

De conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante, la "Ley"), su Reglamento y demás disposiciones aplicables, se emite el presente Aviso de Privacidad Integral.

I. IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE Heidi De la Cruz Magaña (en adelante, "XenOps" o el "Responsable"), con domicilio en Circuito Cocotero Sur 7, Lagos de Puente Moreno, Medellín, en la ciudad de Veracruz, Estado de Veracruz, México, es la persona física responsable del tratamiento, uso y protección de sus datos personales.

II. DATOS PERSONALES SOMETIDOS A TRATAMIENTO Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad, XenOps recabará las siguientes categorías de datos personales correspondientes única y exclusivamente al representante legal o contacto administrativo de la empresa que formaliza el contrato comercial:

- Datos de Identificación: Nombre completo y firma (autógrafa o electrónica).
- Datos de Contacto: Correo electrónico corporativo y número de teléfono (estrictamente para comunicación de ventas, facturación y soporte contractual).
- Datos Patrimoniales o Financieros: Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y domicilio fiscal.

Política de Cero Identidad Operativa (Zero-Trust): XenOps no recaba, no solicita y no procesa datos personales (nombres, correos electrónicos ni teléfonos) de los técnicos, ingenieros o usuarios finales que operan la plataforma. El acceso al sistema se realiza a través de credenciales privadas o tokens opacos administrados internamente. Por lo tanto, la navegación e interacción técnica dentro de la aplicación es completamente anónima ante nosotros.

Nota aclaratoria fundamental: La información técnica, los manuales de equipos, los históricos de mantenimiento, las imágenes de componentes mecánicos y los reportes o datos de laboratorio ingresados a la plataforma por la empresa contratante **no se consideran datos personales**, sino información comercial, industrial y operativa confidencial. El resguardo y tratamiento de dicha información se rige exclusivamente bajo el Contrato de Servicios SaaS y el Acuerdo de Confidencialidad (NDA) celebrado entre las partes.

III. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS Los datos personales recabados serán utilizados para las siguientes finalidades:

A. Finalidades Primarias (Necesarias para la relación jurídica y prestación del servicio):

1. Registro, validación y alta del cliente corporativo en la plataforma XenOps.
2. Creación y administración de perfiles de usuario y control de identidades bajo arquitectura Zero-Trust.
3. Ejecución y prestación de los servicios SaaS de XenOps, que incluyen los módulos de Soporte Técnico Inteligente (OEM), Análisis de Causa Raíz (RCA) y Análisis de Condición de Fluidos (FCA).
4. Emisión de cotizaciones, facturación electrónica (CFDI), gestión de cobranza y procesamiento de pagos.
5. Notificaciones críticas sobre el servicio, interrupciones programadas o actualizaciones de seguridad de la infraestructura.

B. Finalidades Secundarias (No estrictamente necesarias, pero que mejoran el servicio):

1. Envío de boletines informativos, actualizaciones de software y nuevas características algorítmicas de XenOps.
2. Elaboración de encuestas de satisfacción y calidad del servicio.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para las finalidades secundarias, puede comunicarlo desde este momento enviando un correo electrónico a la dirección de contacto indicada en la Sección V.

IV. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES Le informamos de manera expresa que XenOps **NO realiza transferencias de sus datos personales a terceros, ni a proveedores de infraestructura tecnológica, ni a procesadores de pago.** Todo el procesamiento comercial y administrativo se gestiona de manera interna.

La información personal recabada (limitada a la relación comercial y de facturación) no será vendida, cedida ni compartida bajo ninguna circunstancia, con la única excepción de las transferencias previstas y obligadas por el artículo 37 de la Ley (como el envío de información fiscal al Servicio de Administración Tributaria - SAT para la emisión de comprobantes fiscales, o por requerimientos de autoridades judiciales competentes).

V. DERECHOS ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) 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 adecuadamente (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición).

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, usted deberá presentar la solicitud respectiva a través del correo electrónico: **admin@xenops.com.mx**

La solicitud deberá contener:

1. Nombre del titular y correo electrónico para comunicarle la respuesta.
2. Documentos que acrediten la identidad o representación legal del titular.
3. Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO.

El Responsable comunicará la determinación adoptada en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud.

VI. USO DE TECNOLOGÍAS DE RASTREO Y SEGURIDAD (COOKIES) Le informamos que en nuestra plataforma web utilizamos tecnologías de rastreo (cookies técnicas y tokens de autenticación) que son **estrictamente esenciales** para la seguridad de la plataforma, el mantenimiento de sesiones activas y la validación de accesos a través de nuestro proxy de seguridad (Edge Proxy).



Estos identificadores técnicos son necesarios para la prestación operativa y el aislamiento del entorno de cada usuario/cliente. XenOps **no utiliza** tecnologías de rastreo con fines de publicidad conductual, monitoreo de navegación externa ni creación de perfiles de mercadotecnia. Estas tecnologías pueden ser gestionadas desde su navegador, sin embargo, deshabilitar las cookies técnicas impedirá el acceso y funcionamiento correcto de la plataforma.

VII. CAMBIOS AL AVISO DE PRIVACIDAD El presente Aviso de Privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales, de nuestras propias necesidades por los servicios que ofrecemos, de nuestras prácticas de privacidad o por cambios en nuestro modelo de negocio y arquitectura tecnológica.

Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso, a través de una notificación destacada en la pantalla de inicio de sesión (Login) de la plataforma XenOps, previa a su acceso al sistema, o mediante notificación enviada al correo electrónico administrativo registrado en su cuenta.

Fecha de última actualización: 12 de Abril de 2026.