



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y POLÍTICA DEL SERVICIO DE HIGEO

Herramienta Integral de Gestión Educativa Optimizada

Aplicable a plataforma web y aplicación móvil

Versión: 1.0.1


Fecha de última actualización: 07/04/2026

PREÁMBULO

Los presentes Términos y Condiciones de Uso y Política del Servicio regulan el acceso, navegación, registro, uso y permanencia en HIGEO, incluyendo su sitio web, panel administrativo, módulos institucionales, servicios asociados y aplicación móvil, así como los servicios tecnológicos, funcionales, informativos y de soporte relacionados con dicha plataforma.

Para efectos del presente documento, SAVE COMPANY con domicilio en Calle 4 Norte 1003, Centro histórico de Puebla, 72000 Heroica Puebla de Zaragoza, Pue., en adelante "HIGEO", será quien presta la infraestructura tecnológica, desarrollo, mantenimiento, soporte y operación del sistema, sin perjuicio de que cada institución educativa contratante pueda fungir como responsable directo de determinados procesos escolares, administrativos, académicos o de tratamiento de datos personales, según corresponda.


Cuando HIGEO sea contratado por una institución educativa privada, este documento opera conjuntamente con el Aviso de Privacidad emitido conforme a la LFPDPPP y su Reglamento. Cuando HIGEO sea implementado para una institución educativa pública, este documento deberá interpretarse de forma complementaria con el aviso, lineamientos y normativa interna de la institución pública correspondiente.

 (221)1201419 / (221)4206988

 contacto@savestudiomx.com

 4 norte 1003-9, Col. Centro C.P. 72000, Puebla, México.

 savestudiomx.com

 Save Company

El acceso o uso de HIGEO por cualquier persona usuaria implica la lectura, comprensión y aceptación de estos Términos y Condiciones. Cuando la aceptación se realice por medios electrónicos, casillas de verificación, credenciales, mensajes de datos, accesos digitales o mecanismos equivalentes, dicha aceptación se considerará válida y oponible en términos de la legislación mexicana aplicable al uso de medios electrónicos.

PARTE I. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

1. Definiciones

Para efectos del presente documento, se entenderá por:

- HIGEO: la Herramienta Integral de Gestión Educativa Optimizada, disponible en versión web y aplicación móvil.
- Prestador del servicio: la persona física o moral titular de la explotación tecnológica, operación, mantenimiento, soporte o comercialización de HIGEO.
- Institución educativa: escuela, colegio, centro educativo, organismo o entidad que contrata, licencia, habilita o autoriza el uso de HIGEO para sus alumnos, docentes, directivos, personal administrativo, madres, padres o tutores.
- Usuario: toda persona que acceda o utilice HIGEO, incluyendo alumnos, docentes, directivos, administrativos, tutores, responsables legales o personal autorizado.
- Cuenta: conjunto de credenciales, perfiles, permisos y elementos de identificación digital que permiten acceder a HIGEO.

- Contenido: toda información, archivos, textos, imágenes, documentos, registros, calificaciones, boletas, asistencias, recibos, avisos, planeaciones, reportes o materiales cargados, consultados, generados o administrados dentro de HIGEO.
- Datos personales: cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable, tratada dentro de HIGEO.
- Datos personales sensibles: aquellos cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para la persona titular, incluyendo, en su caso, datos biométricos como huellas digitales.
- Servicios: funcionalidades, módulos, soporte, mantenimiento, actualizaciones, alojamiento, respaldo, mensajería, autenticación, consulta y operación que HIGEO pone a disposición de la institución y de los usuarios autorizados.

2. Objeto del servicio

HIGEO es una plataforma tecnológica orientada a la gestión educativa, administrativa y operativa de instituciones escolares, permitiendo, entre otras funciones:

- a) el registro y administración de cuentas de usuario;
- b) la consulta y actualización de perfiles;
- c) la gestión de materias, grupos, horarios y asignaciones;
- d) la captura, administración y consulta de calificaciones;
- e) la generación y consulta de boletas y reportes no oficiales;
- f) la administración de avisos, notificaciones y documentos institucionales;
- g) el control y consulta de asistencias;
- h) la gestión de documentos de planeación, evidencias o archivos escolares;
- i) la consulta de recibos o historial administrativo cuando la institución lo habilite;

- j) el uso de mecanismos de validación o control de acceso, incluyendo biométricos, cuando la institución correspondiente los implemente conforme a su marco legal y documental aplicable.

