

Aviso de Privacidad Integral de DocAide

Última actualización: 7 de mayo de 2026 | Versión: 1.0

1. Identidad y Domicilio del Responsable

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), su Reglamento, los Lineamientos del Aviso de Privacidad y demás disposiciones aplicables, se hace de su conocimiento la identidad del responsable del tratamiento de sus datos personales:

Razón social: Manoah González Victoria

Nombre comercial: DocAide

RFC: GOVM031217F68

Régimen fiscal: Régimen Simplificado de Confianza

Domicilio: Avenida Homero 1431, Departamento 502, Colonia Polanco II Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11530, México

Sitio web: <https://docaide.mx>

Correo electrónico para asuntos de privacidad: privacidad@docaide.mx

En adelante, "DocAide", "nosotros" o "el Responsable".

2. Alcance de este Aviso de Privacidad

El presente Aviso de Privacidad regula el tratamiento de datos personales que DocAide realiza en relación con:

- Doctores y profesionales de la salud o bienestar** que contratan los servicios de DocAide (en adelante, "Doctores" o "Suscriptores");
- Visitantes del sitio web** <https://docaide.mx> que proporcionan información de contacto;
- Representantes de socios comerciales, agencias y aliados** con quienes DocAide tenga relación contractual.

2.1 Importante: Sobre los Pacientes de los Doctores

Cuando un Paciente interactúa con un Doctor a través del WhatsApp gestionado por DocAide, el **Doctor es el responsable directo del tratamiento de los datos personales** de dicho Paciente, y **DocAide actúa como encargado del tratamiento** conforme al artículo 49 del Reglamento de la LFPDPPP.

En consecuencia:

- El Doctor debe proporcionar a sus Pacientes su propio Aviso de Privacidad;

- El Doctor debe recabar el consentimiento expreso de sus Pacientes para el tratamiento de sus datos personales sensibles (datos de salud);
- Las solicitudes de derechos ARCO de los Pacientes deberán ser atendidas por el Doctor.

DocAide únicamente trata los datos de Pacientes por instrucciones del Doctor y exclusivamente para los fines de prestar el Servicio contratado.

3. Datos Personales que Recabamos

Para los fines establecidos en este Aviso de Privacidad, DocAide recaba las siguientes categorías de datos personales:

3.1 Datos del Doctor (Suscriptor)

Datos de identificación:

- Nombre completo
- RFC
- CURP (cuando aplique)
- Cédula profesional (cuando aplique)

Datos de contacto:

- Domicilio
- Correo electrónico
- Número telefónico
- Número de WhatsApp Business

Datos profesionales:

- Especialidad médica o área de práctica
- Nombre comercial de la consulta o clínica
- Horarios de atención

Datos de facturación y pago:

- Razón social y datos fiscales para emisión de CFDI
- Información de tarjeta de crédito/débito (procesada por Stripe; DocAide NO almacena datos completos de tarjetas)
- Historial de pagos y suscripciones

Datos de uso de la Plataforma:

- Logs de acceso (fecha, hora, dirección IP, navegador)
- Actividad dentro de la Plataforma
- Configuración de su cuenta

3.2 Datos del Paciente (procesados como Encargado)

DocAide procesa los siguientes datos personales de los Pacientes del Doctor, **únicamente bajo instrucción del Doctor** y con la finalidad de prestar el Servicio:

Datos de identificación y contacto:

- Nombre completo
- Edad o fecha de nacimiento
- Número telefónico (WhatsApp)
- Correo electrónico (cuando se proporciona)

Datos sensibles (datos personales sensibles conforme al Art. 3, Fracción VI de la LFPDPPP):

- **Datos de salud:** motivo de consulta, síntomas, padecimientos descritos por el Paciente

Datos de facturación del Paciente (cuando el Paciente los proporciona para que el Doctor le emita factura):

- Razón social
- RFC
- Domicilio fiscal
- Correo electrónico fiscal

3.3 Datos de Visitantes del Sitio Web

- Dirección IP
- Tipo de navegador y dispositivo
- Páginas visitadas y tiempo de permanencia
- Información proporcionada en formularios de contacto (nombre, email, teléfono, mensaje)

4. Finalidades del Tratamiento**4.1 Finalidades Primarias (Necesarias para el Servicio)**

Estas finalidades dan origen y son necesarias para la relación jurídica con el Suscriptor y la prestación del Servicio. **No requieren consentimiento separado**, pues son inherentes al uso de la Plataforma:

