

AVISO DE PRIVACIDAD MEDORAHEALTH

Versión 1.1

Fecha de última actualización: [19 de mayo de 2026]

Rafael Romo Muñoz (en lo sucesivo, “**MedoraHealth**”), es responsable del tratamiento de los datos personales recabados a través de su plataforma tecnológica de gestión clínica, sitio web, aplicaciones y demás servicios relacionados (los “**Servicios**”).

El presente Aviso de Privacidad tiene por objeto informar la manera en que MedoraHealth recopila, utiliza, almacena, protege y, en su caso, transfiere datos personales conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, la Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012 para sistemas de información de registro electrónico para la salud, y demás normativa aplicable en materia de fiscalidad y tecnología de la información.

1. Datos Personales que Recabamos

MedoraHealth podrá recopilar datos personales de manera directa del titular, del Cliente o por medio del uso de los Servicios. Dichos datos podrán incluir, de manera enunciativa más no limitativa, nombre completo, correo electrónico, número telefónico, domicilio, RFC, información de facturación, información profesional, cédula profesional, especialidad médica, información de acceso y autenticación, dirección IP, información técnica del dispositivo y registros de actividad dentro de la plataforma.

Asimismo, cuando el Servicio sea utilizado con fines médicos, podrán tratarse datos personales sensibles relacionados con pacientes, incluyendo historial clínico, diagnósticos, tratamientos, recetas, notas médicas, resultados clínicos y demás información médica o de salud, conforme a lo dispuesto por la NOM-024-SSA3-2012.

1.1. Datos Fiscales y Credenciales del Certificado de Sello Digital (CSD)

En relación con la emisión de Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI 4.0) conforme al Catálogo de Claves de Entidades, MedoraHealth recaba y trata los siguientes datos personales de naturaleza fiscal:

- Registro Federal de Contribuyentes (RFC) del profesional médico (“Doctor”) y, en su caso, de sus pacientes (“Pacientes”).

- Datos de domicilio fiscal, régimen fiscal, tipo de persona moral o física, y datos de facturación.
- Archivos del Certificado de Sello Digital (CSD): concretamente, los archivos en formato `.cer` (clave pública) y `.key` (clave privada) emitidos por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), así como la contraseña de acceso a la clave privada.
- Información relacionada con la emisión, timbrado y cancelación de CFDI 4.0.

Estos datos se recaban de manera directa del Doctor durante el proceso de configuración de su cuenta de facturación electrónica y, por instrucción del Doctor, de sus Pacientes cuando corresponde emitir un CFDI por los servicios médicos prestados.

2. Almacenamiento Específico del CSD y Credenciales Fiscales

A efectos de transparencia y conforme a las mejores prácticas de protección de datos fiscales, MedoraHealth informa lo siguiente:

2.1. Ubicación del Almacenamiento

Los archivos del CSD (clave privada en formato `.key` y clave pública en formato `.cer`) así como la contraseña de acceso a la clave privada, **no se almacenan en las bases de datos principales de MedoraHealth**. En su lugar, son transferidos y almacenados únicamente en los servidores de **Facturapi.io**, un tercero especializado en integración con el SAT y cumplimiento de regulaciones fiscales mexicanas, ubicado en México.

2.2. Cadena de Custodia y Seguridad

- Cuando el Doctor carga los archivos de su CSD a través de la Plataforma, éstos se transmiten de manera encriptada (HTTPS/TLS 1.2 o superior) hacia los servidores de Facturapi.io.
- Facturapi.io implementa medidas de seguridad específicas para la custodia de credenciales fiscales, incluyendo almacenamiento cifrado y controles de acceso restringido.
- MedoraHealth conserva únicamente referencias tokenizadas a estas credenciales (identificadores únicos generados por Facturapi.io) dentro de su base de datos, nunca los archivos ni las contraseñas en texto plano.
- El acceso de MedoraHealth a las funcionalidades de Facturapi.io está limitado a través de claves API que están, a su vez, aseguradas mediante variables de entorno del servidor backend.

2.3. Limitación de Acceso y Principio de Necesidad

MedoraHealth accede a las credenciales del CSD únicamente para efectuar las operaciones que el Doctor le ha instruido realizar, específicamente:

- Emitir CFDI 4.0 por concepto de la suscripción del Doctor a la Plataforma.
- Emitir CFDI 4.0 por concepto de servicios médicos prestados a Pacientes, cuando el Doctor lo solicite explícitamente.
- Cancelar CFDI emitidos de manera errónea, cuando el Doctor lo requiera.