HIGEO constituye una herramienta de apoyo institucional y no sustituye por sí misma las determinaciones académicas, disciplinarias, administrativas o legales que correspondan a la institución educativa, sus autoridades o el marco normativo aplicable.

3. Naturaleza institucional de HIGEO

HIGEO es una solución tecnológica que opera bajo el esquema y lineamientos definidos por cada institución educativa contratante. En consecuencia:

- a) la institución educativa determina qué módulos habilita;
- b) la institución define qué usuarios tienen acceso y con qué perfil;
- c) la institución establece qué datos se capturan y qué documentos se cargan;
- d) la institución conserva la responsabilidad de sus decisiones académicas, administrativas, disciplinarias y escolares;
- e) la disponibilidad de funciones puede variar por rol, escuela, plan contratado, configuración o nivel educativo.

La existencia de información dentro de HIGEO no significa por sí sola que dicha información sustituya documentos oficiales emitidos por autoridad competente, salvo que expresamente se indique lo contrario por la institución y conforme a la normativa aplicable.

4. Elegibilidad y usuarios autorizados

Podrán utilizar HIGEO únicamente las personas autorizadas por la institución educativa correspondiente o por el prestador del servicio, según el esquema de operación aplicable.

El uso de HIGEO por parte de alumnos menores de edad deberá realizarse a través de los mecanismos definidos por la institución educativa, por su madre, padre, tutor o representante legal, y conforme al Aviso de Privacidad y documentación institucional aplicable.

La institución educativa será responsable de contar con base jurídica, autorización, facultades o documentación suficiente para registrar y permitir el acceso a alumnos, docentes, personal administrativo, tutores y demás usuarios vinculados con su operación escolar.

5. Registro, cuentas y autenticación

El acceso a HIGEO podrá requerir la creación, habilitación o asignación previa de una cuenta institucional. La cuenta podrá generarse por la institución educativa, por el prestador del servicio o por el propio usuario, cuando así esté permitido.

Cada usuario se obliga a:

- a) proporcionar información veraz, exacta, actual y completa;
- b) mantener actualizados sus datos cuando proceda;
- c) resguardar la confidencialidad de su usuario, contraseña y demás mecanismos de acceso;
- d) no compartir credenciales con terceros no autorizados;
- e) notificar de inmediato cualquier uso no autorizado de su cuenta.

HIGEO podrá implementar autenticación mediante contraseñas, códigos, identificadores de sesión, validaciones institucionales, tokens, biométricos u otros mecanismos de seguridad razonables, según el módulo, perfil o nivel de riesgo.

Cuando el acceso se realice por mensajes de datos, credenciales, claves, contraseñas o mecanismos electrónicos de autenticación, se considerará que las acciones ejecutadas a través de dichos medios son atribuibles a la cuenta correspondiente, salvo prueba en contrario o incidente debidamente reportado.

6. Obligaciones de la institución educativa

La institución educativa que contrata o habilita HIGEO se obliga a:

- a) utilizar la plataforma conforme a la ley, al contrato aplicable y a estos Términos;
- b) cargar y tratar información de manera lícita, proporcional y necesaria;

- c) contar con autorizaciones, consentimientos, bases legales o documentos necesarios para el tratamiento de datos personales dentro de su operación;
- d) informar adecuadamente a alumnos, docentes, madres, padres, tutores y personal sobre el uso de la plataforma;
- e) mantener control sobre la asignación de usuarios, perfiles y privilegios;
- f) responder por la veracidad, legitimidad y procedencia del contenido que capture, cargue, emita o administre;
- g) abstenerse de utilizar HIGEO para fines distintos a los autorizados o incompatibles con la finalidad educativa o administrativa del servicio.