- Prestación del Servicio:** operar la Plataforma de gestión de citas, incluyendo recepción, agendamiento, cancelación y reprogramación de citas vía WhatsApp;
- Gestión de la cuenta del Doctor:** registro, autenticación, configuración y administración de la cuenta del Suscriptor;
- Procesamiento de pagos:** cobro de la Suscripción mensual a través de Stripe;
- Facturación fiscal:** emisión de Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) conforme a la legislación mexicana;
- Soporte técnico:** atender consultas, dudas, reclamaciones e incidencias del Doctor;
- Cumplimiento de obligaciones legales:** atender requerimientos de autoridades competentes y cumplir con obligaciones fiscales, mercantiles y de protección de datos;
- Seguridad de la información:** prevención de fraudes, abusos y vulneraciones a la seguridad de la Plataforma;

h) **Comunicaciones operativas:** envío de notificaciones esenciales sobre el funcionamiento del Servicio (cambios en términos, mantenimientos, alertas de seguridad, recibos de pago).

4.2 Finalidades Secundarias (Requieren Consentimiento)

Las siguientes finalidades **no son necesarias** para la prestación del Servicio, pero permiten a DocAide ofrecer una mejor experiencia. **Usted puede oponerse a estas finalidades sin que ello afecte la prestación del Servicio:**

- a) **Marketing por correo electrónico:** envío de boletines, novedades, promociones, contenido educativo y comunicaciones comerciales sobre DocAide y servicios relacionados;
- b) **Casos de éxito y testimonios:** uso de información agregada y/o anonimizada del Doctor para elaborar casos de éxito, testimonios o materiales de difusión, siempre que no permitan identificar a personas específicas sin su consentimiento expreso;
- c) **Análisis estadístico:** generación de reportes agregados y anonimizados sobre uso de la Plataforma, comportamiento de usuarios, métricas de desempeño y tendencias del sector, con fines de mejora del producto e investigación interna.

4.2.1 Mecanismo para Negar el Consentimiento

Si usted no desea que sus datos sean tratados para las finalidades secundarias mencionadas, puede manifestarlo enviando un correo electrónico a **privacidad@docaide.mx** indicando:

- Su nombre completo
- A qué(s) finalidad(es) secundaria(s) se opone
- Correo electrónico registrado en la Plataforma

DocAide atenderá su solicitud en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

La negativa para el uso de sus datos personales para finalidades secundarias **no será motivo para que DocAide le niegue los servicios contratados.**

5. Datos Personales Sensibles

DocAide reconoce que, en su calidad de **encargado del tratamiento** por cuenta del Doctor, procesa **datos personales sensibles** consistentes en información sobre la salud de los Pacientes (motivo de consulta y síntomas descritos por el Paciente al solicitar una cita).

5.1 Compromiso de Protección Reforzada

DocAide se compromete a aplicar medidas de seguridad reforzadas para proteger los datos sensibles, incluyendo:

- Cifrado de datos en tránsito (HTTPS/TLS) y en reposo (en la base de datos Firebase);
- Controles de acceso estrictos basados en roles;
- Registros de auditoría de acceso a la información;
- Capacitación al personal con acceso a datos personales;
- Acuerdos de confidencialidad con todo personal o proveedor que pueda tener acceso.

5.2 Consentimiento

El consentimiento expreso y por escrito para el tratamiento de los datos personales sensibles del Paciente debe ser recabado por el **Doctor**, en su calidad de Responsable, antes de iniciar la interacción del Paciente con la Plataforma.

6. Transferencias y Comunicaciones de Datos

6.1 Transferencias Nacionales

DocAide podrá comunicar datos personales a las siguientes entidades nacionales:

Destinatario	Finalidad	Requiere consentimiento
Servicio de Administración Tributaria (SAT)	Cumplimiento de obligaciones fiscales	No (obligación legal)
Autoridades competentes	Atención de requerimientos legales	No (obligación legal)
Contadores y asesores fiscales/legales	Cumplimiento de obligaciones	No (Art. 37 LFPDPPP)

6.2 Transferencias Internacionales

Importante: Para la prestación del Servicio, DocAide utiliza proveedores tecnológicos ubicados en el extranjero, lo cual implica la **transferencia internacional de datos personales**, principalmente a Estados Unidos de América. Estas transferencias se realizan al amparo del Artículo 37 de la LFPDPPP, son necesarias para la prestación del Servicio contratado y/o cuentan con su consentimiento al aceptar este Aviso de Privacidad.

