

POLÍTICA DE PRIVACIDAD iGEN BIOMÉDICA DIAGNÓSTICA S.A. DE C.V.

iGEN Biomédica Diagnóstica, S.A. de C.V. (en lo sucesivo **iGEN**), como responsable del tratamiento de sus datos, tratará sus datos personales proporcionados a través del sitio web <https://igenbdx.com/>, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

Puede ponerse en contacto con el responsable de protección de datos de **iGEN** a través de protecciondatos@igenbdx.com.

Alcance del tratamiento de datos y finalidad

a) Sitio web

Para la puesta a disposición de este sitio web utilizamos una infraestructura combinada con proveedores como AWS y Google Cloud, además de redes de distribución de contenido (CDN).

La contratación de un servicio de alojamiento web es necesaria para ofrecer un sitio web. El uso de la infraestructura combinada con proveedores como AWS y Google Cloud, además de redes de distribución de contenido (CDN).

a) Al usar el Sitio web en PC, Laptop, Tablet o Móvil

Al ingresar y navegar en el sitio web de iGEN, el navegador de su dispositivo transmite automáticamente determinada información a los servidores que permiten el funcionamiento de nuestro sitio web. Esta información puede almacenarse temporalmente en archivos de registro (logs) y conservarse durante el tiempo necesario para garantizar la seguridad, disponibilidad y correcto funcionamiento de la plataforma, conforme a la legislación aplicable.

La información que puede recopilarse automáticamente incluye:

- Dirección IP del dispositivo desde el cual se realiza la conexión.
- Fecha y hora de acceso al sitio web.
- Página, archivo o recurso consultado, así como su correspondiente URL.
- Sitio web de procedencia o URL de referencia.
- Tipo y versión del navegador utilizado.
- Sistema operativo y características técnicas básicas del dispositivo.
- Información relacionada con el proveedor de servicios de Internet.
- Configuración de idioma y otros parámetros técnicos necesarios para la correcta visualización y funcionamiento del sitio web.

En caso de que iGEN cuente con una aplicación o plataforma digital, podrán recopilarse datos técnicos y de uso adicionales, de acuerdo con las funcionalidades disponibles y los permisos otorgados por el usuario. Estos datos podrán incluir información como el tipo de dispositivo, sistema operativo, identificadores técnicos del dispositivo, dirección MAC, dirección de correo electrónico, identificador de usuario o cuenta de iGEN, así como información relacionada con la actividad realizada dentro de la plataforma y la fecha y hora de las operaciones efectuadas.

La información recopilada será tratada exclusivamente para las finalidades que resulten necesarias y legítimas, entre ellas:

- Permitir y mantener una conexión segura y funcional con nuestro sitio web y, en su caso, con nuestras plataformas digitales.
- Facilitar una navegación adecuada y mejorar la experiencia del usuario.
- Mantener, administrar y optimizar el funcionamiento, desempeño y disponibilidad de nuestros servicios digitales.
- Detectar, prevenir y atender incidentes de seguridad, accesos no autorizados o actividades que puedan comprometer la integridad de nuestros sistemas.
- Analizar el uso y desempeño de nuestras plataformas para realizar mejoras técnicas y funcionales.

Asimismo, nuestro sitio web puede utilizar cookies, tecnologías similares y herramientas de análisis que permiten obtener información sobre la navegación y el uso de la plataforma. Estas tecnologías se utilizan de acuerdo con las finalidades descritas en esta Política de Privacidad. Para conocer con mayor detalle el funcionamiento, los tipos de cookies utilizadas y las opciones disponibles para su gestión, consulte el apartado "Cookies" de la presente Política de Privacidad.

c) Registro y cuenta de usuario

Durante el proceso de registro, **iGEN** podrá solicitar información personal y de contacto necesaria para identificar al usuario, gestionar una cuenta para consulta de resultados y proporcionar los servicios solicitados.

La información que podrá solicitarse incluye:

1. Nombre y apellidos.
2. Dirección de correo electrónico.
3. Número de teléfono móvil.
4. País de residencia.
5. Fecha de nacimiento.
6. Sexo.

Para acceder a su cuenta, el usuario deberá identificarse mediante el usuario y contraseña que se le proporcione, los cuales constituyen sus **datos de inicio de sesión**.

Al crear una cuenta, **iGEN** podrá asignarle un **Número de Expediente o identificador único**, el cual permitirá asociar de manera segura al usuario con los estudios, pruebas y servicios solicitados. Asimismo, dependiendo del servicio contratado, el usuario podrá proporcionar información adicional, como su domicilio u otros datos necesarios para la adecuada prestación del servicio y, cuando corresponda, para la entrega, consulta o personalización de los resultados.

