ACUERDO DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO

Data Processing Agreement (DPA) — Art. 28 RGPD Versión 1.4 - 11 de noviembre de 2026 - *sustituye a las versiones* **1.3 (30-sep-2026),** *1.2 (19-sep-2026), 1.1 (15-sep-2026) y 1.0 (junio 2026)*

PARTES

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Razón social: _____ CIF: _____ Domicilio: _____ Representante legal: _____ Delegado de protección de datos (obligatorio para centros sanitarios, art. 34.1.l LOPDGDD): _____ (en adelante, «el Responsable» o «la Clínica»)

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO FLUYE IA S.L., con CIF B26941724, domicilio en Calle Hibiscos n.º 9, 3.º A, 11007 Cádiz, inscrita en el Registro Mercantil de Cádiz, Hoja CA-68679, Inscripción 1.ª. Contacto: admin@fluye-ia.com - Contacto de seguridad: seguridad@fluye-ia.com (en adelante, «el Encargado» o «Fluye IA»)

CONSIDERACIONES

El Responsable contrata a Fluye IA para la prestación de servicios de software de gestión clínica dental (agenda, historia clínica, facturación, comunicaciones con pacientes, marketing y automatizaciones), conforme a los Términos de Servicio de Fluye IA en la versión aceptada en el alta, de los que el presente Acuerdo es anexo. En el contexto de esta prestación, el Encargado tratará datos personales de pacientes, personal clínico y terceros por cuenta del Responsable.

De conformidad con el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y el artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD), las partes suscriben el presente Acuerdo.

Cláusula 1. Objeto, naturaleza y ámbito

El presente Acuerdo regula las condiciones bajo las cuales Fluye IA S.L. tratará datos personales por cuenta del Responsable en el marco de la prestación del servicio.

La naturaleza del tratamiento comprende la recogida, registro, estructuración, conservación, consulta, comunicación por transmisión y supresión de datos personales, incluidas las operaciones que realicen los subencargados relacionados en la Cláusula 9.

Cláusula 2. Finalidad del tratamiento

El Encargado tratará los datos exclusivamente para las siguientes finalidades:

(a) Prestación del servicio de software de gestión dental contratado. (b) Almacenamiento y gestión de historias clínicas digitales. (c) Gestión de citas, facturación y cobros. (d) Envío de comunicaciones a pacientes por WhatsApp y correo electrónico: recordatorios, consentimientos

informados, presupuestos y documentos clínicos. (e) Respuesta automatizada a comunicaciones de pacientes mediante un asistente conversacional, en los términos de la Cláusula 8. (f) Procesamiento de datos mediante funcionalidades de inteligencia artificial integradas, en los términos de la Cláusula 8. (g) Soporte técnico y mantenimiento del servicio.

Queda expresamente prohibido el uso de los datos para cualquier finalidad ajena a las descritas, incluida su venta, cesión o comunicación a terceros no autorizados, su uso para la mejora del servicio o para analítica salvo previa agregación o anonimización, y su uso para entrenar modelos de inteligencia artificial propios o de terceros.

Cláusula 3. Categorías de datos e interesados

Categorías de interesados:

- Pacientes de la Clínica, incluidos menores de edad, y sus representantes legales.
- Personal de la Clínica: profesionales sanitarios, administrativos y auxiliares.
- Terceros: laboratorios, proveedores y otras personas que se comuniquen con la Clínica a través del servicio.

Categorías de datos personales:

- **Identificativos:** nombre y apellidos, DNI/NIE, fecha de nacimiento, domicilio, número de historia clínica.
- **De contacto:** teléfono, correo electrónico.
- **De salud (categoría especial, art. 9 RGPD):** historia clínica, odontograma, periodontograma, anamnesis, alergias, diagnósticos, tratamientos, radiografías, fotografías clínicas, consentimientos informados, registro de implantes, y grabaciones de voz del profesional para dictado clínico, que aunque son del profesional contienen datos de salud del paciente.
- **Económicos:** cobros, facturas, deuda, planes de pago y financiación.
- **De comunicación:** mensajes de WhatsApp gestionados a través del servicio.
- **De conexión:** dirección IP, identificador de dispositivo, idioma y sello de tiempo asociados a la firma electrónica de documentos.
- **Del representante legal** de un paciente menor: nombre, DNI, vínculo y teléfono, registrados con cada firma en representación.
- **Del personal de la Clínica:** número de colegiado, firma manuscrita registrada, credenciales de acceso y factores de autenticación.
- **De terceros:** identificación y contenido de comunicaciones de laboratorios y proveedores.

