

AVISO DE PRIVACIDAD.

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES.

Cecilia Rodriguez Torres propietaria de la marca **Agnelo Software** (en adelante, el "RESPONSABLE"), con domicilio para oír y recibir notificaciones en **Cerrada Marcelan 1501-59 Fraccionamiento Los Viñedos, Querétaro**, es responsable del uso, almacenamiento y protección de sus datos personales, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) en México.

2. DATOS PERSONALES QUE SE RECABAN.

Para las finalidades señaladas en el presente Aviso de Privacidad, el RESPONSABLE recabará los siguientes datos personales de los clientes directos, administradores y usuarios de la plataforma:

- **Datos de identificación y contacto:** Nombre completo, número de teléfono (móvil/fijo), correo electrónico corporativo o personal.
- **Datos fiscales y de facturación:** Registro Federal de Contribuyentes (RFC), régimen fiscal y domicilio fiscal.
- **Credenciales de acceso:** Nombre de usuario y contraseñas encriptadas.

Declaración sobre Datos Personales Sensibles (Información de Salud):

El RESPONSABLE informa que la infraestructura de software de **A Tiempo** permite el procesamiento, resguardo y almacenamiento de notas de tratamiento, síntomas, diagnósticos y notas clínicas administrados por los profesionales de la salud que contratan el servicio. Dichos datos tienen el carácter de **Datos Personales Sensibles** bajo la LFPDPPP. El RESPONSABLE no utiliza, comercializa ni consulta de forma directa esta información clínica, limitándose estrictamente a proveer el almacenamiento seguro y automatizado de la misma.

MECANISMO DE CONSENTIMIENTO EXPRESO: En cumplimiento con el artículo 9 de la LFPDPPP, el tratamiento de sus datos patrimoniales y de los datos sensibles de salud aquí declarados requiere de su autorización expresa. Al momento de crear su cuenta, contratar la suscripción y marcar la casilla digital de aceptación de este documento, usted otorga su consentimiento expreso y por escrito (en formato electrónico) para que **Agnelo Software** trate dicha información exclusivamente para los fines técnicos de almacenamiento en la nube descritos en este aviso.

3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS.

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades primarias, las cuales son necesarias para el mantenimiento, desarrollo y control de la relación comercial:

- **Para Clientes (Médicos/Clínicas):** Alta de cuenta, administración, cobro, facturación y soporte técnico.
- **Para Usuarios Finales (Pacientes, actuando como Encargado):** Envío automatizado de recordatorios por WhatsApp o SMS e infraestructura de almacenamiento.

Finalidades Secundarias:

EL RESPONSABLE le informa que **NO** utilizará sus datos personales, patrimoniales ni sensibles para ninguna finalidad secundaria, accesorio o complementaria, tales como prospección comercial, publicidad, mercadotecnia, envío de ofertas o perfiles de consumo. Sus datos se tratarán exclusivamente para los fines operativos y técnicos del software descritos en el apartado anterior.

En caso de que en el futuro se pretendiera aplicar un uso distinto, EL RESPONSABLE modificará el presente Aviso de Privacidad y recabará de nueva cuenta su consentimiento expreso de manera previa a dicho tratamiento, otorgándole un mecanismo digital y gratuito para manifestar su negativa.

Agnelo Software no utiliza los datos clínicos para ninguna otra finalidad distinta a la provisión técnica del servicio contratado por el profesional de la salud.

4. TRANSFERENCIA DE DATOS Y FLUJOS INTERNACIONALES.

Para que el software funcione, compartimos tus datos con proveedores de infraestructura en la nube y servicios tecnológicos. Sus servidores están fuera de México (en Estados Unidos, la Unión Europea u otros centros globales).

Estas transferencias cumplen con el **artículo 37 de la LFPDPPP** y usan altos estándares de seguridad y encriptación. Solo se usan para operar y dar mantenimiento al sistema.