7. Obligaciones de los usuarios

Todo usuario de HIGEO se obliga a:

- a) usar la plataforma de forma lícita, responsable y conforme a su perfil;
- b) abstenerse de alterar, manipular o falsear registros, calificaciones, asistencias, documentos o evidencias;
- c) no intentar acceder a cuentas, módulos, bases de datos o áreas restringidas sin autorización;
- d) no cargar contenido ilícito, engañoso, ofensivo, discriminatorio, difamatorio, violatorio de derechos o ajeno a la finalidad institucional;
- e) respetar las políticas, lineamientos y reglamentos internos de la institución educativa;
- f) no utilizar HIGEO para desarrollar actividades fraudulentas, delictivas, comerciales no autorizadas o de ingeniería inversa;
- g) cooperar con los procedimientos de seguridad, validación y soporte cuando sea necesario.

8. Conductas prohibidas

Queda estrictamente prohibido:

- a) vulnerar, probar, escanear o atacar la seguridad de HIGEO;
- b) obtener o intentar obtener acceso no autorizado a servidores, bases de datos, APIs, cuentas o archivos;
- c) interceptar, copiar, descargar masivamente, replicar o explotar información sin autorización;
- d) suplantar identidades o perfiles;

- e) alterar boletas, constancias, recibos, reportes o cualquier documento generado por el sistema;
- f) introducir malware, scripts maliciosos, código dañino o automatizaciones no autorizadas;
- g) usar HIGEO para fines ajenos al entorno escolar o institucional permitido;
- h) utilizar la plataforma para recopilar datos personales de terceros sin autorización;
- i) infringir derechos de autor, derechos de imagen, confidencialidad o propiedad industrial.

El incumplimiento de esta cláusula podrá dar lugar a suspensión, cancelación de acceso, reporte a la institución educativa y, en su caso, a las acciones legales o contractuales correspondientes.

9. Calificaciones, boletas, asistencias y documentos escolares

HIGEO puede permitir la captura, visualización, modificación, descarga o generación de calificaciones, asistencias, reportes, avisos, constancias, recibos, boletas y otros documentos relacionados con la vida escolar.

Salvo indicación expresa en contrario por la institución educativa, las boletas, reportes o documentos generados en HIGEO tienen carácter informativo o de consulta interna, y no sustituyen por sí mismos un documento oficial emitido con las formalidades que exija la legislación, la autoridad educativa o el reglamento institucional aplicable.

Las calificaciones, observaciones, asistencias, incidencias y documentos registrados por docentes o personal autorizado serán considerados parte del flujo interno de gestión escolar. La institución educativa conserva la responsabilidad sobre los criterios de evaluación, validación, corrección, publicación, revisión y efectos académicos de dicha información.

HIGEO no garantiza que un documento generado desde la cuenta de un usuario produzca por sí mismo efectos frente a terceros ajenos a la institución, salvo cuando exista validación oficial o procedimiento formal adicional definido por ésta.

10. Datos biométricos y control de asistencia

Cuando la institución educativa habilite módulos de control de asistencia mediante huella digital u otros biométricos, dichos mecanismos se entenderán como herramientas de identificación o validación interna para fines escolares, de seguridad o de control de acceso.

El tratamiento de datos biométricos, por constituir datos personales sensibles, deberá sujetarse al Aviso de Privacidad aplicable, al consentimiento que legalmente corresponda y a medidas reforzadas de seguridad. En el ámbito privado, la LFPDPPP exige consentimiento expreso y por escrito para el tratamiento de datos personales sensibles, y el Reglamento exige medidas administrativas, físicas y técnicas apropiadas, incluyendo para servicios en la nube.

La institución educativa será responsable de definir, implementar y documentar el mecanismo biométrico que utilice, así como de informar debidamente a las personas titulares o a sus representantes legales cuando corresponda.

11. Datos personales y privacidad

El tratamiento de datos personales realizado mediante HIGEO se rige por el Aviso de Privacidad correspondiente, el cual forma parte complementaria de estos Términos.

