

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

CLIENTES Y USUARIOS AUTORIZADOS DE iGALENUS

Última actualización: 2026 | Versión: 1.0

El presente Aviso de Privacidad Integral – en lo sucesivo, el “Aviso” – se emite en cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, los Lineamientos del Aviso de Privacidad y demás disposiciones administrativas aplicables en materia de protección de datos personales en posesión de los particulares, en tanto resulten vigentes y no se opongan a la legislación aplicable. Asimismo, en lo conducente, considera la normativa sanitaria relacionada con confidencialidad, expediente clínico, registros electrónicos en salud, expediente clínico electrónico, seguridad de la información y gestión documental clínica.

Este Aviso está dirigido a médicos independientes, profesionales de la salud, consultorios, clínicas, hospitales, instituciones de salud, personas físicas con actividad profesional o empresarial, personas morales, administradores de cuenta, representantes legales, contactos administrativos, contactos técnicos, contactos de facturación, usuarios autorizados, prospectos y demás personas físicas cuyos datos personales sean tratados por INTELIGENCIA.GALENUS, S.A.P.I. DE C.V. con motivo de la contratación, acceso, uso, administración, implementación, soporte, facturación, seguridad, operación o mejora de iGalenus.

Este Aviso no sustituye el aviso de privacidad que deba ponerse a disposición de pacientes, usuarios del Portal del Paciente o titulares de datos personales sensibles de salud tratados en el contexto de la relación médico-paciente. Para dichos titulares deberá utilizarse el Aviso de Privacidad Integral para Pacientes y, cuando corresponda, recabarse el consentimiento expreso para el tratamiento de datos personales sensibles.

I. IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE

El responsable del tratamiento de los datos personales a que se refiere este Aviso es INTELIGENCIA.GALENUS, S.A.P.I. DE C.V. – en lo sucesivo, “Galenus” –, con Registro Federal de Contribuyentes INT240708AM4, con domicilio en Manuela Medina número 207, Interior 7, Colonia Burócrata, Querétaro, Querétaro, C.P. 76070, México.

Para cualquier comunicación relacionada con privacidad, protección de datos personales o ejercicio de derechos ARCO, Galenus pone a disposición los siguientes medios de contacto:

- Correo electrónico: clientes@igalenus.com
- Domicilio para atención de solicitudes: Manuela Medina número 207, Interior 7, Colonia Burócrata, Querétaro, Querétaro, C.P. 76070, México.

II. NATURALEZA DE GALENUS Y ALCANCE DEL AVISO

Galenus es un proveedor tecnológico que pone a disposición iGalenus, un sistema digital en modalidad Software as a Service, orientado a funcionalidades de gestión clínica, administrativa y operativa, agenda, expediente clínico electrónico, comunicación, pagos, Portal del Paciente, soporte tecnológico, inteligencia artificial de apoyo, integración con terceros e implementación tecnológica, conforme a los módulos y servicios contratados.

Galenus no presta servicios médicos, no opera como clínica, hospital, consultorio, laboratorio, farmacia, aseguradora, institución financiera, intermediario médico ni responsable directo de la atención médica brindada por sus clientes o usuarios autorizados. Galenus no diagnostica, prescribe, indica tratamientos, determina criterios de atención, valida actos médicos, integra por cuenta propia expedientes clínicos ni sustituye el juicio clínico, profesional o sanitario del médico o institución de salud correspondiente.

La relación médico-paciente, la integración, contenido, firma, conservación y entrega del expediente clínico, la obtención de consentimientos informados, la atención sanitaria, el diagnóstico, tratamiento, prescripción y seguimiento médico corresponden exclusivamente al cliente, establecimiento de salud y/o profesional de la salud que atienda al paciente.

Este Aviso regula el tratamiento de datos personales que Galenus realiza como responsable respecto de clientes, prospectos, médicos, clínicas, representantes, administradores, contactos y usuarios autorizados. El tratamiento de datos personales de pacientes cargados, generados, almacenados o procesados en iGalenus por cuenta del cliente se rige por los instrumentos, avisos, consentimientos, términos y anexos aplicables, incluyendo, cuando corresponda, las obligaciones de Galenus como encargado del tratamiento.

