

## Aviso de privacidad integral para clientes de Sofía

Última actualización: 09 de junio de 2026.

Sofía Salud, S.A. (en lo sucesivo “Sofía”) con domicilio en Colima 161, Colonia Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, 06700, Ciudad de México y página web <https://www.sofiasalud.com/>, es el responsable del uso y protección de sus datos personales y pone a su disposición el presente aviso de privacidad (en lo sucesivo el “Aviso de Privacidad”) en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, vigente a partir del 21 de marzo de 2025, su Reglamento y los Lineamientos del Aviso de Privacidad:

### 1. Introducción y definiciones al Aviso de Privacidad

**Confidencialidad.** Sofía mantendrá absoluta reserva y estricta confidencialidad de todos los datos personales e información que se nos proporcione, y serán protegidos con las medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas, establecidas en la normatividad aplicable.

**Derechos ARCO.** El derecho que tienen los Titulares de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, en términos del Aviso de Privacidad y la legislación aplicable.

**Finalidades Principales.** Se entenderá por Finalidades Principales del tratamiento de los datos personales, aquellas finalidades de tratamiento de datos, que den origen a la relación jurídica entre los Titulares y Sofía, es decir, aquella información sin la cual, Sofía se vería imposibilitado para la prestación de sus servicios, así como comprar y vender productos.

**Finalidades Secundarias.** Se entenderá por Finalidades Secundarias del tratamiento de los datos personales, aquellas finalidades que si bien no son indispensables para la prestación del servicio y compraventa de productos, se requieren para una mejora en el servicio y productos, y que permita a Sofía poder ofrecer y/o recibir más servicios y productos a los Clientes y Proveedores y de mejor calidad.

**Ley.** Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025 y vigente a partir del 21 de marzo de 2025, que abrogó la ley de la misma denominación publicada en 2010.

**Listado de Exclusión.** De conformidad con la fracción IV del artículo 2 del Reglamento de la Ley, se informa que Sofía cuenta con una base de datos cuyo objeto es, registrar de manera gratuita la negativa que realicen los Titulares respecto del tratamiento de sus datos personales.

**Titular(es).** Aquellas personas a quien Sofía le presta sus servicios, a través de sus plataformas digitales, respecto de quienes tendrá y tratará datos personales en términos del Aviso de Privacidad.

**Reglamento.** El reglamento de la Ley, que continúa vigente en lo que no se oponga a la Ley, en tanto se expide su actualización.

**Responsable.** La sociedad denominada Sofía Salud, S.A.

**Revocación.** El consentimiento podrá ser revocado por su Titular, salvo en los casos en los que por alguna obligación legal o contractual, no sea posible atender a la solicitud de revocación de consentimiento, ya sea parcial o total. El Titular deberá especificar si se trata de una revocación parcial o total, así como si se trata de datos con Finalidades Primarias, Finalidades Secundarias o ambas. Para conocer el procedimiento de revocación de consentimiento, consultar el apartado 5 del Aviso de Privacidad.

**Revocación Finalidades Primarias.** Se debe tomar en cuenta que, en el caso de revocación del consentimiento para tratamiento de datos con Finalidades Primarias, Sofía ya no podrá prestar sus servicios y/o vender sus productos.

**Revocación Finalidades Secundarias.** El Titular podrá revocar parcial o totalmente, su consentimiento para el tratamiento de datos con Finalidades Secundarias.

## 2. ¿Qué datos personales recabamos y utilizamos?

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el Aviso de Privacidad, utilizamos datos personales de identificación, contacto y patrimoniales (número de cuenta bancaria o tarjeta de crédito/débito).

Además de los datos mencionados anteriormente, utilizaremos datos personales sensibles sobre salud como: estado de salud actual, hospitalizaciones, malformaciones de nacimiento, alergias, enfermedades, información relacionada con cuestiones de carácter psicológico y/o psiquiátrico, incapacidades médicas, intervenciones quirúrgicas, vacunas, consumo de sustancias tóxicas, uso de aparatos oftalmológicos, ortopédicos, auditivos y prótesis. Los datos personales patrimoniales y los datos personales sensibles antes señalados serán tratados previo consentimiento expreso y por escrito del Titular, en términos de la Ley.

