SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Lo que tu departamento de sistemas va a preguntar, respondido.

Dónde están los datos, quién puede verlos, cuánto tiempo se guardan y cómo se borran. Con un dossier en PDF para pasarlo a quien tenga que dar el visto bueno.

En una línea

Infraestructura	**Cloudflare, cifrado en tránsito y en reposo**
Inteligencia artificial	**Anthropic (no entrena con vuestros datos) o la vuestra**
Audio	**No se guarda, salvo que la empresa lo active**
Conservación	**La fija cada empresa; borrado automático**
Acceso de soporte	**Solo con permiso, visible y revocable**
Marco legal	**RGPD y LOPDGDD, encargo de tratamiento**
Acceso	**SSO con la cuenta de la empresa**

Dónde están los datos

- La aplicación y la base de datos funcionan sobre la infraestructura de Cloudflare, con cifrado en reposo.
- Las respuestas del cliente virtual y la evaluación de cada práctica se generan con la IA de Anthropic. Anthropic no usa los datos que recibe por su API para entrenar sus modelos.
- Si tu empresa ya tiene su propia IA contratada (por ejemplo, Azure OpenAI o Claude en Microsoft Foundry), LlamadaComercial puede funcionar con ella: el texto de las prácticas queda dentro de vuestro contrato.

Cifrado y acceso

- Toda la comunicación va cifrada (HTTPS/TLS).
- Las contraseñas se guardan con PBKDF2-SHA256 y sal, nunca en claro.
- Sesiones firmadas en cookies HttpOnly, Secure y SameSite, con caducidad.
- Los datos de cada empresa están aislados: nadie de otra cuenta puede verlos.
- Roles dentro de cada cuenta: responsables (ven a su equipo) y comerciales (ven lo suyo).
- Limitación de intentos en el acceso y en los formularios.

Acceso de nuestro equipo

- Nuestro soporte solo entra en el panel de una empresa cuando un responsable lo autoriza, para resolver una incidencia concreta.
- Mientras alguien de soporte está conectado, la persona lo ve en pantalla y puede cortar el acceso en cualquier momento.
- Cada acceso queda registrado.

Voz y grabaciones

- Por defecto no se graba ni se guarda audio: solo el texto de la práctica.
- La grabación de la voz del comercial solo existe si la empresa la activa; se avisa antes y durante la llamada, la escuchan solo sus responsables y se borra en el plazo que fije la empresa (30 días si no indica otro).
- En el análisis de llamadas reales, el audio se usa solo para transcribirlo y no se guarda.

Conservación y borrado

- Cada empresa decide cuántos días se conservan las prácticas; pasado ese plazo se borran solas.
- Cualquier práctica se puede borrar en cualquier momento desde el panel.
- Al terminar el contrato, borramos la cuenta y sus datos, salvo lo que la ley obligue a conservar (facturación).

Contrato y cumplimiento

- Cumplimos el RGPD y la LOPDGDD. La empresa cliente es la responsable de los datos de su equipo y nosotros actuamos como encargado del tratamiento (art. 28 RGPD).
- El encargo de tratamiento forma parte de las condiciones de contratación. Si vuestra empresa tiene su propio modelo de contrato, lo revisamos y lo firmamos.
- La lista completa de proveedores que intervienen en el servicio y sus garantías está en la política de privacidad.
- No vendemos datos ni los usamos para publicidad.

Entrada con la cuenta de la empresa

- Inicio de sesión único (SSO) con Microsoft Entra ID o cualquier proveedor OpenID Connect: los comerciales entran con su cuenta corporativa y, si dejan la empresa, pierden el acceso al desactivarla.
- Altas masivas por CSV para dar de alta a todo un equipo de una vez.

Más detalle en la política de privacidad y en las condiciones de contratación. Para cualquier pregunta de seguridad: info@rexyoes.com.