III. CATEGORÍAS DE TITULARES

- Clientes actuales o potenciales, sean personas físicas con actividad profesional o empresarial, médicos independientes, consultorios, clínicas, hospitales, instituciones de salud o personas morales.
- Representantes legales, apoderados, accionistas, socios, administradores, directivos o contactos designados por clientes o prospectos.
- Médicos, profesionales de la salud, personal clínico, personal administrativo, recepcionistas, coordinadores, personal de facturación, personal de soporte interno del cliente y demás usuarios autorizados.
- Contactos técnicos, responsables de tecnología, responsables de seguridad, contactos de implementación, contactos de pagos y facturación.
- Participantes en demos, pilotos, capacitaciones, sesiones de implementación, reuniones comerciales, soporte, webinars o actividades de formación relacionadas con iGalenus.
- Personas que interactúen con Galenus por medio del sitio web, formularios, correos electrónicos, mensajería, canales de soporte, redes sociales, campañas, referencias comerciales o eventos.

IV. DATOS PERSONALES QUE PODRÁN SER TRATADOS

Para las finalidades previstas en este Aviso, Galenus podrá tratar las siguientes categorías de datos personales, según el tipo de relación, servicio, módulo contratado, canal de interacción y funcionalidad utilizada:

Categoría	Datos comprendidos
Identificación	Nombre completo, firma, identificación oficial cuando resulte necesaria, nacionalidad, fecha de nacimiento en su caso, cargo, puesto, especialidad, fotografía de perfil cuando sea cargada por el usuario, y datos necesarios para identificar al cliente o usuario autorizado.
Contacto	Correo electrónico, teléfono, teléfono móvil, domicilio, domicilio fiscal, domicilio profesional, datos de contacto institucional, medios de comunicación electrónica, identificadores de cuenta y canales de atención.
Profesionales y académicos	Cédula profesional, especialidad médica, certificaciones, formación, institución de adscripción, cargo, área de trabajo, rol dentro de la organización, permisos, perfiles de usuario y acreditaciones que el cliente decida proporcionar o que sean necesarias para validar el uso de iGalenus.
Fiscales y de facturación	RFC, régimen fiscal, constancia de situación fiscal, domicilio fiscal, uso de CFDI, datos de facturación, datos de pago, comprobantes, órdenes de compra, referencias de pago y documentación necesaria para emitir comprobantes fiscales.
Contractuales y comerciales	Plan contratado, módulos, usuarios, cotizaciones, órdenes de contratación, historial de suscripción, comunicaciones comerciales, preferencias de contratación, solicitudes de demo, negociaciones, condiciones comerciales y aceptación de términos.
Técnicos y de uso	Usuario, contraseña cifrada o mecanismos equivalentes, logs de acceso, identificadores de sesión, fecha y hora de ingreso, dirección IP, identificadores de dispositivo, navegador, sistema operativo, actividad dentro de iGalenus, roles, permisos, eventos de seguridad, auditoría, trazabilidad, configuraciones y eventos de aceptación electrónica.
Soporte e implementación	Tickets de soporte, reportes de incidencias, grabaciones o transcripciones de sesiones cuando se informe, capturas de pantalla, archivos compartidos para diagnóstico técnico, comunicaciones, decisiones de configuración, requerimientos técnicos y documentación de

	implementación. Los archivos clínicos o capturas con datos personales deberán limitarse a los casos estrictamente necesarios para soporte, migración o diagnóstico técnico, bajo medidas de seguridad razonables. Cuando dichos archivos o capturas contengan datos personales de pacientes, Galenus los tratará como encargado, por cuenta e instrucciones del cliente.
Pagos y cobranza	Estado de cuenta, pagos realizados, adeudos, método de pago, datos tokenizados de tarjeta o referencia de pasarela, contracargos, historial de facturación y comunicaciones de cobranza. Galenus no almacena necesariamente datos completos de tarjetas cuando el procesamiento sea realizado por proveedores externos.
Mercadotecnia y analítica comercial	Preferencias de contacto, interacción con campañas, formularios, aperturas de correos, respuestas a encuestas, participación en eventos, fuente de referencia, interés comercial y comportamiento en el sitio web.
Seguridad y cumplimiento	Registros de autenticación, intentos de acceso, alertas, bloqueos, eventos de ciberseguridad, bitácoras, reportes de uso indebido, verificaciones, evidencias de aceptación electrónica y documentación necesaria para cumplimiento legal o defensa jurídica.

