profesional no incluye información comercial de Yala.
- **Entrevistas sin cruces**: dos entrevistas de verificación no pueden reservar el mismo horario.
- **Mensajería interna, única vía de contacto**: el chat solo existe mientras el Turno está confirmado, se cierra al terminarlo y bloquea el envío de teléfonos, correos y enlaces. El equipo de Yala puede revisar las conversaciones ante un reclamo.
- **Entrevistas de verificación grabadas**: la grabación de Google Meet queda en una cuenta de Yala con acceso restringido al equipo autorizado, no se comparte y se elimina a los 12 meses.

4. Tus responsabilidades de seguridad

- Usa una **contraseña única y robusta** (mínimo 8 caracteres) y no la compartas.
- **Sal de tu cuenta** en equipos compartidos.
- **Paga solo** a la cuenta y QR que aparecen **dentro de tu sesión** en yalavet.com. Desconfía de mensajes que pidan pagar a otras cuentas, de enlaces acortados o de supuestos «soportes».
- No compartas datos de contacto antes de que la Contratación esté confirmada; **no los pidas**.
- Mantén actualizados tu correo y teléfono para recibir avisos de seguridad.
- **Código de inicio de turno:** al iniciar un turno, el Profesional ve un código de 4 dígitos y el Establecimiento lo escribe para confirmar su identidad. Dicta el código **solo en persona**, nunca por mensaje o llamada. Vale 30 minutos y, tras 5 intentos fallidos, se anula y se genera otro. Si el código no coincide o sospechas de una suplantación, **no inicies el turno** y repórtalo de inmediato.
- En una entrevista o turno, ten a mano medios de comunicación propios y cuida tu integridad.

5. Cómo reportar un incidente

Escribe a **soporte@yalavet.com** o por WhatsApp al **+51 907 376 286**, indicando: tu usuario (DNI/RUC), qué pasó, cuándo, y adjunta capturas, videos o comprobantes. Puedes reportar de forma confidencial. **No sufrirás represalias** por reportar de buena fe.

Emergencias: si hay riesgo para la vida o integridad de una persona o un animal, **llama primero** a la Policía (105), SAMU (106) o Bomberos (116), y luego avísanos.

También puedes reportar desde tu cuenta con el botón **«Soporte técnico»**: elige el tipo de inconveniente o descríbelo; el reporte llega al panel de Yala y nos comunicaremos con el número de WhatsApp de tu perfil.

Para denunciar un perfil o una foto o video concretos usa el botón **«Reportar»** que aparece en cada perfil y sobre cada archivo: elige el motivo y, si quieres, agrega un detalle. El equipo Yala revisa cada reporte, puede **eliminar el archivo** o tomar otras medidas, y te avisa cuando lo atiende. Tu identidad no se revela a la persona reportada.

6. Clasificación y tiempos de respuesta

- **Crítico** — filtración o acceso no autorizado a datos, fraude de pagos masivo, amenazas a la integridad física. **Primera respuesta: hasta 4 horas**. **Contención: hasta 24 horas**.
- **Alto** — suplantación, pedido de datos de contacto, elusión comprobada, maltrato animal. **Primera respuesta: hasta 24 horas**. **Contención: hasta 72 horas**.
- **Medio** — conducta inapropiada, contenido ofensivo, disputa de reseñas. **Primera respuesta: hasta 3 días hábiles**. **Contención: hasta 7 días hábiles**.
- **Bajo** — consultas, sugerencias, errores menores. **Primera respuesta: hasta 5 días hábiles**. **Contención:** según el caso.

7. Fases de respuesta

1. **Recepción y registro:** se abre un registro con fecha, reportante, descripción y evidencias.
2. **Evaluación y clasificación:** se determina el nivel y a quién afecta.
3. **Contención:** según el caso, se suspende temporalmente la cuenta o la sede, se oculta contenido, se anulan enlaces o se cambian credenciales y claves.
4. **Investigación:** se revisan registros de la Plataforma, comunicaciones y evidencias; se escucha a las partes.
5. **Resolución y medidas:** advertencia, retiro de contenido, suspensión, cierre definitivo, bloqueo, penalidades de la Política de Pagos y Antielusión o derivación a las autoridades.
6. **Comunicación:** se informa el resultado a quienes corresponda, cuidando la confidencialidad.
7. **Lecciones aprendidas:** se corrige la causa y se mejora el control para evitar que se repita.

8. Incidentes con datos personales

Si hay una **brecha de seguridad que afecte datos personales**, Yala:

- La **contiene y evalúa** de inmediato (qué datos, a cuántas personas, riesgos).
- **Notifica** a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales y a los titulares afectados dentro de los plazos que fije la normativa vigente, cuando la brecha implique riesgo para sus derechos.
- Informa qué ocurrió, qué datos fueron afectados, qué hemos hecho y qué puedes hacer tú para protegerte.
- Documenta el incidente y las medidas adoptadas.

