

Responsable: *JORGE LUIS GOMEZ ESQUIVIES (Factor)* — RFC: *GOEJ8609309Y6* — Domicilio: *(Oficina Virtual)* — Correo: *privacidad@factor.com.mx*.

Ley aplicable: México (LFPDPPP) e INAI como autoridad.

Este Aviso de Privacidad describe cómo **Factor** (el “Responsable”) recolecta, usa, conserva, transmite y protege los datos personales de los usuarios de su plataforma SaaS de facturación electrónica y gestión de CFDI (la “Plataforma”). Al crear una cuenta o utilizar la Plataforma, usted acepta las prácticas aquí descritas.

1. Datos que tratamos 2. Finalidades del tratamiento 3. Bases de licitud 4. Transferencias y encargados 5. Conservación 6. Seguridad 7. Cookies y tecnologías 8. Derechos ARCO y opciones 9. Menores de edad 10. Cambios al Aviso 11. Autoridad Contacto

1) Datos que tratamos

- **Identificación y contacto:** nombre, RFC, razón social, domicilio fiscal, email, teléfono.
- **Credenciales y seguridad:** usuario, *hash* de contraseña (no texto plano), tokens de verificación/recuperación, registros de acceso (IP/UA/fechas).
- **Datos transaccionales:** CFDI (XML/PDF), catálogos (clientes, productos/servicios), series/folios, timbrado/cancelación.
- **Datos de facturación y pagos:** plan, consumo, referencias de pago (a través de terceros).
- **Soporte:** tickets, adjuntos, comentarios y registros de actividad para diagnóstico.

El contenido de CFDI puede incluir datos personales de terceros (por ejemplo, clientes/proveedores del Usuario). El Usuario es responsable de contar con la base legal para tratarlos dentro de la Plataforma.

2) Finalidades del tratamiento

2.1 Esenciales (necesarias para el servicio)

- Proveer la Plataforma: emisión/recepción/consulta de CFDI, almacenamiento y resguardo de documentos.
- Autenticación, administración de cuentas multi-tenant, gestión de sesiones y seguridad.
- Atención a solicitudes de soporte y cumplimiento de obligaciones contractuales y legales (SAT/PAC).
- Facturación del servicio, cobros, prevención de fraude y auditorías.
- Mejora continua: métricas de uso, rendimiento, corrección de errores.

2.2 No esenciales (opcionales)

- Envío de comunicaciones informativas y/o promocionales sobre productos/servicios propios.
- Encuestas de satisfacción y estudios agregados de uso para mejorar funcionalidades.

Usted puede **oponerse** o **revocar** su consentimiento para las finalidades no esenciales en cualquier momento (ver [Sección 8](#)).

2.3 Destinatarios de correos enviados por nuestros Usuarios

Cuando un Usuario de la Plataforma envía correos a sus propios clientes o contactos a través de Facter (por ejemplo: facturas/CFDI, recibos de nómina, recordatorios de cobro o invitaciones a su portal de clientes), Facter actúa como **encargado del tratamiento** por cuenta de dicho Usuario, quien es el responsable de contar con la base legal para contactar a sus destinatarios.

Dichos correos incluyen un pie de página que identifica a Facter como la plataforma emisora del envío y puede contener material informativo o promocional sobre los productos y servicios propios de Facter. Al respecto:

- El contenido promocional aparece **únicamente** dentro del correo solicitado por el Usuario; Facter **no** envía comunicaciones promocionales independientes a los destinatarios.
- Facter **no** incorpora las direcciones de correo de los destinatarios a listas de marketing propias, **no** las vende ni las comparte con terceros para fines publicitarios.
- Los datos de los destinatarios se tratan exclusivamente para realizar el envío instruido por el Usuario y para fines de seguridad y registro del servicio.

Si usted recibió un correo enviado mediante la Plataforma y desea manifestar su oposición a este tratamiento o ejercer sus derechos, puede escribirnos a privacidad@facter.com.mx (ver [Sección 8](#)).