Cuando la institución educativa sea una entidad privada, el tratamiento de datos personales deberá observar la LFPDPPP y su Reglamento. Cuando la institución educativa sea un sujeto obligado del sector público, el tratamiento deberá observar la LGPDPSO, su normativa complementaria y las disposiciones internas de la institución pública correspondiente.

HIGEO y, en su caso, la institución educativa, implementarán medidas razonables de seguridad para proteger la información tratada a través de la plataforma. No obstante, ningún sistema conectado a internet puede garantizar seguridad absoluta, por lo que el usuario reconoce esta condición y se compromete a usar la plataforma con diligencia y a reportar de inmediato cualquier incidente o sospecha de vulneración.

12. Permisos, dispositivos y aplicación móvil

La aplicación móvil de HIGEO podrá requerir acceso a determinadas funciones del dispositivo cuando ello resulte necesario para la operación habilitada por la institución educativa, incluyendo, de manera enunciativa:

- a) almacenamiento o archivos, para descarga o consulta de documentos;
- b) cámara, para captura de evidencias o imágenes, cuando el módulo lo permita;
- c) notificaciones, para avisos, recordatorios o mensajes institucionales;
- d) conexión a internet, para sincronización de información;
- e) otros permisos estrictamente necesarios para el funcionamiento de una característica específica.

El usuario puede revocar determinados permisos desde la configuración del dispositivo; sin embargo, ello puede limitar o impedir el funcionamiento de algunas funciones de la aplicación.

El usuario será responsable de contar con un dispositivo compatible, sistema operativo soportado, conexión suficiente y medidas básicas de seguridad digital, incluyendo bloqueo de pantalla, actualización de software y resguardo de sus credenciales.

13. Disponibilidad, mantenimiento y actualizaciones

HIGEO procurará mantener disponible la plataforma de manera continua; sin embargo, el servicio podrá verse interrumpido, limitado o degradado temporalmente por:

- a) mantenimiento preventivo o correctivo;
- b) actualizaciones, mejoras o cambios de versión;
- c) fallas de energía, conectividad, infraestructura, terceros o proveedores;
- d) saturación de servicios o contingencias;
- e) incidentes de seguridad o fuerza mayor;
- f) actos u omisiones de la institución educativa o de los usuarios.

HIGEO podrá desplegar actualizaciones, parches, mejoras de seguridad, ajustes funcionales o cambios de interfaz cuando lo considere necesario para la continuidad, seguridad o evolución del servicio.

Salvo pacto expreso en contrario por escrito, HIGEO no garantiza disponibilidad ininterrumpida, ausencia total de errores ni compatibilidad perpetua con todos los dispositivos, navegadores o sistemas operativos.

14. Soporte técnico

HIGEO podrá ofrecer soporte técnico conforme a la Política del Servicio contenida en este mismo documento o conforme al contrato comercial celebrado con la institución educativa.

El soporte podrá incluir atención a incidencias técnicas, orientación funcional básica, restauración razonable del servicio, revisión de errores reportados y acompañamiento de primer nivel o escalamiento.

El soporte no incluye, salvo pacto escrito en contrario:

- a) desarrollo a la medida inmediato;
- b) adecuaciones normativas específicas de una escuela no contratadas;
- c) soporte a equipos personales ajenos a la operación normal de la app;
- d) recuperación de contraseñas por medios inseguros;
- e) atención de fallas generadas por uso indebido, alteración del entorno, software de terceros no compatible o manipulación no autorizada.

15. Contratación, pagos y recibos

Salvo que expresamente se indique lo contrario, el acceso de alumnos, docentes, directivos o tutores a HIGEO deriva de la relación entre éstos y la institución educativa correspondiente, y no constituye por sí mismo una contratación individual directa del usuario final con HIGEO.

Cuando existan licencias, cuotas, renovaciones, mantenimiento, servicios adicionales o módulos contratados, éstos se registrarán por la propuesta comercial, orden de servicio, contrato principal, factura o acuerdo correspondiente celebrado entre HIGEO y la institución educativa.