Los principales proveedores y sus ubicaciones son:

- **Meta Platforms, Inc. y WhatsApp LLC:** Infraestructura de mensajería automatizada y pasarela de comunicación a través de la API comercial de WhatsApp. El tratamiento de datos de esta empresa puede ser consultado en su Política de Privacidad de **Meta Platforms, Inc.** (<https://www.facebook.com/privacy/policy>) y en los términos y condiciones de **WhatsApp LLC** (<https://www.whatsapp.com/legal/business-app-privacy-policy>).
- **MongoDB,** Proveedor y administrador especializado de infraestructura en la nube distribuida para el almacenamiento y respaldo cifrado de bases de datos. Su política puede consultarse en: <https://www.mongodb.com/es/legal/privacy/privacy-policy>.
- **Telnyx LLC:** Proveedor de infraestructura en la nube y servicios de telecomunicaciones global. Se utiliza para el procesamiento, enrutamiento y envío seguro de alertas por SMS. El tratamiento de datos de esta empresa puede ser consultado en su Política de Privacidad <https://telnyx.com/data-privacy>.

- **PostHog:** Proveedor de servicios de análisis de uso (analytics) de la plataforma de mensajería. No se transmite el número telefónico del usuario final en texto plano, sino un identificador cifrado (hash) que no permite identificarlo directamente sin acceso a las llaves criptográficas del RESPONSABLE. Su política de privacidad puede consultarse en: <https://posthog.com/privacy>.
- **Upstash, Inc.:** Proveedor de infraestructura en la nube (Redis) utilizado para el almacenamiento temporal y cifrado de sesiones de mensajería automatizada, códigos de verificación de seguridad y notificaciones en tiempo real, con eliminación automática tras un periodo breve. Su política de privacidad puede consultarse en: <https://upstash.com/trust/privacy.pdf>.

Se informa que las transferencias tecnológicas realizadas a **Meta Platforms, Inc. Telnix LLC, PostHog, Upstash, Inc y MongoDB** se efectúan con la única finalidad de dar cumplimiento al servicio de mensajería automatizada contratado por el cliente, encuadrando en el supuesto de excepción de consentimiento previsto en el Artículo 37 Fracción IV de la LFPDPPP.

Al aceptar este Aviso de Privacidad, usted consiente explícitamente estas transferencias internacionales necesarias para la correcta operación del software.

5. MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA DATOS SENSIBLES y DE SALUD

Para garantizar el resguardo de la información clínica y operativa, el RESPONSABLE ha implementado medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas reforzadas, superiores a las utilizadas para datos de carácter general.

Toda la información médica y de tratamiento almacenada en la infraestructura de MongoDB Atlas es sujeta a protocolos de **encriptación avanzada en tránsito y en reposo (AES-256)**, controles de acceso restringido mediante un esquema estricto de Roles de Usuario (RBAC) para el personal de las clínicas, y auditorías técnicas periódicas. Esto asegura el cumplimiento de los principios de confidencialidad e integridad del expediente clínico electrónico exigidos por la legislación mexicana.

6. PLAZOS DE CONSERVACIÓN, RETENCIÓN Y BLOQUEO DE DATOS CLÍNICOS

En estricto apego a la **NOM-004-SSA3-2012 (Del expediente clínico)**, los profesionales y clínicas de la salud (en su carácter de Responsables) están obligados a conservar los expedientes clínicos de sus pacientes por un periodo mínimo de **5 (cinco) años**, contados a partir de la fecha de la última consulta.

En virtud de lo anterior, y dada la naturaleza del software como un proveedor de infraestructura tecnológica (Encargado), se establecen las siguientes reglas de retención en la plataforma:

- **Suscripción Activa:** Toda la información médica, notas de tratamiento e historiales clínicos se mantendrán almacenados de forma segura e ininterrumpida en los servidores en la nube mientras el Cliente comercial mantenga vigente su suscripción al servicio.
- **Terminación del Servicio o Cancelación:** En caso de que el Cliente decida cancelar la suscripción, rescindir el contrato o dejar de pagar el servicio, el RESPONSABLE otorgará un

periodo de gracia improrrogable de **30 días naturales** para que el profesional de la salud exporte y descargue la totalidad de los expedientes clínicos electrónicos almacenados en el sistema, salvaguardando así su obligación legal de retención de 5 años.