V. DATOS PERSONALES SENSIBLES

En principio, este Aviso no tiene por objeto regular el tratamiento ordinario de datos personales sensibles de pacientes, pues éstos deberán tratarse conforme al Aviso de Privacidad Integral para Pacientes, los consentimientos correspondientes, los Términos y Condiciones aplicables y/o las instrucciones del cliente cuando Galenus actúe como encargado del tratamiento.

Galenus no solicita datos personales sensibles de médicos, representantes, administradores, contactos o usuarios autorizados para fines ordinarios de contratación, administración o soporte. No obstante, podrían tratarse datos sensibles de manera incidental, excepcional y limitada cuando:

- el propio titular los proporcione voluntariamente en comunicaciones, solicitudes de soporte, sesiones de implementación o formularios;
- se utilicen datos reales de pacientes para migración, soporte, diagnóstico técnico, pruebas o capacitación, previa instrucción, autorización o habilitación documentada del cliente y conforme a las medidas de seguridad aplicables;
- la funcionalidad contratada implique tratamiento de datos de salud dentro de iGalenus por cuenta del cliente;
- exista una obligación legal, requerimiento de autoridad competente, incidente de seguridad o necesidad de defensa jurídica.

En ambientes de prueba, capacitación, demostración o diagnóstico técnico, Galenus procurará que se utilicen datos ficticios, anonimizados o disociados, salvo que el uso de datos reales sea estrictamente necesario, proporcional, autorizado y técnicamente justificado.

Cuando el titular de este Aviso —médico, representante, administrador, contacto o usuario autorizado— proporcione voluntariamente datos personales sensibles propios, Galenus los tratará como responsable, únicamente para la finalidad para la que se aporten, y recabará el consentimiento expreso cuando la legislación aplicable lo exija. Respecto de cualquier dato personal sensible de salud de pacientes —incluido su uso real para migración, soporte, diagnóstico técnico, pruebas, capacitación o funcionalidad contratada— Galenus actuará exclusivamente como encargado, por cuenta e instrucciones del cliente, sin determinar finalidades propias.

El cliente deberá abstenerse de proporcionar a Galenus datos personales sensibles innecesarios, excesivos, no autorizados o no relacionados con la finalidad técnica, contractual, sanitaria o legal correspondiente.

VI. FINALIDADES PRIMARIAS DEL TRATAMIENTO

Galenus tratará los datos personales señalados en este Aviso para las siguientes finalidades primarias, necesarias para la existencia, mantenimiento, cumplimiento y administración de la relación jurídica con el titular o con el cliente correspondiente:

- Identificar, registrar, validar y administrar clientes, prospectos, médicos, clínicas, instituciones, representantes y usuarios autorizados.
- Crear, habilitar, configurar, administrar, mantener, suspender o cancelar cuentas de acceso a iGalenus.
- Gestionar planes, suscripciones, órdenes de contratación, cotizaciones, módulos, usuarios, roles, permisos, renovaciones, cancelaciones y cambios de plan.
- Prestar, operar, mantener, monitorear, mejorar y brindar soporte técnico respecto de iGalenus, sus módulos, funcionalidades, integraciones y servicios relacionados.
- Realizar procesos de implementación, configuración, parametrización, migración, capacitación, integración tecnológica, pruebas, acompañamiento, soporte y servicios profesionales contratados.
- Validar identidad, representación, facultades, datos fiscales, medios de contacto, perfil profesional o institucional y legitimación de uso de iGalenus.
- Emitir facturas, recibos, comprobantes fiscales digitales, notas de crédito, reportes de pago, estados de cuenta, recordatorios de pago y documentación contable o fiscal.
- Procesar pagos, suscripciones recurrentes, contracargos, conciliaciones, adeudos, cobranza, cancelaciones y comunicaciones relacionadas con facturación.
- Atender solicitudes de soporte, incidencias, consultas, quejas, aclaraciones, capacitaciones, reportes de error, solicitudes de implementación o asistencia técnica.
- Enviar comunicaciones operativas, administrativas, técnicas, legales, de seguridad, privacidad, facturación, soporte, mantenimiento, cambios de términos, actualizaciones de servicio o avisos relevantes.
- Gestionar seguridad de la información, autenticación, control de accesos, bitácoras, auditoría, trazabilidad, prevención de fraude, prevención de uso indebido, detección de incidentes y continuidad operativa.
- Administrar respaldos, recuperación, disponibilidad, continuidad operativa, control de integridad, monitoreo, pruebas y gestión de proveedores o subencargados necesarios para la prestación del servicio.
- Documentar aceptación electrónica de términos, avisos, políticas, consentimientos, órdenes de contratación, anexos, cambios de plan y demás actos relacionados con la contratación digital.
- Cumplir obligaciones legales, fiscales, mercantiles, civiles, administrativas, sanitarias, de protección de datos, seguridad, auditoría, conservación documental o cualquier otra obligación aplicable.
- Atender requerimientos de autoridades competentes, procedimientos administrativos o judiciales, auditorías, verificaciones, investigaciones, solicitudes regulatorias o defensa jurídica de Galenus.
- Proteger derechos, bienes, sistemas, infraestructura, propiedad intelectual, confidencialidad, información y seguridad de Galenus, sus clientes, usuarios, pacientes, proveedores o terceros.