Proveedor	Ubicación	Datos transferidos	Finalidad
OpenAI, Inc.	EE.UU.	Mensajes de texto (incluyendo motivo de consulta), nombre del Paciente	Procesamiento mediante IA para respuestas automatizadas
Meta Platforms, Inc.	EE.UU.	Mensajes de WhatsApp, números telefónicos	Provisión de la WhatsApp Business API
Twilio Inc.	EE.UU.	Mensajes de WhatsApp, números telefónicos	Provisión de servicios BSP de WhatsApp
Google LLC (Firebase)	EE.UU. / multinacional	Todos los datos almacenados de la Plataforma	Hospedaje y base de datos
Stripe, Inc.	EE.UU.	Datos de pago, datos fiscales del Doctor	Procesamiento de pagos

6.3 Salvaguardas para Transferencias Internacionales

DocAide adopta las siguientes medidas para proteger los datos transferidos al extranjero:

- Selección de proveedores con estándares reconocidos de seguridad (SOC 2, ISO 27001, certificaciones equivalentes);

- Suscripción de Acuerdos de Procesamiento de Datos (DPA) con proveedores cuando es posible;
- Cifrado de datos en tránsito y en reposo;
- Minimización de datos: solo se transfiere la información estrictamente necesaria;
- Para el caso específico de OpenAI, DocAide ha solicitado o tiene previsto solicitar la activación del esquema "Zero Data Retention" para reforzar la protección de datos sensibles.

6.4 Aceptación de Transferencias

Al aceptar este Aviso de Privacidad, usted otorga su consentimiento expreso para las transferencias internacionales descritas, las cuales son necesarias para la prestación del Servicio.

7. Conservación de los Datos

DocAide conservará los datos personales por los plazos establecidos a continuación:

Tipo de dato	Plazo de conservación	Fundamento
Datos del Doctor (cuenta activa)	Durante la vigencia de la Suscripción	Necesario para el servicio
Datos del Doctor (post-cancelación)	5 años posteriores a la cancelación	Obligaciones fiscales (Art. 67 CFF)
Datos del Paciente (cliente activo)	Durante la relación con el Doctor	Instrucción del Doctor
Conversaciones de WhatsApp	90 días posteriores a la última interacción	Funcionalidad y trazabilidad
Datos de facturación (CFDI)	5 años	Obligación fiscal
Logs técnicos y de seguridad	12 meses	Seguridad y prevención de fraudes

Una vez transcurridos dichos plazos, DocAide procederá al borrado seguro o anonimización irreversible de los datos.

8. Derechos ARCO

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (**Acceso**). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (**Rectificación**); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa (**Cancelación**); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (**Oposición**).

8.1 Cómo Ejercer sus Derechos ARCO

Para ejercer sus derechos ARCO, deberá enviar una solicitud al correo electrónico privacidad@docaide.mx, con la siguiente información:

- a) Nombre completo del titular de los datos;
- b) Domicilio o medio para comunicar la respuesta (correo electrónico);

- c) Documento que acredite la identidad del titular (copia de identificación oficial vigente: INE, pasaporte o cédula profesional);
- d) Cuando se actúe en representación del titular, documento que acredite dicha representación;
- e) Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales se busca ejercer el derecho;
- f) Cualquier otro elemento que facilite la localización de los datos.

8.2 Plazos de Respuesta

DocAide responderá a su solicitud en un plazo máximo de **veinte (20) días hábiles**, contados a partir de la fecha en que se reciba la solicitud completa. Si la solicitud resulta procedente, DocAide tendrá un plazo adicional de **quince (15) días hábiles** para hacerla efectiva.

8.3 Solicitudes de Pacientes

Si usted es un Paciente y desea ejercer derechos ARCO respecto de los datos que su Doctor procesa a través de DocAide, deberá dirigir su solicitud directamente al Doctor que le atiende, ya que él es el responsable del tratamiento de sus datos personales. DocAide colaborará con el Doctor para atender dichas solicitudes.

9. Revocación del Consentimiento

En cualquier momento, usted puede revocar el consentimiento que nos ha otorgado para el tratamiento de sus datos personales, a fin de que dejemos de hacer uso de los mismos.

Para revocar su consentimiento, deberá enviar una solicitud al correo **privacidad@docaide.mx**, siguiendo el mismo procedimiento descrito para los derechos ARCO en la sección 8.

Es importante que tenga en cuenta que la revocación del consentimiento puede implicar que no podamos seguir prestándole el Servicio contratado, o concluir su relación con nosotros.

10. Limitación del Uso o Divulgación

Usted podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales enviando un correo a **privacidad@docaide.mx** con la siguiente información:

- Nombre completo
- Datos sobre los cuales solicita la limitación
- Tipo de limitación solicitada

Adicionalmente, DocAide cuenta con un mecanismo interno para registrar las solicitudes de limitación. La inscripción en este registro no tendrá costo alguno para usted.