Los datos personales proporcionados serán tratados para las siguientes finalidades:

- Identificar y autenticar al usuario como titular de la cuenta
- Gestionar la relación contractual y/o comercial derivada de los servicios solicitados.
- Procesar y administrar los servicios de diagnóstico o estudios contratados.
- Asociar de manera segura las muestras, solicitudes, estudios y resultados con el usuario correspondiente.
- Verificar la exactitud y consistencia de la información proporcionada.
- Mantener comunicación con el usuario respecto de sus solicitudes, servicios, resultados o cualquier asunto relacionado con su cuenta.
- Atender solicitudes, aclaraciones, consultas o incidencias relacionadas con los servicios proporcionados.
- Cumplir con las obligaciones legales y regulatorias que resulten aplicables.
- Ejercer o defender los derechos de **iGEN** que correspondan conforme a la legislación aplicable.

Los datos personales serán conservados durante el tiempo que resulte necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recabados y, en su caso, durante los plazos establecidos por las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

El usuario podrá solicitar por escrito la cancelación o eliminación de su cuenta, sin perjuicio de que **iGEN** deba conservar determinada información cuando exista una obligación legal, contractual, regulatoria o cuando resulte necesario para el ejercicio o defensa de derechos.

El usuario será responsable de mantener la confidencialidad de sus datos de acceso y de adoptar las medidas necesarias para evitar el uso no autorizado de su cuenta. **iGEN** implementará medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas destinadas a proteger la información personal y los resultados asociados a la cuenta del usuario.

d) Reserva de citas, prestación de servicios y consulta de resultados

Para determinados estudios y servicios de diagnóstico, será necesario programar previamente una cita a través de nuestro sitio web o de los medios habilitados por **iGEN**, indicando, cuando corresponda, la sucursal, fecha y horario disponibles.

Los servicios de laboratorio comprenden la recepción y análisis de material biológico obtenido del cuerpo humano (la "**Muestra**"), así como el procesamiento, validación y emisión de los resultados correspondientes, de acuerdo con las características y condiciones del servicio solicitado.

Cuando el servicio contratado contemple la consulta de resultados a través de una cuenta de usuario, estos podrán ponerse a disposición del titular mediante la sección correspondiente de la plataforma, una vez que hayan concluido los procesos técnicos y de validación aplicables.

Para la contratación de determinados servicios, al finalizar el proceso de reserva o solicitud, podrá solicitarse al usuario seleccionar un método de pago.

Cuando el usuario elija realizar el pago mediante tarjeta de crédito o débito, los datos necesarios para procesar la operación podrán ser tratados directamente por el proveedor de servicios de pago correspondiente, de acuerdo con sus propios términos, condiciones y políticas de privacidad.

iGEN podrá utilizar servicios de procesamiento de pagos proporcionados por terceros, como **Mercado Pago**. En estos casos, la información necesaria para realizar y confirmar la operación podrá ser compartida con el proveedor de servicios de pago, en la medida estrictamente necesaria para procesar la transacción.

La información relacionada con el pago podrá incluir, dependiendo del método seleccionado y de los datos requeridos por el proveedor, información como nombre del titular, datos de facturación, importe de la operación, moneda, identificador o número de transacción y demás información necesaria para procesar, validar y dar seguimiento al pago.

Los datos bancarios o de tarjetas de pago serán tratados directamente por el proveedor de servicios de pago cuando así corresponda y estarán sujetos a sus propias políticas de privacidad y medidas de seguridad.

e) Suscripción a comunicaciones, promociones y ofertas

Cuando el usuario otorgue su consentimiento, **iGEN** podrá utilizar su dirección de correo electrónico para enviarle comunicaciones relacionadas con promociones, ofertas, novedades, servicios, contenidos informativos o campañas comerciales que puedan resultar de su interés.

Para suscribirse a estas comunicaciones será necesario proporcionar una dirección de correo electrónico y, cuando corresponda, otorgar el consentimiento correspondiente.

El usuario podrá retirar su consentimiento y solicitar la cancelación de estas comunicaciones en cualquier momento, sin que ello afecte la licitud del tratamiento realizado previamente con base en el consentimiento otorgado.

La cancelación podrá realizarse mediante el mecanismo de baja incluido en las comunicaciones electrónicas o enviando una solicitud al correo electrónico:

protecciondatos@igenbdx.com

f) Plazos de conservación de los datos

iGEN conservará los datos personales únicamente durante el tiempo que resulte necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recabados, así como durante los periodos establecidos por las disposiciones legales, regulatorias, administrativas o contractuales que resulten aplicables.

En particular, la conservación de la información relacionada con servicios de diagnóstico, estudios de laboratorio, resultados y expedientes podrá estar sujeta a los plazos establecidos por la normativa sanitaria aplicable, incluyendo, cuando corresponda, la **NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico**, así como las demás disposiciones aplicables a la naturaleza del servicio prestado.

Una vez concluido el periodo de conservación correspondiente, **iGEN** procederá a la eliminación, bloqueo, anonimización o destrucción de los datos personales, según corresponda y de conformidad con la legislación aplicable.

Los datos personales tratados con base en el consentimiento para finalidades adicionales, como el envío de comunicaciones promocionales, podrán conservarse mientras dicho consentimiento permanezca vigente o hasta que el titular solicite su cancelación, salvo que exista una obligación legal que requiera su conservación durante un periodo adicional.