VII. FINALIDADES SECUNDARIAS

Adicionalmente, siempre que la persona titular no se oponga, Galenus podrá tratar datos personales para las siguientes finalidades secundarias, que no son necesarias para la relación jurídica principal, pero permiten mejorar la experiencia, comunicación, posicionamiento y desarrollo comercial de Galenus:

- Enviar comunicaciones comerciales, promocionales, boletines, invitaciones, información de nuevos módulos, funcionalidades, alianzas, eventos, webinars, capacitaciones o contenidos relacionados con iGalenus.
- Realizar encuestas de satisfacción, estudios de calidad, análisis de experiencia de usuario, métricas comerciales y evaluación de necesidades de clientes o prospectos.
- Elaborar perfiles comerciales no sensibles, segmentación de clientes, análisis de mercado, medición de campañas y seguimiento de oportunidades comerciales.
- Solicitar testimonios, casos de éxito, referencias o autorización para uso de nombre comercial, marca o experiencia del cliente, siempre que se obtenga la autorización específica correspondiente.
- Generar estadísticas comerciales, reportes internos, indicadores de uso, análisis de adopción y mejora de productos, en la medida en que no impliquen uso indebido de datos personales sensibles ni datos clínicos identificables sin base legal.

La negativa para el uso de datos personales en finalidades secundarias no será motivo para negar la contratación, acceso o prestación de los servicios solicitados. Galenus procurará que las casillas o mecanismos para aceptar comunicaciones comerciales o finalidades secundarias sean distinguibles de las finalidades primarias y no se encuentren preseleccionados cuando la normativa aplicable así lo exija o resulte recomendable conforme a buenas prácticas.

La persona titular podrá oponerse al tratamiento de sus datos personales para finalidades secundarias en cualquier momento, enviando solicitud al correo electrónico clientes@igalenus.com o utilizando los mecanismos de baja incluidos en las comunicaciones correspondientes.

VIII. ROLES DE GALENUS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Galenus podrá actuar con distintos roles jurídicos en materia de protección de datos personales, dependiendo del tipo de dato, finalidad, flujo operativo y grado de decisión sobre el tratamiento:

- Responsable: respecto de los datos personales de clientes, prospectos, representantes, médicos, administradores, contactos, usuarios autorizados y demás personas físicas tratados para finalidades propias, directas y determinadas de Galenus, tales como contratación, facturación, soporte, seguridad, administración de cuentas, comunicaciones, prevención de fraude, mejora de iGalenus y cumplimiento legal.
- Encargado: respecto de los datos personales y datos personales sensibles de pacientes —expedientes clínicos, estudios, antecedentes, notas, recetas e información médica o administrativa— que el cliente cargue, genere o administre en iGalenus por cuenta propia y bajo sus instrucciones, así como respecto de los datos de identificación, contacto, autenticación, credenciales, acceso y trazabilidad técnica de los pacientes que utilicen el Portal del Paciente. En ningún caso Galenus actúa como responsable respecto del contenido clínico, del expediente clínico ni de los datos personales sensibles de salud de los pacientes; respecto de dichos datos trata la información exclusivamente como encargado, por cuenta e instrucciones del cliente, quien conserva el carácter de responsable.
- Tratamientos conjuntos: cuando Galenus y el cliente determinen conjuntamente finalidades o medios esenciales de un tratamiento específico, dicha situación deberá documentarse mediante el aviso de privacidad, contrato, anexo o instrumento correspondiente.