- **Periodo de Bloqueo y Supresión:** Transcurrido dicho periodo de gracia sin que el Cliente haya renovado el servicio o exportado la información, el RESPONSABLE procederá al **bloqueo inmediato** de las bases de datos correspondientes. Una vez bloqueados, los datos permanecerán inaccesibles para el personal técnico y comercial, y serán **suprimidos de forma definitiva y permanente** de los servidores de *MongoDB Atlas* en un plazo no mayor a **15 días hábiles**, imposibilitando cualquier recuperación posterior. El RESPONSABLE no se hace responsable por la pérdida de continuidad en la custodia del expediente clínico derivado de la omisión de exportación por parte del Cliente.

7. MEDIOS PARA EJERCER LOS DERECHOS ARCO Y REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Usted, como titular de sus datos personales, tiene en todo momento el derecho de **Acceder** a sus datos, **Rectificarlos** en caso de ser inexactos, **Cancelar** su uso cuando considere que no se requieren para las finalidades señaladas, u **Oponerse** al tratamiento de los mismos para fines específicos (Derechos ARCO), así como a revocar el consentimiento que nos haya otorgado.

Para ejercer cualquiera de estos derechos, deberá enviar una solicitud por escrito al correo electrónico oficial de privacidad: **privacy@agnelosoftware.com**, la cual deberá contener y acompañar lo siguiente:

1. Nombre completo del titular y su correo electrónico o domicilio para comunicarle la respuesta.
2. Documento oficial digitalizado que acredite su identidad (INE o Pasaporte vigente) o, en su caso, los poderes de representación legal.
3. Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que busca ejercer alguno de los derechos ARCO.

El tiempo de respuesta a su solicitud será de un máximo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción. Si la solicitud resulta procedente, se hará efectiva dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta.

En caso de considerarlo necesario, le informamos que tiene el derecho de acudir ante la Unidad de Protección de Datos Personales (UPDP) de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno (SABG) para hacer efectivos sus derechos.

8. MECANISMO EXPRESS PARA LA LIMITACIÓN DE USO (FUNCIÓN "STOP").

Si usted es un usuario final (paciente o cliente de uno de nuestros usuarios comerciales) que recibe recordatorios o confirmaciones de citas a través de nuestra plataforma de mensajería automatizada

(WhatsApp o SMS) y desea ejercer su derecho de Oposición para dejar de recibir estas notificaciones de forma inmediata, podrá hacerlo respondiendo directamente al mensaje de texto o chat con la palabra **"STOP"** , **"CANCELAR"** o **"ALTO"**.

Al procesar esta palabra clave, el sistema restringirá y bloqueará de forma automática, permanente y gratuita los envíos informativos del negocio emisor hacia su número telefónico.

9. NOTA TÉCNICA EXCLUSIVA PARA PACIENTES Y USUARIOS FINALES.

Si usted recibió un mensaje enviado por uno de nuestros clientes utilizando nuestra plataforma, le informamos que:

- **Agnelo Software es RESPONSABLE** únicamente de los datos de contacto y facturación de los médicos que contratan la plataforma.
- **Agnelo Software es ENCARGADO** (en términos del artículo 49 del Reglamento de la LFPDPPP) respecto de las bases de datos médicas de los pacientes de las clínicas. Quien ostenta la figura de "Responsable" de esos expedientes clínicos es el médico u odontólogo, conforme a la **NOM-004-SSA3-2012**.

Por disposición legal, para ejercer de forma integral sus derechos ARCO sobre expedientes médicos, aclaraciones sobre su tratamiento o solicitar la eliminación total de sus registros de la base de datos de la clínica, deberá contactar directamente al centro médico o negocio comercial que originó e instruyó el envío de la comunicación.

10. USO DE COOKIES.

El RESPONSABLE le informa que en su plataforma web y paneles de administración se utilizan *cookies* de seguimiento técnico esenciales para mantener activa la sesión de usuario, garantizar la seguridad de los accesos cifrados y recordar sus preferencias de configuración. Los datos recabados de forma automatizada incluyen el tipo de navegador, sistema operativo y dirección IP de conexión. Estas tecnologías de sesión son obligatorias para el correcto funcionamiento del software; no obstante, el usuario puede administrar o bloquear su uso directamente a través de las opciones de configuración de su navegador de Internet.

Última actualización: Agosto 2026.