La existencia de módulos de consulta de pagos, colegiaturas, becas, recibos o historial administrativo dentro de HIGEO no convierte a la plataforma, por ese solo hecho, en una institución financiera ni implica prestación de servicios financieros regulados. Dichos apartados tienen función informativa, administrativa o de consulta, salvo que expresamente se habilite una funcionalidad adicional distinta.

Si alguna funcionalidad implicara cobros automáticos recurrentes, renovaciones o cancelaciones sujetas a consumo electrónico, deberán informarse de manera clara y accesible, con consentimiento expreso cuando corresponda. La LFPC exige información clara sobre términos, cargos y mecanismos de cancelación en transacciones electrónicas proveedor-consumidor.

16. Propiedad intelectual

HIGEO, su código, diseño, estructura, bases de datos, interfaces, logotipos, marcas, elementos visuales, documentación técnica, materiales de soporte, compilaciones, arquitectura, contenidos propios y demás elementos distintivos son propiedad de su titular o se encuentran licenciados a su favor, y están protegidos por la legislación aplicable.

La institución educativa y los usuarios conservan, en su caso, los derechos que les correspondan sobre el contenido propio que carguen a la plataforma; no obstante, otorgan a HIGEO una autorización no exclusiva, limitada y revocable para alojar, procesar, reproducir técnicamente, respaldar, transmitir internamente y mostrar dicho contenido únicamente en la medida necesaria para la prestación del servicio.

Queda prohibido copiar, reproducir, sublicenciar, descompilar, modificar, distribuir, publicar, vender o explotar HIGEO o cualquiera de sus componentes sin autorización previa y por escrito de su titular.

17. Servicios de terceros

HIGEO podrá interoperar con servicios, bibliotecas, infraestructuras, pasarelas, sistemas operativos, servicios en la nube, mensajería, almacenamiento, tiendas de aplicaciones o herramientas de terceros.

Cuando ello ocurra, el funcionamiento de ciertas características podrá depender de dichos terceros y de sus propios términos, disponibilidad o políticas. El Reglamento de la LFPDPPP contempla obligaciones específicas para el tratamiento de datos personales en servicios de cómputo en la nube, por lo que HIGEO procurará utilizar proveedores que ofrezcan condiciones adecuadas de protección y seguridad.

HIGEO no será responsable por interrupciones, modificaciones, restricciones, decisiones o actos atribuibles exclusivamente a terceros ajenos a su control razonable.

18. Suspensión, bloqueo o cancelación de accesos

HIGEO o la institución educativa, según corresponda, podrán suspender, bloquear, limitar o cancelar cuentas, accesos o funcionalidades cuando:

- a) exista incumplimiento a estos Términos;
- b) se detecte uso indebido, fraudulento o riesgoso;
- c) haya requerimiento fundado de la institución educativa;
- d) exista riesgo para la seguridad de la plataforma o de terceros;
- e) concluya la relación contractual o institucional que daba origen al acceso;
- f) sea necesario por razones técnicas, legales, operativas o disciplinarias.

La suspensión o cancelación de acceso no extingue por sí misma las obligaciones previas asumidas por la institución o el usuario ni elimina automáticamente registros históricos, bitácoras o información que deba conservarse por razones legales, contractuales, académicas o de seguridad.

19. Terminación del servicio

La prestación del servicio podrá terminar:

- a) por vencimiento del plazo contratado;
- b) por terminación anticipada conforme al contrato principal;

- c) por incumplimiento grave de cualquiera de las partes;
- d) por decisión comercial legítima comunicada con antelación razonable, salvo causa grave;
- e) por imposibilidad técnica, jurídica u operativa superveniente.

Concluido el servicio, HIGEO podrá suspender accesos y proceder al tratamiento posterior de la información conforme al contrato aplicable, al Aviso de Privacidad, a las obligaciones legales de conservación, al ciclo de respaldo y a los procedimientos de devolución, exportación, bloqueo o eliminación que resulten aplicables.