Cláusula 4. Duración, devolución y supresión

El presente Acuerdo estará vigente durante toda la relación contractual entre las partes.

A la terminación del contrato de servicio, el Responsable dispone de **90 días** para exportar sus datos, a cuyo efecto el Encargado pone a su disposición las funcionalidades de exportación del servicio. Durante ese periodo los datos permanecen **bloqueados**: no se tratan salvo para la exportación.

Transcurrido el plazo, el Encargado suprime los datos y todas sus copias, **incluidas las copias de seguridad**, en un máximo de **30 días adicionales**, y emite certificado de destrucción a petición del Responsable.

La excepción de conservación se limita a las obligaciones legales propias del Encargado (registros fiscales y de facturación exigidos por la normativa tributaria), nunca a las del Responsable.

El Responsable es el único competente para determinar los plazos de conservación de la historia clínica conforme al art. 17 de la Ley 41/2002 y a la normativa autonómica que le resulte aplicable. El Encargado ejecuta sus instrucciones y pone a su disposición las funcionalidades necesarias.

Cláusula 5. Obligaciones del Encargado

El Encargado se compromete a:

(a) Tratar los datos únicamente siguiendo las instrucciones documentadas del Responsable, incluidas las relativas a transferencias internacionales.

(b) **Informar inmediatamente al Responsable si, en su opinión, una instrucción infringe el RGPD** u otra norma de protección de datos.

(c) Garantizar la confidencialidad de los datos, mediante compromiso de confidencialidad de su personal y acuerdos equivalentes con sus subencargados. **El deber de secreto subsiste indefinidamente tras la terminación del Acuerdo.**

(d) Implementar las medidas técnicas y organizativas exigidas por el art. 32 del RGPD, descritas en la Cláusula 7.

(e) Asistir al Responsable en la atención de los derechos de los interesados (acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación y oposición), poniendo a su disposición las funcionalidades necesarias y respondiendo a sus solicitudes de asistencia **en un plazo máximo de 10 días**, para no consumir el mes del art. 12.3 RGPD.

(f) Notificar al Responsable **sin dilación indebida y, en todo caso, en el plazo máximo de 48 horas** desde que tenga conocimiento de cualquier violación de la seguridad de los datos personales, propia o de un subencargado, con el contenido mínimo del art. 33.3 RGPD: naturaleza de la violación, categorías y número aproximado de interesados y registros afectados, consecuencias probables, y medidas adoptadas o propuestas. Ese plazo permite al Responsable cumplir el suyo de 72 horas ante la autoridad de control.

(g) Asistir al Responsable en la realización de evaluaciones de impacto (art. 35 RGPD) y en las consultas previas a la autoridad de control (art. 36).

(h) **Llevar el registro de actividades de tratamiento como encargado** (art. 30.2 RGPD) y ponerlo a disposición del Responsable y de la autoridad de control.

(i) **Cooperar con la autoridad de control** en el desempeño de sus funciones (art. 31 RGPD).

(j) Poner a disposición del Responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones del presente Acuerdo.

(k) Suprimir o devolver todos los datos al finalizar la prestación del servicio, conforme a la Cláusula 4.

Cláusula 6. Obligaciones del Responsable

El Responsable, como responsable del tratamiento, se obliga a:

(a) Tratar los datos de salud de sus pacientes con base jurídica en el art. 9.2.h del RGPD (asistencia sanitaria bajo secreto profesional) y, para finalidades distintas de la asistencial (comunicaciones comerciales, reseñas), obtener la base jurídica que corresponda.

(b) Informar a los pacientes conforme a los arts. 13 y 14 del RGPD, incluida la intervención de Fluye IA y sus subencargados, las transferencias internacionales, el uso de inteligencia artificial y la firma electrónica. El Encargado facilita una plantilla.

(c) Garantizar la licitud de los datos que carga en el servicio y de los medios por los que los obtuvo.

(d) Documentar sus instrucciones al Encargado.

(e) Gestionar las altas, bajas y permisos de su personal en el servicio, y decidir si exige a su personal el uso de los factores de autenticación disponibles.

(f) Realizar la evaluación de impacto que le corresponde (art. 35 RGPD), para lo que el Encargado le facilita la documentación técnica del servicio.

(g) Designar delegado de protección de datos cuando le sea exigible (art. 34.1.l LOPDGDD) y comunicar sus datos de contacto al Encargado.