11. Uso de Cookies y Tecnologías Similares

El sitio web <https://docaide.mx> puede utilizar cookies y tecnologías similares para:

- Mantener la sesión iniciada del usuario;

- Recordar preferencias de configuración;
- Análisis de tráfico web (mediante Google Analytics u herramientas similares);
- Mejora de la experiencia del usuario.

11.1 Tipos de Cookies Utilizadas

- **Cookies estrictamente necesarias:** indispensables para el funcionamiento del sitio. No requieren consentimiento.
- **Cookies de funcionalidad:** recuerdan preferencias del usuario.
- **Cookies de análisis:** miden uso del sitio (Google Analytics).

11.2 Cómo Deshabilitar Cookies

Usted puede deshabilitar el uso de cookies a través de la configuración de su navegador. Tenga en cuenta que esto puede afectar el funcionamiento del sitio.

12. Medidas de Seguridad

DocAide ha implementado medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas para proteger sus datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso o tratamiento no autorizado, incluyendo:

Medidas administrativas:

- Políticas internas de privacidad y seguridad de la información;
- Capacitación periódica al personal con acceso a datos;
- Acuerdos de confidencialidad con empleados, contratistas y proveedores;
- Procedimientos para gestión de incidentes de seguridad.

Medidas técnicas:

- Cifrado de datos en tránsito (HTTPS/TLS) y en reposo;
- Autenticación robusta y control de accesos basado en roles;
- Registros de auditoría (logs);
- Respaldos cifrados;
- Monitoreo continuo de la infraestructura;
- Aplicación oportuna de parches y actualizaciones de seguridad.

Medidas físicas:

- Hospedaje en centros de datos certificados (Google Cloud / Firebase);
- Controles de acceso físico y monitoreo a cargo del proveedor de infraestructura.

A pesar de estas medidas, **ningún sistema es absolutamente infalible**. En caso de detectarse una vulneración a la seguridad de los datos personales que afecte de forma significativa los derechos de los titulares, DocAide notificará a los titulares afectados de forma oportuna conforme a lo dispuesto en la LFPDPPP y la normativa aplicable.

13. Modificaciones al Aviso de Privacidad

DocAide se reserva el derecho de efectuar, en cualquier momento, modificaciones o actualizaciones al presente Aviso de Privacidad, derivadas de:

- Cambios en la legislación aplicable;
- Modificaciones en políticas internas;
- Nuevos requerimientos para la prestación del Servicio;
- Mejores prácticas de la industria.

Cualquier modificación al presente Aviso de Privacidad será comunicada a través de:

- a) Publicación de la versión actualizada en <https://docaide.mx/aviso-de-privacidad>;
- b) Envío de notificación al correo electrónico registrado del Doctor cuando los cambios sean sustanciales;
- c) Notificación dentro de la Plataforma cuando aplique.

Se recomienda al titular revisar periódicamente el presente Aviso de Privacidad.

14. Autoridad de Protección de Datos

Si usted considera que sus derechos de protección de datos personales han sido vulnerados, puede acudir ante la **Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno (SABG)**, o la autoridad que en su momento sea competente conforme a la legislación vigente, para presentar la denuncia o queja correspondiente.

Para mayor información sobre el ejercicio de sus derechos en materia de protección de datos personales, puede consultar el sitio oficial: <https://www.gob.mx>

15. Aceptación de los Términos del Aviso de Privacidad

Si usted no manifiesta su oposición para que sus datos personales sean tratados conforme a las finalidades secundarias previstas en el presente Aviso de Privacidad, se entenderá que ha otorgado su consentimiento para ello, conforme al Artículo 8 de la LFPDPPP.

El otorgamiento del consentimiento, así como la aceptación de las transferencias internacionales descritas en la sección 6, podrá manifestarse por cualquiera de los siguientes medios:

- Marcando la casilla correspondiente al momento de registrarse en la Plataforma;
- Continuando con el uso del Servicio después de la publicación de este Aviso;
- Mediante consentimiento expreso enviado al correo privacidad@docaide.mx.

16. Contacto

Si tiene preguntas, comentarios, o desea ejercer cualquiera de sus derechos en relación con sus datos personales, puede contactarnos a través de:

- **Correo electrónico de privacidad:** privacidad@docaide.mx
- **Sitio web:** <https://docaide.mx>
- **Domicilio:** Av. Homero 1431, Depto 502, Polanco II Sección, Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11530

Al utilizar DocAide o proporcionarnos sus datos personales, usted manifiesta haber leído, entendido y aceptado los términos del presente Aviso de Privacidad.