Cuando Galenus actúe como encargado, tratará los datos personales conforme a las instrucciones del cliente, los términos contractuales aplicables, las medidas de seguridad razonables, la normativa de protección de datos y las obligaciones documentadas que resulten procedentes.

El cliente será responsable de contar con los avisos de privacidad, consentimientos, autorizaciones, bases legales y documentación necesaria para tratar, cargar, almacenar, consultar, compartir, exportar o administrar datos personales de pacientes dentro de iGalenus.

IX. USO DE DATOS AGREGADOS, ANONIMIZADOS O DISOCIADOS

Galenus podrá generar y utilizar información agregada, estadística, anonimizada o válidamente disociada que no permita identificar directa o indirectamente a una persona física, para fines de operación, seguridad, calidad, monitoreo, analítica, mejora del servicio, desarrollo tecnológico, entrenamiento, pruebas, investigación, validación, documentación, reportes internos o mejora de funcionalidades.

Cuando se trate de datos personales o datos personales sensibles identificables, Galenus no los utilizará para finalidades distintas a las informadas, autorizadas o legalmente permitidas. Cualquier uso de datos identificables para finalidades de entrenamiento, investigación, analítica avanzada, desarrollo de inteligencia artificial, colaboración con terceros o usos secundarios requerirá base jurídica suficiente, información previa y, cuando corresponda, consentimiento expreso de la persona titular o autorización documentada del responsable correspondiente.

Bajo ninguna circunstancia Galenus venderá datos personales identificables de clientes, usuarios o pacientes a terceros.

X. INTELIGENCIA ARTIFICIAL, AUTOMATIZACIÓN Y ANALÍTICA

iGalenus podrá incorporar funcionalidades de inteligencia artificial, automatización, análisis, clasificación, generación de texto, resúmenes, alertas, asistencia documental, recomendaciones operativas, apoyo clínico, soporte administrativo o herramientas similares, conforme al alcance contratado y disponibilidad técnica.

Estas funcionalidades tienen carácter auxiliar, informativo, administrativo, operativo o de apoyo. No sustituyen el juicio clínico, diagnóstico, criterio profesional, prescripción, tratamiento, consentimiento informado, relación médico-paciente ni responsabilidad del profesional de la salud.

Galenus podrá tratar datos técnicos, de uso, rendimiento, seguridad, interacción, errores, tickets, configuraciones y métricas de iGalenus para mejorar dichas funcionalidades. Cuando el tratamiento involucre datos personales, éste se realizará conforme a este Aviso, los avisos aplicables, los términos contractuales y la normativa vigente.

En caso de que alguna funcionalidad de inteligencia artificial requiera el uso de datos personales sensibles de pacientes para finalidades distintas a la prestación ordinaria del servicio o al tratamiento por cuenta del cliente, Galenus deberá documentar la base legal correspondiente y, cuando aplique, recabar o requerir el consentimiento expreso correspondiente.

XI. TRANSFERENCIAS DE DATOS PERSONALES

Para efectos de este Aviso, una transferencia implica comunicar datos personales a otro responsable que los tratará para finalidades propias o bajo su propio ámbito de decisión. Galenus podrá transferir datos personales, sin requerir consentimiento de la persona titular, en los supuestos permitidos por la legislación aplicable —en particular, los previstos en el artículo 36 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares—, incluyendo, de manera enunciativa, cuando la transferencia sea necesaria para el cumplimiento de una relación jurídica entre Galenus y la persona titular, para atender requerimientos de autoridad competente, para cumplimiento de obligaciones legales, para sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo procesos y políticas internas, o en los demás supuestos previstos por la ley.

Asimismo, Galenus podrá transferir datos personales, cuando sea necesario y proporcional, a las siguientes categorías de destinatarios:

- Autoridades administrativas, fiscales, judiciales, sanitarias, regulatorias o de seguridad, cuando exista requerimiento, obligación legal o fundamento suficiente.