3) Bases de licitud

Tratamos sus datos con fundamento en: (i) su **consentimiento** (alta, marketing opcional), (ii) la **ejecución de un contrato** (prestación del servicio SaaS), (iii) el **cumplimiento de obligaciones legales** (fiscales/contables), y (iv) **interés legítimo** (seguridad, prevención de fraude, mejora del servicio, métricas agregadas).

4) Transferencias y encargados

Podemos **encargar** a terceros el procesamiento para prestar el servicio: infraestructura en la nube (p.ej., Google Cloud Platform), proveedor(es) de timbrado (**PAC**), mensajería email/SMS, pasarelas de pago, analítica, mesa de ayuda. Estos terceros procesan datos siguiendo nuestras instrucciones y bajo medidas contractuales de confidencialidad y seguridad.

Realizaremos **transferencias** fuera del país únicamente cuando sean necesarias para la prestación del servicio o por obligación legal. No vendemos sus datos personales.

Para comunicaciones promocionales con terceros no afiliados requeriremos su consentimiento previo, y podrá darse de baja en cualquier momento.

5) Conservación

Conservamos los datos durante la relación contractual y, posteriormente, por los plazos necesarios para atender obligaciones legales, fiscales, de facturación, auditoría y defensa de reclamaciones. El contenido de CFDI y registros asociados puede requerir conservación mínima conforme a normativa aplicable. Al cierre de la cuenta, podremos anonimizar o eliminar datos cuando legal y técnicamente sea posible.

6) Seguridad

- **Cifrado** en tránsito (TLS) y en reposo para archivos y bases de datos.
- **Contraseñas** almacenadas con *hash* seguro; nunca en texto plano.
- **Custodia técnica** de CSD/FIEL en GCP con controles de acceso de mínimo privilegio.
- **Bitácoras** de acceso y auditoría; monitoreo y controles anti-abuso.
- **Aislamiento multi-tenant** en todas las capas de la Plataforma.

Aunque aplicamos medidas de seguridad alineadas a mejores prácticas, ningún sistema es 100% infalible. Notificaremos incidentes de seguridad significativos conforme a la normativa aplicable.

7) Cookies y tecnologías similares

Usamos cookies técnicas para autenticación, balanceo y preferencia de interfaz. Podremos usar cookies analíticas para medir uso y rendimiento; puede desactivarlas desde el banner o la configuración del navegador (algunas funciones podrían verse afectadas).

8) Derechos ARCO y opciones

Usted puede **Acceder**, **Rectificar**, **Cancelar** u **Oponerse** al tratamiento de sus datos, así como **revocar** el consentimiento para finalidades no esenciales y **limitar** su uso/divulgación.

Cómo ejercerlos

Envíe una solicitud al correo **privacidad@facter.com.mx** con: nombre/RFC, medio de respuesta, descripción del derecho a ejercer, datos o documentos que faciliten su localización y, en su caso, identificación oficial o poder del representante. Daremos respuesta preliminar en un máximo de **15 días hábiles** y respuesta definitiva dentro de los **15 días hábiles** siguientes. De ser procedente, ejecutaremos la acción dentro de los plazos legales.

Para finalidades promocionales, incluimos un enlace para darse de baja en cada comunicación.

9) Menores de edad

La Plataforma no está dirigida a menores de 18 años. No recabamos intencionalmente datos de menores. Si cree que un menor nos proporcionó datos, contáctenos para su eliminación.

10) Cambios al Aviso

Publicaremos cualquier modificación a este Aviso en la Plataforma con la fecha de última actualización. En cambios sustanciales, usaremos medios razonables para avisarle.

11) Autoridad

Para dudas o reclamaciones, puede acudir al **INAI - Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales** (home.inai.org.mx).

Contacto del Responsable

JORGE LUIS GOMEZ ESQUIVIES — RFC: **GOEJ8609309Y6**

Domicilio: **(Oficina Virtual)**

Correo: privacidad@facter.com.mx