Cláusula 7. Medidas técnicas y organizativas

El Encargado aplica, en atención al estado de la técnica y al riesgo del tratamiento, las siguientes medidas:

Aislamiento entre clínicas. Todas las tablas que contienen datos de pacientes aplican control de acceso a nivel de fila (*Row Level Security*), de modo que ningún usuario de una clínica puede acceder a datos de otra.

Acceso del personal del Encargado. El personal autorizado de Fluye IA y su servidor de automatizaciones acceden a los datos exclusivamente para prestar el servicio y el soporte, bajo compromiso de confidencialidad, con registro de accesos, y sin que los datos salgan de la Unión Europea en esas operaciones.

Control de acceso basado en roles. El acceso a las funcionalidades y a los datos se determina por el rol del usuario dentro de la Clínica.

Autenticación multifactor. Disponible para todos los usuarios, que pueden activarla voluntariamente. Una vez activada, se exige en cada inicio de sesión.

Cifrado. Comunicaciones cifradas mediante TLS en todas las conexiones. Cifrado en reposo AES-256 aplicado por los proveedores de infraestructura.

Ubicación de los datos. La base de datos de pacientes se aloja en centros de datos situados en la Unión Europea (Irlanda y Francia), conforme al detalle de la Cláusula 9.

Firma electrónica. Los documentos firmados electrónicamente incorporan aviso previo al firmante cuyo texto queda sellado con su hash y versión, sello de tiempo del servidor, dirección IP, identificación de dispositivo e idioma, huella SHA-256 del contenido y del documento

resultante, y la ruta del documento sellado; se almacenan en un registro que **no admite modificación ni borrado directo**. Para pacientes menores de edad, firma su representante legal, cuya identidad y vínculo quedan registrados con la firma.

Registro de accesos. El sistema registra los accesos a la ficha del paciente, las firmas de documentos y las exportaciones de datos. *El Encargado informa expresamente de que este registro no abarca en la actualidad la totalidad de las pantallas clínicas, y lo ampliará conforme a la normativa aplicable y a las instrucciones del Responsable.*

Registro y diagnóstico de errores. Los registros técnicos de errores de la aplicación se depuran antes de su envío al proveedor correspondiente, de modo que no contienen identificadores de pacientes, y se alojan en la Unión Europea.

Copias de seguridad. El proveedor de base de datos realiza copias diarias, cifradas en tránsito y en reposo, almacenadas en un sistema independiente. El Encargado mantiene además copias propias de la base de datos y de los archivos del servicio (radiografías, documentos firmados y logotipos), cifradas antes de salir del sistema y conservadas bajo su control en la Unión Europea, cuya restauración se ha comprobado. El servidor de automatizaciones dispone de copia semanal.

Entornos de prueba. Las clínicas de prueba se identifican como tales en el sistema y solo ellas pueden vaciarse; una clínica real no puede ser vaciada por ningún camino de la aplicación.

Cláusula 8. Tratamiento mediante inteligencia artificial

El servicio incorpora funcionalidades asistidas por modelos de lenguaje para: transcripción de dictado clínico; extracción de tratamientos del dictado y de la nota clínica para su revisión; redacción asistida de informes; lectura de fotografías de etiquetas de implantes para su registro; lectura de facturas y albaranes de laboratorio para asignar cada coste a su paciente y profesional; análisis de extractos bancarios para la contabilidad de gastos de la Clínica; y respuesta automatizada a comunicaciones de pacientes por WhatsApp.

El Encargado garantiza que:

(a) Los proveedores de estos servicios actúan como subencargados, con acuerdo de tratamiento suscrito, y figuran en la Cláusula 9.

(b) **Los datos del Responsable no se utilizan para el entrenamiento de modelos.** En OpenAI, mediante desactivación expresa en la configuración de la organización; en Anthropic, por aplicación de sus Commercial Terms of Service, que rigen el acceso por API y excluyen dicho uso.

(c) Se aplica minimización: a cada proveedor se envía únicamente el contenid**o necesario para la función solicitada, y el servicio no añade por su cuenta identificadores directos del paciente** (nombre, número de historia, DNI, fecha de nacimiento) a las peticiones de transcripción, extracción de tratamientos y redacción de informes. El contenido enviado puede, no obstante, incluir datos identificativos y de salud cuando forman parte de él: el audio y el texto del dictado, si el profesional los menciona; **l**as fotografías de etiquetas de implantes, lo que aparezca en la imagen; las facturas y albaranes de laboratorio, que se envían tal como los emite el laboratorio y contienen habitualmente el nombre del paciente y del profesional, necesarios para asignar cada coste; y, en e**l asistente de WhatsApp,** los mensajes del paciente y los datos de agenda necesarios para atender su petición.