- Instituciones bancarias, pasarelas de pago, procesadores de pago, emisores de tarjetas o proveedores de cobranza, para procesar pagos, suscripciones, contracargos, facturación o conciliaciones.
- Asesores legales, contables, fiscales, auditores, consultores y aseguradoras, cuando sea necesario para cumplimiento, auditoría, defensa jurídica o gestión corporativa.
- Empresas afiliadas, subsidiarias, controladoras o entidades relacionadas con Galenus, siempre que operen bajo políticas de privacidad congruentes y para finalidades compatibles.
- Proveedores tecnológicos o de servicios cuando por la naturaleza del servicio exista una transferencia y no una simple remisión, conforme a la legislación aplicable.
- Terceros adquirentes o participantes en procesos de fusión, escisión, adquisición, inversión, venta de activos, reestructura corporativa o transacción similar, sujeto a medidas razonables de confidencialidad y continuidad de protección de datos.

Cuando una transferencia requiera consentimiento, Galenus lo solicitará conforme a la legislación aplicable. La persona titular podrá manifestar su negativa a las transferencias que requieran consentimiento mediante comunicación al correo clientes@igalenus.com

XII. REMISIONES A ENCARGADOS Y SUBENCARGADOS

Las remisiones a encargados o subencargados no se consideran transferencias en sentido estricto cuando dichos terceros traten datos personales por cuenta e instrucciones de Galenus y conforme a las obligaciones aplicables.

Galenus podrá remitir datos personales a encargados, proveedores y subencargados que traten datos por cuenta de Galenus para prestar servicios necesarios o convenientes para la operación de iGalenus y la relación contractual, incluyendo servicios de nube, hospedaje, almacenamiento, seguridad, autenticación, correo electrónico, mensajería, soporte, mesa de ayuda, analítica, monitoreo, facturación, contabilidad, pagos, videollamadas, documentación, firmas electrónicas, respaldo, continuidad operativa, mantenimiento, desarrollo, pruebas e implementación.

Dichos encargados y subencargados deberán tratar los datos personales conforme a instrucciones de Galenus, medidas de seguridad razonables, obligaciones de confidencialidad y limitaciones de finalidad. Galenus procurará seleccionar proveedores que ofrezcan estándares adecuados de seguridad, confidencialidad y cumplimiento, tomando en cuenta la naturaleza de los datos tratados y el riesgo involucrado.

El uso de infraestructura, servicios tecnológicos o proveedores ubicados fuera de México podrá implicar tratamiento, almacenamiento o acceso a datos desde otras jurisdicciones. En tales casos, Galenus procurará implementar medidas contractuales, técnicas y organizativas razonables para proteger los datos personales conforme a la legislación mexicana aplicable.

Galenus podrá poner a disposición del cliente, cuando resulte aplicable y técnicamente viable, información general sobre las categorías de subencargados o proveedores relevantes que participen en la operación de iGalenus.

XIII. COOKIES, TECNOLOGÍAS DE RASTREO Y DATOS DE NAVEGACIÓN

El sitio web, iGalenus y los canales digitales de Galenus podrán utilizar cookies, web beacons, píxeles, identificadores, SDK, almacenamiento local, etiquetas, herramientas de analítica y tecnologías similares para fines técnicos, autenticación, seguridad, mantenimiento de sesión, preferencias, medición, rendimiento, analítica, funcionalidad, prevención de fraude, marketing y mejora de experiencia de usuario.

Estas tecnologías podrán recabar información como dirección IP, navegador, sistema operativo, tipo de dispositivo, identificadores, páginas visitadas, fecha y hora de acceso, duración de sesión, fuente de tráfico, interacción con contenidos, errores, eventos, preferencias y comportamiento de navegación.

La persona titular podrá deshabilitar o limitar el uso de cookies desde la configuración de su navegador o dispositivo. Sin embargo, la deshabilitación de ciertas cookies o tecnologías puede afectar la funcionalidad, seguridad, autenticación, disponibilidad o experiencia de uso de iGalenus.

Galenus deberá poner a disposición, cuando sea técnicamente aplicable, un aviso, banner o política de cookies que permita informar al usuario sobre el uso de estas tecnologías y sus opciones de configuración.

XIV. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

Galenus implementará medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas razonables y proporcionales para proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso o tratamiento no autorizado, tomando en cuenta la naturaleza de los datos, el riesgo inherente, el estado de la técnica, las funcionalidades contratadas, los recursos disponibles y la normativa aplicable.