20. Limitación de responsabilidad

En la máxima medida permitida por la ley, HIGEO no será responsable por:

- a) decisiones académicas, administrativas o disciplinarias tomadas por la institución educativa;
- b) errores de captura, carga o interpretación de información realizados por usuarios o personal institucional;
- c) el uso que terceros autorizados hagan de documentos descargados fuera de la plataforma;
- d) la indisponibilidad derivada de causas ajenas a su control razonable;
- e) daños indirectos, incidentales, especiales, consecuenciales o pérdida de oportunidades;
- f) pérdida de información atribuible a acciones del usuario, eliminación manual, dispositivos del usuario, cuentas comprometidas por negligencia del usuario o integraciones ajenas no autorizadas.

En ningún caso esta cláusula excluirá responsabilidad cuando la ley prohíba hacerlo, ni limitará obligaciones expresamente asumidas por escrito por HIGEO en un contrato específico.

21. Responsabilidad por contenido y legitimidad de la información

La institución educativa y los usuarios que carguen, validen, modifiquen o publiquen información dentro de HIGEO serán responsables de la licitud, autenticidad, exactitud, vigencia y pertinencia del contenido que incorporen al sistema.

HIGEO actúa, en gran medida, como infraestructura tecnológica de procesamiento, alojamiento y consulta; por ello, no está obligado a revisar de forma previa todo el contenido institucional generado por terceros, salvo que exista obligación legal, reporte fundado, auditoría de seguridad o instrucción contractual que lo justifique.

22. Indemnidad

La institución educativa o el usuario que incumpla estos Términos se obliga a sacar en paz y a salvo a HIGEO, sus socios, directivos, desarrolladores, empleados, encargados y proveedores, respecto de reclamaciones, daños, gastos, sanciones, pérdidas o contingencias derivadas de:

- a) uso indebido de la plataforma;
- b) tratamiento ilícito de datos personales;
- c) carga de contenido sin facultad o sin autorización;
- d) violaciones a derechos de terceros;
- e) conductas dolosas, negligentes o contrarias a este documento.

23. Modificaciones a los términos

HIGEO podrá modificar estos Términos y Condiciones cuando resulte necesario por razones legales, técnicas, operativas, comerciales, de seguridad o de mejora del servicio.

Las modificaciones serán dadas a conocer por medios razonables, tales como publicación en el sitio web, dentro de la aplicación móvil, mediante aviso en plataforma o por comunicación dirigida a la institución educativa.

La continuidad en el uso de HIGEO después de la entrada en vigor de las modificaciones constituirá aceptación de las mismas, salvo disposición legal o contractual en contrario.

24. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos se regirán por las leyes federales aplicables de los Estados Unidos Mexicanos y, de manera supletoria, por las disposiciones civiles y mercantiles que correspondan.

☎ (221)1201419 / (221)4206988

✉ contacto@savestudiomx.com

📍 4 norte 1003-9, Col. Centro C.P. 72000, Puebla, México.

🌐 savestudiomx.com

📘 Save Company



Para la interpretación, cumplimiento y resolución de controversias, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de [CIUDAD Y ESTADO], renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de domicilio presente o futuro, salvo que la ley disponga otra cosa de manera imperativa.

Cuando exista relación proveedor-consumidor regida por la LFPC o tratamiento de datos personales sujeto a legislación especial, los derechos irrenunciables de las personas usuarias subsistirán en los términos de la normativa aplicable.

25. Contacto

Para dudas, soporte, reclamaciones, aclaraciones, solicitudes relacionadas con el servicio o notificaciones vinculadas con estos Términos, se señalan los siguientes medios:

Responsable / Prestador: SAVE COMPANY

Domicilio: Calle 4 Norte 1003, Centro histórico de Puebla, 72000 Heroica Puebla de Zaragoza, Pue.

Correo de soporte: soporte@higeomx.com

Correo de privacidad: contacto@savestudiomx.com

Sitio web: <https://savestudiomx.com/>


Teléfono: 221-120-1419 / 221-420-6988

PARTE II. POLÍTICA DEL SERVICIO

1. Objeto de la política del servicio

La presente Política del Servicio establece las reglas operativas generales bajo las cuales HIGEO presta soporte, mantenimiento, operación, continuidad y atención de incidencias para su plataforma web y aplicación móvil.