(d) **Retención en los proveedores:** OpenAI conserva por defecto entradas y salidas hasta 30 días para control de abuso; el Encargado ha solicitado retención cero y residencia de datos en la Unión Europea, y comunicará al Responsable cuando estén activas. Las transcripciones de dictado no se conservan en el servicio.

(e) Toda salida generada por estos sistemas queda sujeta a la revisión del profesional sanitario responsable. Los tratamientos extraídos del dictado se presentan como propuesta para revisión; ningún sistema adopta decisiones clínicas de forma automatizada en el sentido del art. 22 del RGPD.

(f) **El asistente conversacional de WhatsApp se identifica como sistema automatizado** en el primer contacto de cada conversación y ofrece al paciente una vía de atención humana (art. 50.1 del Reglamento (UE) 2024/1689).

Cláusula 9. Subencargados de tratamiento

El Responsable autoriza expresamente el uso de los siguientes subencargados:

Subencargado	Finalidad	Entidad contratante	Ubicación del tratamiento
Supabase	Base de datos, autenticación y almacenamiento	Supabase Pte. Ltd. (Singapur)	Datos en Irlanda (UE); registros técnicos en Google Cloud; posible acceso desde EE. UU. y Singapur
Vercel	Alojamiento y ejecución de la aplicación	Vercel Inc. (Delaware, EE. UU.)	Funciones en Dublín (UE); instalaciones principales en EE. UU.
Hostinger	Servidor de automatizaciones	Hostinger International Ltd. (Chipre)	París, Francia (UE)
Meta	WhatsApp Business para comunicación con pacientes	Meta Platforms Ireland Ltd.	Irlanda; transferencias a EE. UU. (SCC y DPF)
OpenAI	Transcripción de dictado, extracción de tratamientos, lectura de imágenes y documentos (etiquetas de implantes, facturas y albaranes de laboratorio, extractos bancarios), generación de texto y asistente de WhatsApp	OpenAI Ireland Ltd.	Procesamiento en EE. UU.
Anthropic	Generación asistida de informes clínicos	Anthropic Ireland, Limited	Procesamiento en EE. UU.
Resend	Envío de correo electrónico transaccional	Resend, Inc. (EE. UU.)	Almacenamiento en Irlanda (UE); posible acceso de soporte desde EE. UU.

Sentry	Registro y diagnóstico de errores	Functional Software, Inc. (EE. UU.)	Almacenamiento en la UE; posible acceso de soporte desde EE. UU.

El Encargado impondrá a cada subencargado, mediante contrato, las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en este Acuerdo, y responderá plenamente ante el Responsable del cumplimiento de las obligaciones del subencargado (art. 28.4 RGPD).

El Encargado notificará al Responsable con al menos **30 días** de antelación cualquier modificación en la relación de subencargados, pudiendo el Responsable oponerse por motivos fundados relativos a la protección de datos.

Los servicios de gestión del consentimiento de cookies, analítica del sitio web público y ficha de empresa en Google tratan datos de visitantes del sitio web de Fluye IA, de los que Fluye IA es responsable, y se relacionan en su política de privacidad; no tratan datos de la Clínica.

Cláusula 10. Transferencias internacionales

La base de datos de pacientes se almacena en la Unión Europea. Determinadas operaciones implican transferencia a Estados Unidos:

- **Tratamiento en Estados Unidos:** la transcripción de dictado, la extracción de tratamientos, la lectura de imágenes y documentos, la generación de texto y el asistente de WhatsApp (OpenAI), y la generación asistida de informes (Anthropic). Las comunicaciones por WhatsApp pueden implicar transferencia a Estados Unidos por parte de Meta.
- **Infraestructura con instalaciones en Estados Unidos:** Vercel ejecuta las funciones del servicio en Dublín, pero sus instalaciones principales y sus copias replicadas están en Estados Unidos.
- **Acceso de soporte desde fuera del EEE:** el personal de Supabase (Singapur y Estados Unidos), Resend y Sentry (Estados Unidos) puede acceder a los datos que almacenan en la Unión Europea para prestar soporte.