Entre otras, Galenus podrá implementar medidas como control de accesos, autenticación, administración de roles, bitácoras, monitoreo, cifrado en tránsito o reposo cuando resulte aplicable, segregación lógica, respaldos, pruebas, gestión de vulnerabilidades, controles de proveedores, políticas internas, acuerdos de confidencialidad, capacitación, gestión de incidentes y procedimientos de continuidad operativa.

El cliente y sus usuarios autorizados serán responsables de mantener la confidencialidad de sus credenciales, configurar adecuadamente roles y permisos, evitar cuentas compartidas, reportar incidentes, restringir accesos innecesarios, mantener actualizados sus equipos y redes, y cumplir sus propias obligaciones de seguridad, confidencialidad y protección de datos personales.

En caso de que Galenus tenga conocimiento de una vulneración de seguridad que afecte de forma significativa los derechos patrimoniales o morales de las personas titulares, actuará conforme a la legislación aplicable, sus procedimientos internos y las obligaciones contractuales que resulten procedentes.

XV. CONSERVACIÓN DE DATOS PERSONALES

Galenus conservará los datos personales durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades que dieron origen al tratamiento, mantener la relación jurídica con la persona titular o cliente, prestar los servicios contratados, cumplir obligaciones legales, fiscales, contables, contractuales, sanitarias, de seguridad, auditoría o defensa jurídica, y atender responsabilidades que pudieran derivarse de la relación.

Una vez que los datos personales dejen de ser necesarios para las finalidades informadas, Galenus podrá bloquearlos, conservarlos durante los plazos legales aplicables y, posteriormente, suprimirlos, anonimizarlos o disociarlos conforme a sus políticas internas, capacidades técnicas y obligaciones legales.

La conservación de datos personales de pacientes contenidos en expedientes clínicos, estudios, notas médicas, recetas, resultados u otra información clínica deberá analizarse conforme a la normativa sanitaria aplicable, incluyendo la NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, o cualquier otra que la sustituya; la NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud, o cualquier otra que la sustituya; la relación médico-paciente; las obligaciones del cliente como prestador de servicios de salud; y los instrumentos específicos que regulen el tratamiento de dichos datos.

La conservación legal y sanitaria del expediente clínico corresponde al prestador de servicios de salud, sin perjuicio de las obligaciones tecnológicas que Galenus asuma conforme a los Términos y Condiciones, contratos, anexos, órdenes de contratación o instrumentos aplicables respecto de almacenamiento, respaldo, disponibilidad, integridad, seguridad o exportación de la información alojada en iGalenus.

XVI. DERECHOS ARCO

La persona titular podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición -derechos ARCO- respecto de sus datos personales, conforme a la legislación aplicable.

Para ejercer derechos ARCO, la persona titular deberá enviar solicitud al correo electrónico clientes@igalenus.com o presentarla en el domicilio señalado en este Aviso. La solicitud deberá contener, al menos:

- Nombre de la persona titular y medio para comunicar la respuesta.
- Documentos que acrediten la identidad de la persona titular o, en su caso, la representación legal.
- Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales se busca ejercer alguno de los derechos ARCO.
- Derecho que desea ejercer: acceso, rectificación, cancelación u oposición.
- Cualquier elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.
- En caso de rectificación, la modificación solicitada y documentación que sustente la corrección.

Galenus responderá la solicitud dentro de los plazos previstos por la legislación aplicable. Cuando la solicitud se refiera a datos personales respecto de los cuales Galenus actúe como encargado por cuenta del cliente, Galenus podrá canalizar la solicitud al cliente responsable o atenderla conforme a sus instrucciones documentadas.

El ejercicio de derechos ARCO podrá estar limitado por obligaciones legales, sanitarias, contractuales, de conservación, confidencialidad, defensa jurídica, interés público, derechos de terceros o supuestos previstos por la ley.

XVII. REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO Y LIMITACIÓN DE USO O DIVULGACIÓN

La persona titular podrá revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales cuando legalmente proceda, así como solicitar la limitación del uso o divulgación de sus datos personales, mediante solicitud enviada al correo clientes@igalenus.com

La revocación del consentimiento no tendrá efectos retroactivos y podrá no ser procedente cuando el tratamiento sea necesario para cumplir obligaciones legales, contractuales, fiscales, sanitarias, de seguridad, facturación, soporte, defensa jurídica o para mantener la relación jurídica con la persona titular o cliente.