Ningún otro acceso a los archivos o contraseñas del CSD está permitido. El Doctor puede, en todo momento, revocar el acceso de MedoraHealth a sus credenciales fiscales solicitándolo a través de **legal@medorahealth.com.mx**, acción que elimina todas las referencias tokenizadas y requiere que el Doctor las vuelva a cargar si desea continuar emitiendo CFDI a través de la Plataforma.

3. Finalidades del Tratamiento

MedoraHealth tratará datos personales para las siguientes finalidades primarias: proporcionar acceso y funcionamiento del Servicio, autenticar usuarios, administrar cuentas, generar expedientes clínicos electrónicos, facilitar la gestión médica y administrativa, emitir comprobantes fiscales digitales (CFDI 4.0) conforme a las obligaciones del Régimen de Incorporación Fiscal o el que corresponda, brindar soporte técnico, monitorear la seguridad y funcionamiento de la plataforma, cumplir obligaciones legales y regulatorias (incluyendo auditoría del SAT), y prevenir fraudes, accesos no autorizados o actividades ilícitas.

En el caso específico de datos fiscales y credenciales del CSD, las finalidades primarias son exclusivamente: la emisión legítima de CFDI 4.0, el cumplimiento de obligaciones tributarias ante el SAT, y la cancelación de CFDI cuando sea procedente conforme a la legislación aplicable.

Adicionalmente, MedoraHealth podrá utilizar información no sensible y no fiscal para finalidades secundarias tales como análisis estadístico, mejora del Servicio, desarrollo de nuevas funcionalidades, métricas operativas y comunicaciones informativas o comerciales relacionadas con el Servicio.

El titular podrá solicitar la limitación o negativa respecto de finalidades secundarias conforme a la legislación aplicable.

4. Responsabilidad sobre Datos de Pacientes

Cuando el Servicio sea utilizado por profesionales de la salud (Doctores), dichos usuarios actuarán como responsables respecto de los datos personales de sus pacientes. En esos casos,

MedoraHealth actuará únicamente como encargado y tratará la información exclusivamente bajo instrucciones del Doctor conforme al Subscription Agreement y al Data Processing Agreement (DPA).

En lo que corresponde a datos fiscales de Pacientes (RFC, domicilio fiscal, datos de facturación), la responsabilidad dependerá de quién sea quien instruya la emisión del CFDI: si es el Doctor quien instruye a MedoraHealth a emitir un CFDI a un Paciente, MedoraHealth actúa como encargado del Doctor para tales fines.

5. Transferencias de Datos Personales

MedoraHealth podrá transferir datos personales a terceros únicamente cuando resulte necesario para la prestación del Servicio, incluyendo proveedores relacionados con infraestructura cloud, hosting, almacenamiento, servicios de correo electrónico, facturación electrónica, monitoreo, procesamiento de pagos y soporte técnico.

5.1. Transferencias de Datos Fiscales y del CSD

La transferencia de archivos del CSD y datos fiscales se limita a:

- **Facturapi.io** (ubicado en México): almacenamiento seguro de archivos del CSD, claves criptográficas, y datos fiscales del Doctor y Pacientes necesarios para la emisión de CFDI 4.0.
- **Servicio de Administración Tributaria (SAT)**: transmisión de datos íntegros del CFDI (emisor, receptor, conceptos, montos) conforme a obligaciones legales de timbrado y auditoría fiscal ante las autoridades tributarias mexicanas.

Algunos de dichos proveedores podrán encontrarse ubicados fuera de México (aunque en el caso del CSD y datos fiscales, la transferencia está centralizada en Facturapi.io, sito en México). MedoraHealth procurará implementar medidas razonables para asegurar que dichas transferencias se realicen conforme a la legislación aplicable. MedoraHealth no venderá datos personales, incluyendo datos fiscales o credenciales del CSD, a terceros con fines comerciales o mercadotécnicos.

6. Medidas de Seguridad

MedoraHealth implementa medidas administrativas, técnicas y físicas razonables orientadas a proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o acceso no autorizado.

Dichas medidas podrán incluir:

- Cifrado de información en tránsito (HTTPS/TLS 1.2 o superior) en toda comunicación entre clientes, servidores backend y terceros.
- Autenticación de usuarios mediante tokens JWT de corta duración y cookies HttpOnly.
- Control granular de accesos basado en roles (Doctor, Paciente, Asistente, Administrador).
- Monitoreo continuo de actividad y registros de auditoría inmutables.
- Respaldo periódico y geográficamente distribuido de información crítica.
- Segmentación de infraestructura de acuerdo con niveles de sensibilidad de datos.
- Procedimientos internos de respuesta a incidentes de seguridad.
- **Para datos del CSD y credenciales fiscales específicamente:** almacenamiento en terceros especializados (Facturapi.io) con cumplimiento de estándares de seguridad fiscal mexicanos, tokenización de referencias en bases de datos propias, y rotación periódica de credenciales de acceso de MedoraHealth a APIs de facturación.