Dichas transferencias se realizan al amparo de las **Cláusulas Contractuales Tipo** adoptadas por la Comisión Europea mediante Decisión de Ejecución (UE) 2021/914 y, cuando el importador esté certificado, del **Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU.** (Decisión de adecuación de 10 de julio de 2023), manteniéndose las Cláusulas Contractuales Tipo como base de respaldo.

Las entidades contratantes de Anthropic, OpenAI y Meta para clientes del Espacio Económico Europeo son sus filiales irlandesas; el tratamiento se realiza en Estados Unidos mediante transferencia de la filial a su matriz bajo Cláusulas Contractuales Tipo.

El Encargado **dispondrá, antes de la puesta en producción del servicio en la Clínica, de una evaluación de impacto de las transferencias** por cada importador establecido fuera del Espacio Económico Europeo, con las medidas suplementarias aplicadas (cifrado en tránsito, minimización de identificadores, solicitud de retención cero y de residencia de datos), y la pondrá a disposición del Responsable a su solicitud.

Cláusula 11. Datos de los que el Encargado es Responsable

Fluye IA es responsable del tratamiento de los datos de las cuentas de usuario del personal de la Clínica, de la facturación a la Clínica, del soporte y de las métricas de uso agregadas, que trata conforme a su política de privacidad. Esos tratamientos no están comprendidos en el presente Acuerdo.

Cláusula 12. Derechos de auditoría

El Responsable tiene derecho a auditar el cumplimiento del presente Acuerdo, una vez al año salvo violación de seguridad o requerimiento de la autoridad de control, previa notificación con al menos 30 días de antelación y bajo acuerdo de confidencialidad. El coste corre a cargo del Responsable salvo que la auditoría revele incumplimiento. El Encargado puede satisfacer este derecho mediante informes de auditoría independientes de sus subencargados cuando cubran el alcance solicitado.

Cláusula 13. Responsabilidad

Cada parte responde de los daños derivados del incumplimiento de sus propias obligaciones conforme al art. 82 del RGPD; el Encargado responde únicamente cuando incumpla las obligaciones dirigidas a los encargados o actúe al margen de las instrucciones del Responsable. La limitación de responsabilidad es la prevista en los Términos de Servicio, sin que alcance al dolo ni a las sanciones derivadas de incumplimiento propio.

Cláusula 14. Legislación aplicable y jurisdicción

El presente Acuerdo se rige por el Derecho español. Para la resolución de controversias derivadas de su interpretación o cumplimiento, las partes se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los Juzgados y Tribunales de Cádiz, sin perjuicio de la competencia de la autoridad de control y de los tribunales del domicilio del interesado.

Cláusula 15. Aceptación, versiones y modificación

El Responsable acepta el presente Acuerdo en el momento en que contrata el servicio y acepta los Términos de Servicio, en formato electrónico conforme al art. 28.9 del RGPD, con la validez que le atribuyen los arts. 23 a 25 de la Ley 34/2002, el art. 25 del Reglamento (UE) 910/2014 y el art. 3 de la Ley 6/2020. El Encargado conserva como prueba de la aceptación la identidad y cargo del aceptante, la fecha y hora, la dirección IP, la versión del Acuerdo y el hash del texto aceptado, y remite copia en PDF al Responsable.

La presente versión 1.4 sustituye a las versiones 1.3, 1.2, 1.1 y 1.0 y requiere la aceptación expresa de todo Responsable que hubiera suscrito una versión anterior, por modificar garantías declaradas en ella.

El Acuerdo se modifica mediante nueva versión numerada y fechada, notificada al Responsable con 30 días de antelación salvo cuando la modificación venga exigida por un cambio normativo.

En Cádiz, a la fecha de aceptación.

Por el Encargado del Tratamiento _____ FLUYE IA S.L. - CIF B26941724

Por el Responsable del Tratamiento _____ Razón social - CIF - Representante

ANEXO I - Contactos

Parte	Seguridad e incidentes	Protección de datos
Fluye IA S.L.	seguridad@fluye-ia.com	admin@fluye-ia.com
Responsable	_____	_____

ANEXO II - Instrucciones del Responsable

Las instrucciones del Responsable son las contenidas en este Acuerdo, en los Términos de Servicio y en la configuración que el Responsable realice en el servicio (plantillas de documentos, plazos de recordatorios, canales de comunicación, permisos de su personal). Cualquier instrucción adicional se comunicará por escrito a admin@fluye-ia.com.