9. Medidas ante conductas graves

- **Solicitar datos personales o de contacto en la Validación Exprés:** suspensión de la cuenta y eliminación del requerimiento involucrado.
- **Evadir la Plataforma o falsificar comprobantes:** sanciones de la Política de Pagos y Antielusión y denuncia si corresponde.
- **Maltrato animal o práctica peligrosa:** suspensión inmediata, aviso al colegio profesional (CMVP) o a las autoridades competentes (Ley N.° 30407).

- **Acoso, discriminación o amenazas:** suspensión y, en casos graves, denuncia ante la Policía o el Ministerio Público.

Yala **colabora con las autoridades** peruanas cuando lo requieran legalmente.

10. Robo o daño de herramientas y equipos de trabajo

Responsabilidad: cada parte custodia y responde por sus propias herramientas, equipos e instrumental (médico o de estilismo) y sus pertenencias, y responde por los daños que cause a los bienes de la otra. **Yala no es responsable** del robo, hurto, pérdida, deterioro o mal funcionamiento de herramientas o equipos, ni de la imposibilidad de trabajar o los perjuicios que se deriven; tampoco indemniza ni repone equipos.

Qué hacer si ocurre:

1. Pon a salvo a las personas y a los animales y, si el equipo dañado era necesario, coordina con la otra parte cómo continuar o suspender el turno.
2. Reúne evidencias: fotos o videos del equipo, lugar, fecha y hora, testigos y, si existen, grabaciones de cámaras del local.
3. En caso de **robo o hurto**, presenta la **denuncia en la comisaría** de la zona.
4. Repórtalo a Yala por **Soporte técnico** o a **soporte@yalavet.com** dentro de las **24 horas**, con las evidencias y la denuncia.

Qué hace Yala: registra el incidente, puede pedir información a ambas partes, entrega a las autoridades la información disponible cuando la ley lo exija y aplica **medidas sobre las cuentas** (advertencia, suspensión o baja) si se comprueba responsabilidad o mala fe. La reparación o reposición del equipo se acuerda **directamente entre las partes** o se reclama ante las autoridades competentes.

11. Inasistencia del Profesional

La asistencia al turno es responsabilidad **exclusiva del Profesional**. Si no se presenta, llega con tardanza grave o abandona el turno, Yala **no responde** por los perjuicios que cause al Establecimiento. El Establecimiento puede reportarlo por Soporte técnico y elegir **reemplazo prioritario** o **devolución de la Comisión** (Política de Pagos y Antielusión). Yala podrá **advertir, suspender o dar de baja** al Profesional según la gravedad y la reiteración, y lo reflejará en su historial.

Sanciones por cancelar un turno confirmado. Cuando un turno ya fue validado y la comisión de Yala fue pagada, cancelarlo por el Profesional o por el Establecimiento tiene estas consecuencias, por «infringir las normas» de la Plataforma:

- **Cancelación con 48 horas o más de anticipación: sanción de 1 semana**. La cuenta puede ingresar y ver vacantes, pero **no puede postular, publicar ni confirmar**, y el Profesional **no aparece** en las búsquedas de requerimientos dirigidos.
- **Cancelación dentro de las 48 horas previas al turno: suspensión de 15 días**: la cuenta **no puede ingresar**.
- **Reincidencia:** al llegar a **8 cancelaciones con anticipación**, la cuenta queda **suspendida 1 mes**; al llegar a **10 cancelaciones dentro de las 48 horas**, la cuenta queda **suspendida por un período prolongado (90 días)**.

- **Plazos ajustables:** Yala puede ajustar los plazos y umbrales indicados y suspender manualmente una cuenta por infringir las normas; no existe el bloqueo definitivo automático.
- **Avisos:** Yala informa por correo y en la campana la sanción o suspensión, con la fecha hasta la cual rige y el motivo; al cumplirse el plazo, avisa que ya puede volver a ingresar.
- **Reemplazo sin nueva comisión:** si cancela el Profesional, el Establecimiento es notificado y puede seguir buscando a otro Profesional **sin pagar otra comisión** a Yala.
- **Calificaciones:** al cancelarse un turno, ambas partes pueden calificarse; la reseña **no puede borrarse**.

12. Conservación de evidencias

Las evidencias de incidentes se conservan de forma **segura y confidencial** por el tiempo necesario para resolver el caso y defender derechos (generalmente hasta **2 años**, o más si hay un proceso en curso), y luego se eliminan.

13. Continuidad y mejora

Yala revisa este protocolo al menos **una vez al año** y después de cada incidente crítico. La **versión vigente** está siempre en yalavet.com/legal.

14. Contacto

Reportes de seguridad e incidentes: **soporte@yalavet.com** · WhatsApp **+51 907 376 286**.