No obstante, el titular reconoce que ningún sistema tecnológico puede garantizar seguridad absoluta. Si MedoraHealth detecta una vulneración material que afecte datos personales, incluyendo credenciales fiscales, notificará al titular sin demora indebida conforme al artículo 20 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

7. Conservación de la Información

Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad, obligaciones legales, regulatorias, contractuales o de seguridad.

7.1. Plazos Específicos de Conservación

- **Cuenta del Doctor y datos personales asociados** (mientras esté activa): indefinidamente, hasta la cancelación de la suscripción.
- **Datos del Doctor tras cancelación de cuenta:** 90 días naturales para permitir reactivación o exportación de información.
- **Archivos del CSD, contraseña y credenciales fiscales del Doctor:** eliminados de los servidores de Facturapi.io a más tardar 30 días naturales tras la cancelación de la suscripción o solicitud expresa del Doctor.
- **Datos de pacientes y expediente clínico:** mientras la cuenta del Doctor que los registró esté activa. Tras cancelación, el Doctor debe descargar el expediente dentro de un período de gracia (90 días). Posteriormente, MedoraHealth conserva una copia de mínimos (CURP, nombre, fecha de nacimiento) por el plazo legal aplicable conforme a la NOM-004-SSA3-2012 (mínimo 5 años).

- **Comprobantes Fiscales Digitales (CFDI) emitidos y registros contables relacionados:** mínimo 5 años conforme al Código Fiscal de la Federación y la Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- **Datos de auditoría y registros de acceso:** 12 meses. Logs de acceso relacionados con operaciones del CSD pueden conservarse por plazos mayores si así lo requieren regulaciones fiscales o auditorías del SAT.
- **Datos de monitoreo de errores:** 90 días (conforme a configuración estándar del proveedor Sentry).

Posteriormente, MedoraHealth podrá eliminar o anonimizar la información conforme a sus políticas internas de retención. Antes de eliminar definitivamente la información, MedoraHealth puede conservarla bloqueada para atender obligaciones legales, regulatorias, de auditoría o para defender derechos en procedimientos legales.

8. Derechos ARCO

Los titulares podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como solicitar limitación del tratamiento o revocación del consentimiento cuando resulte legalmente procedente.

En el caso de datos fiscales y credenciales del CSD, es importante destacar que ciertos datos (como CFDI emitidos y RFC) están sujetos a obligaciones de conservación impuestas por la ley fiscal y no pueden ser cancelados, aunque sí pueden ser rectificados cuando sea procedente.

Las solicitudes deberán enviarse a:

Correo electrónico: legal@medorahealth.com.mx

La solicitud deberá contener nombre del titular, descripción clara del derecho a ejercer, documentos que acrediten identidad e información necesaria para localizar los datos correspondientes.

MedoraHealth responderá conforme a los plazos establecidos por la legislación aplicable, siendo el máximo de 20 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.

9. Cookies y Tecnologías de Rastreo

MedoraHealth podrá utilizar cookies, web beacons y tecnologías similares para autenticación, seguridad, preferencias de usuario, métricas de uso, análisis estadístico y mejora de experiencia.

El usuario podrá modificar la configuración de su navegador para rechazar ciertas cookies; sin embargo, algunas funcionalidades del Servicio podrían verse afectadas, en particular las relacionadas con autenticación y seguridad.

10. Menores de Edad

El Servicio no se encuentra dirigido directamente a menores de edad. Los profesionales médicos que ingresen información de menores serán responsables de contar con autorizaciones legales y consentimiento correspondiente conforme a la normativa aplicable.

11. Cambios al Aviso de Privacidad

MedoraHealth podrá modificar el presente Aviso de Privacidad en cualquier momento para reflejar cambios legales, regulatorios, operativos o tecnológicos, incluyendo cambios en los terceros proveedores o las medidas de seguridad implementadas.

Las versiones actualizadas podrán publicarse a través del sitio web o plataforma correspondiente. Cuando se trate de cambios materiales (aquellos que afecten finalidades, transferencias, plazos de conservación, derechos de los titulares o el tratamiento de datos sensibles), MedoraHealth notificará al Doctor mediante correo electrónico.

12. Contacto

Para cualquier duda relacionada con privacidad, protección de datos personales, o el tratamiento de credenciales fiscales y datos del CSD, podrá contactarse a:

MedoraHealth

Correo electrónico: legal@medorahealth.com.mx