Esta Política complementa los Términos y Condiciones y, en caso de existir contrato principal con la institución educativa, se interpretará de manera armónica con dicho contrato.

 (221)1201419 / (221)4206988

 contacto@savestudiomx.com

 4 norte 1003-9, Col. Centro C.P. 72000, Puebla, México.

 savestudiomx.com

 Save Company

2. Alcance del servicio

El servicio de HIGEO comprende, de forma general:

- a) habilitación tecnológica de la plataforma web y/o aplicación móvil;
- b) administración razonable de infraestructura y operación general;
- c) mantenimiento preventivo y correctivo;
- d) actualizaciones de seguridad y estabilidad;
- e) soporte técnico básico o escalado conforme al plan contratado;
- f) respaldo, continuidad y restauración razonable conforme a la arquitectura implementada;
- g) atención de incidentes reportados por la institución o usuarios autorizados por ésta.

3. Canales de atención

La atención del servicio podrá proporcionarse a través de los siguientes medios:

- a) correo electrónico de soporte;
- b) mesa de ayuda o sistema de tickets;
- c) mensajería o canal institucional autorizado;
- d) atención remota;
- e) otros mecanismos establecidos en el contrato o convenio con la institución.

Los reportes deberán incluir, en la medida de lo posible, nombre del solicitante, institución, módulo afectado, descripción del incidente, fecha, evidencia y datos de contacto.

4. Horario de atención

Salvo pacto escrito en contrario, el soporte ordinario se brindará en de 9:00 hrs. A 17:00 hrs. en días hábiles de lunes a viernes, hora del centro de México.

Los incidentes críticos de disponibilidad o seguridad podrán atenderse fuera de ese horario cuando la naturaleza del evento lo amerite y la capacidad operativa lo permita.

5. Clasificación de incidencias

Para fines de atención operativa, HIGEO podrá clasificar los reportes de la siguiente forma:

Crítica: caída total del servicio, imposibilidad general de acceso, falla severa de seguridad o incidente que impida la operación principal de la institución.

Alta: afectación importante a una función relevante sin caída total del sistema.

Media: falla parcial, error funcional con alternativa temporal o afectación limitada a ciertos usuarios o módulos no críticos.

Baja: dudas de uso, mejoras, ajustes menores, incidencias cosméticas o solicitudes no urgentes.

La prioridad real de atención podrá variar según impacto, alcance, riesgo, volumen de usuarios afectados y disponibilidad técnica.

6. Tiempos de atención

HIGEO procurará atender los reportes en tiempos razonables conforme a su clasificación, carga operativa, complejidad técnica y plan contratado. Los tiempos de primera respuesta y de solución podrán definirse contractualmente con cada institución.

Salvo pacto expreso en contrario, cualquier referencia a tiempos de atención se entenderá como objetivo operativo y no como garantía absoluta de resolución dentro de un plazo fijo.

7. Mantenimiento programado

HIGEO podrá realizar mantenimiento programado para mejoras, ajustes, parches, migraciones, fortalecimiento de seguridad o actividades de infraestructura.

Cuando sea posible, dichos mantenimientos serán comunicados con antelación razonable a la institución educativa y se procurará realizarlos en horarios de menor afectación operativa.

Durante una ventana de mantenimiento pueden existir interrupciones temporales, lentitud, indisponibilidad parcial o comportamientos transitorios del sistema.

8. Respaldo y continuidad

HIGEO procurará mantener mecanismos razonables de respaldo, recuperación y continuidad del servicio de acuerdo con su arquitectura técnica, volumen de operación, plan contratado y recursos disponibles.

La restauración de información podrá depender del tipo de incidente, de la antigüedad del respaldo disponible, de la integridad del entorno afectado y de las limitaciones técnicas existentes al momento del evento.

HIGEO no garantiza recuperación absoluta en cualquier escenario extremo, pero implementará medidas razonables orientadas a la continuidad y a la mitigación de pérdida de información.