La eliminación de una cuenta de usuario o la cancelación de determinados servicios no necesariamente implicará la eliminación inmediata de toda la información asociada, cuando **iGEN** tenga una obligación legal, regulatoria o contractual de conservarla, o cuando sea necesario conservarla para el ejercicio o defensa de derechos.

g) Herramientas analíticas y tecnologías de seguimiento

iGEN podrá utilizar herramientas de análisis, cookies y tecnologías similares con el propósito de conocer el funcionamiento y desempeño de nuestro sitio web, mejorar la experiencia de navegación, detectar posibles errores y optimizar nuestros contenidos y servicios digitales.

Estas herramientas pueden permitirnos obtener información estadística relacionada con la forma en que los usuarios interactúan con nuestro sitio web, como las páginas consultadas, tiempo de navegación, tipo de dispositivo, navegador utilizado, procedencia de la visita y otros datos técnicos o de uso.

En determinados casos, estas tecnologías también podrán utilizarse para conocer las preferencias generales de navegación y, cuando corresponda y se cuente con el consentimiento necesario, ofrecer contenidos o comunicaciones que puedan resultar relevantes para el usuario.

En nuestro sitio web podemos utilizar **Google Analytics**, servicio de análisis proporcionado por **Google LLC**, con domicilio en 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, Estados Unidos (en lo sucesivo, "**Google**").

Google Analytics permite obtener información estadística sobre el uso de nuestro sitio web con el propósito de analizar su funcionamiento y mejorar continuamente la experiencia de navegación y nuestros servicios digitales.

Para estos fines, pueden utilizarse cookies y tecnologías similares que recopilan información relacionada con la interacción del usuario con nuestro sitio web, incluyendo determinados datos técnicos, como dirección IP, fecha y hora de acceso, páginas consultadas, URL de referencia, navegador y sistema operativo utilizado.

La información recopilada mediante estas tecnologías puede ser procesada por Google en servidores ubicados dentro o fuera de México, incluyendo Estados Unidos, de acuerdo con

sus propias políticas y condiciones de privacidad.

El usuario podrá gestionar o, cuando corresponda, retirar su consentimiento para el uso de determinadas cookies y herramientas analíticas mediante las opciones disponibles en nuestro sitio web o a través de la herramienta de gestión de consentimiento.

iGEN procurará configurar las herramientas analíticas utilizadas de manera que se limite la recopilación de información a aquella que resulte necesaria para las finalidades descritas y de acuerdo con las opciones de configuración disponibles para cada servicio.

Los datos obtenidos mediante cookies y herramientas analíticas podrán ser tratados por terceros proveedores tecnológicos cuando resulte necesario para la prestación de sus servicios. Asimismo, podrán ser comunicados o transferidos cuando exista una obligación legal, una orden de autoridad competente o cuando resulte necesario para la prestación de los servicios contratados, de conformidad con la legislación aplicable.

Los periodos de conservación de la información recopilada mediante cookies y herramientas analíticas dependerán del tipo de cookie, la finalidad para la que se utiliza y la configuración establecida por el proveedor correspondiente.

Para obtener información adicional sobre las prácticas de privacidad de Google y el tratamiento de información realizado mediante sus servicios, puede consultar su política de privacidad.

h) Seguridad de los datos

iGEN implementa medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas destinadas a proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción, acceso, uso o tratamiento no autorizado.

Las medidas de seguridad se determinan considerando la naturaleza de los datos tratados, las finalidades del tratamiento, los riesgos asociados y las características de los sistemas y servicios utilizados por **iGEN**.

Asimismo, **iGEN** revisa y actualiza periódicamente sus medidas y procedimientos de seguridad con el propósito de mantener un nivel adecuado de protección frente a riesgos tecnológicos, operativos y organizacionales.

No obstante, ningún sistema de almacenamiento, transmisión o procesamiento de información puede garantizar una seguridad absoluta. Por ello, **iGEN** recomienda a los usuarios adoptar medidas razonables para proteger sus datos de acceso, contraseñas y demás información asociada con sus cuentas.

i) Actualización y modificaciones de la Política de Privacidad

La presente Política de Privacidad podrá ser modificada, actualizada o complementada cuando resulte necesario como consecuencia de cambios en nuestros servicios, procesos, plataformas tecnológicas, prácticas de tratamiento de datos, disposiciones legales o requerimientos de las autoridades competentes.

La versión vigente de esta Política de Privacidad estará disponible permanentemente en el sitio web de **iGEN**.

La presente Política de Privacidad corresponde a su versión actualizada a **agosto de 2026**.

Cuando se realicen modificaciones relevantes que puedan afectar el tratamiento de los datos personales, **iGEN** podrá comunicar dichos cambios a través de los medios que considere apropiados y, cuando resulte necesario, solicitará nuevamente el consentimiento correspondiente.

Fecha de última actualización: 14 de agosto 2026



PPFV01