La persona titular podrá oponerse a recibir comunicaciones promocionales, comerciales o de mercadotecnia utilizando los mecanismos de baja incluidos en dichas comunicaciones o enviando solicitud al correo clientes@igalenus.com

XVIII. DECISIONES AUTOMATIZADAS

Galenus podrá utilizar procesos automatizados para seguridad, autenticación, detección de actividad inusual, prevención de fraude, administración de cuentas, segmentación comercial, análisis de uso, soporte, priorización de incidencias, facturación, renovación de suscripciones, recordatorios o funcionalidades operativas.

Cuando dichos procesos produzcan efectos jurídicos relevantes o afecten significativamente derechos de la persona titular, Galenus procurará habilitar mecanismos razonables de revisión, aclaración o atención humana, conforme a la naturaleza del tratamiento y la normativa aplicable.

Las herramientas de inteligencia artificial o automatización disponibles dentro de iGalenus no deben utilizarse como sustituto del criterio profesional, médico, clínico, jurídico, administrativo o humano que corresponda al cliente o a sus usuarios autorizados.

XIX. MENORES DE EDAD Y DATOS DE PACIENTES

Este Aviso no está dirigido a menores de edad ni tiene por objeto regular directamente el tratamiento de datos personales de pacientes menores de edad. Cuando el cliente trate datos de pacientes menores de edad dentro de

iGalenus, será responsable de contar con las autorizaciones, consentimientos, avisos de privacidad, representación legal, documentación clínica y demás requisitos aplicables conforme a la normativa correspondiente, privilegiando en todo momento el interés superior de la niñez.

Cuando Galenus llegue a tratar datos personales de menores de edad como responsable, lo hará conforme a la legislación aplicable, procurando el consentimiento o autorización correspondiente y medidas reforzadas de protección.

XX. CAMBIOS AL AVISO DE PRIVACIDAD

Galenus podrá modificar, actualizar o complementar este Aviso en cualquier momento para reflejar cambios legales, regulatorios, técnicos, operativos, comerciales, de seguridad, funcionalidad, servicios, proveedores, finalidades, transferencias o prácticas de privacidad.

Las modificaciones estarán disponibles a través del sitio web <https://igalenus.com/>, iGalenus, correo electrónico o cualquier otro medio razonable. Cuando las modificaciones sean sustanciales y así lo exija la normativa aplicable, Galenus procurará informar a la persona titular y, en su caso, recabar el consentimiento correspondiente.

Se recomienda revisar periódicamente este Aviso para conocer sus versiones actualizadas.

XXI. AUTORIDAD COMPETENTE

En caso de considerar que su derecho a la protección de datos personales ha sido vulnerado, la persona titular podrá acudir ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno o ante la autoridad que resulte competente en materia de protección de datos personales en posesión de particulares, conforme a la legislación aplicable y a los mecanismos institucionales vigentes al momento de presentar la solicitud, reclamación o procedimiento correspondiente.

XXII. CONSENTIMIENTO

Al proporcionar datos personales a Galenus, crear una cuenta, contratar servicios, utilizar iGalenus, participar en demos, solicitar soporte, aceptar términos y condiciones, llenar formularios, interactuar con Galenus o continuar utilizando los servicios después de haber tenido acceso a este Aviso, la persona titular reconoce haber leído y entendido su contenido.

El consentimiento para finalidades primarias se entenderá otorgado en la medida necesaria para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica correspondiente, salvo que la legislación aplicable exija una forma distinta de consentimiento.

Para finalidades secundarias, la persona titular podrá oponerse o solicitar la baja conforme a los medios señalados en este Aviso. Para datos personales sensibles, Galenus recabará consentimiento expreso cuando actúe como responsable y dicho consentimiento sea legalmente requerido.

XXIII. CONTACTO

Para cualquier duda, aclaración, solicitud o comunicación relacionada con este Aviso, la persona titular podrá contactar a Galenus en:

- Correo electrónico de privacidad: clientes@igalenus.com
- Sitio web: <https://igalenus.com/>
- Domicilio: Manuela Medina número 207, Interior 7, Colonia Burócrata, Querétaro, Querétaro, C.P. 76070, México.