9. Seguridad operativa

Como parte del servicio, HIGEO podrá implementar medidas administrativas, físicas y técnicas de seguridad, incluyendo controles de acceso, gestión de perfiles, respaldos, monitoreo básico, actualización de componentes, bitácoras y revisión de incidentes, de forma congruente con la naturaleza de la plataforma y los datos tratados. El Reglamento de la LFPDPPP exige que el responsable y, en su caso, el encargado establezca y mantengan medidas administrativas, físicas y técnicas para proteger los datos personales.

La institución educativa y los usuarios también son corresponsables de la seguridad en aquello que dependa de su propia operación, como custodia de credenciales, veracidad de los perfiles, uso de redes seguras, resguardo de dispositivos y retiro oportuno de accesos de personal no autorizado.

10. Altas, bajas y cambios de usuarios

La administración de usuarios podrá realizarse directamente por la institución educativa, por HIGEO o de forma mixta, según la configuración contratada.

Las solicitudes de alta, baja, bloqueo, recuperación, cambio de permisos o ajuste de rol deberán provenir de personal institucional autorizado o seguir el procedimiento de validación definido por HIGEO.

HIGEO podrá abstenerse de ejecutar solicitudes ambiguas, incompletas, inseguras o no verificables.

11. Actualizaciones y mejoras evolutivas

HIGEO podrá incorporar mejoras, rediseños, nuevas funciones, ajustes de seguridad, cambios de interfaz o modificaciones técnicas orientadas a mantener la plataforma actualizada.

Las mejoras generales de producto no obligan a implementar de inmediato personalizaciones específicas para una sola institución, salvo que exista acuerdo comercial o técnico por separado.

12. Exclusiones del servicio

Salvo pacto por escrito, no se consideran incluidos de forma automática:

- a) desarrollos a la medida urgentes;
- b) migraciones extraordinarias no contempladas;
- c) captura masiva de datos por cuenta de la institución;
- d) regularización documental o jurídica de la escuela;
- e) validación oficial de documentos escolares ante autoridad;
- f) soporte a equipos, impresoras, biométricos o redes locales ajenas al entorno contratado, salvo que expresamente se incluya;
- g) recuperación de información eliminada fuera de los ciclos y posibilidades reales de respaldo.

13. Causas ajenas al control del servicio

HIGEO no será responsable por fallas o afectaciones originadas por:

- a) interrupciones del proveedor de internet del usuario o de la institución;
- b) fallas eléctricas;
- c) ataques informáticos generalizados ajenos al control razonable de HIGEO;
- d) acciones de terceros no autorizados;
- e) bloqueos del sistema operativo, tiendas de apps o proveedores externos;
- f) configuraciones locales incorrectas, software pirata, dispositivos comprometidos o manipulación no autorizada del entorno.

14. Terminación del soporte

El soporte podrá limitarse, suspenderse o concluir cuando:

- a) termine la relación contractual;
- b) existan adeudos exigibles, si así lo prevé el contrato;
- c) la institución haga uso ilícito o abusivo del servicio;
- d) exista riesgo técnico, legal o de seguridad grave;
- e) el servicio sea dado de baja conforme al procedimiento aplicable.

15. Prelación documental

En caso de contradicción entre:

- el contrato principal celebrado con la institución;
- los presentes Términos y Condiciones;
- la presente Política del Servicio;
- lineamientos operativos o anexos técnicos;

prevalecerá el documento de mayor jerarquía en el orden anterior, salvo que expresamente se establezca otra prelación.

16. Aceptación

La institución educativa y los usuarios reconocen que el acceso, uso, permanencia, autenticación, descarga, consulta o interacción con HIGEO implica aceptación de estos Términos y de esta Política del Servicio, sin perjuicio de la aceptación específica que pueda recabarse por medios digitales, casillas, contratos, órdenes de servicio, mensajes de datos o mecanismos equivalentes, los cuales pueden producir efectos jurídicos en términos del marco legal mexicano aplicable a mensajes de datos y contratación electrónica.