## 3. ¿Para qué fines utilizaremos datos personales?

Los datos personales que recabamos de nuestros clientes los utilizaremos para las siguientes Finalidades Primarias que son necesarias para el servicio que solicita:

- Atender, tramitar y dar seguimiento a sus solicitudes de servicio, información, comentarios y sugerencias.
- Verificar y confirmar la identidad e información proporcionada.
- Elaboración de la historia clínica del Cliente.
- Elaborar y formalizar los contratos relativos a la prestación de servicios.
- Enviar medicamentos a domicilio.
- Cobrar primas de seguro y otros servicios solicitados.
- Elaborar cotizaciones, y responder a solicitudes.
- Realizar notificaciones relacionadas con la relación jurídica con Sofía.
- Atender requerimientos legales de autoridades competentes.
- Cumplir con obligaciones de carácter comercial, fiscal y laboral, así como disposiciones jurídicas aplicables.
- Administrar y operar los servicios y productos solicitados o contratados.

Adicionalmente, utilizaremos su información personal para las siguientes Finalidades Secundarias que no son necesarias para llevar a cabo y mantener la relación jurídica con Sofía, pero que nos permiten y facilitan brindarle una mejor atención:

- Con fines de investigación médica, científica, tecnológica y/o para la salud.
- Realizar entrevistas y encuestas de calidad de productos y servicios.
- Difundir material informativo y promocional de productos y servicios.
- Mercadotecnia, publicidad y prospección comercial.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estas Finalidades Secundarias, el Titular puede enviar en cualquier momento un correo electrónico a [ayuda@sofiasalud.com](mailto:ayuda@sofiasalud.com), indicando en el mensaje su nombre completo y una descripción de su solicitud.

La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades no podrá ser un motivo para que le neguemos los servicios y productos que solicita o contrata con nosotros.

### 3 Bis. Tratamiento automatizado y decisiones basadas en inteligencia artificial

Sofía podrá llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales, incluidos datos personales sensibles sobre salud, mediante procesos total o parcialmente automatizados y sistemas de inteligencia artificial, con la finalidad de apoyar la orientación y canalización médica (triage), agilizar la atención, así como respaldar los procesos de evaluación y suscripción de riesgos.

El tratamiento automatizado de datos personales sensibles cuenta con el consentimiento del Titular. Sofía informará al Titular la existencia de dicho tratamiento, su finalidad y sus alcances.

Sofía garantiza la intervención y revisión humana de las decisiones adoptadas con apoyo de medios automatizados, particularmente cuando éstas puedan producir efectos jurídicos o afectar de manera significativa al Titular. Ninguna decisión que afecte significativamente al Titular se adoptará exclusivamente con base en un tratamiento automatizado, sin que medie la valoración de una persona facultada para revisarla, modificarla o revertirla.

El Titular podrá oponerse al tratamiento automatizado de sus datos personales que esté destinado a evaluar, sin intervención humana, aspectos personales como su estado de salud, conforme al derecho de oposición previsto en la Ley. Para tal efecto, podrá seguir el procedimiento señalado en el apartado 5 del presente Aviso de Privacidad.

### 4. Transferencias de datos personales

Para llevar a cabo las finalidades anteriormente descritas u otras aquellas exigidas legalmente o por las autoridades competentes, Sofía podrá transferir sus datos personales con las siguientes personas, empresas, organizaciones y autoridades, conforme lo siguiente:

| Tercero receptor                                                                                                           | Finalidad                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Autoridades mexicanas competentes en materia de salud, seguros y servicios financieros, fiscales y otras que lo soliciten. | Atender requerimientos de información que estén debidamente fundados y motivados, así como cumplir con obligaciones derivadas de leyes aplicables a Sofía. |
| Instituciones bancarias y/o proveedores de medios de pago                                                                  | Realizar gestiones de pagos necesarias.                                                                                                                    |
| Médicos que tengan una relación jurídica con Sofía                                                                         | El médico cuente con información que le permita brindar los servicios médicos solicitados por el cliente.                                                  |

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instituciones, organizaciones o entidades del sector asegurador | Para selección, seguimiento y control de riesgos, prevención de fraudes y la realización de negocios en reaseguro.                                                                                                                     |
| Proveedores de Sofía                                            | Servicios necesarios para que se pueda brindar atención (administración del historial médico, proveedores de servicios médicos y hospitalarios, herramientas para identificación y conocimiento del cliente, servicios de asistencia). |
| Farmacias                                                       | Para compra y entrega de medicamentos.                                                                                                                                                                                                 |

Si Sofía requiere transferencias adicionales a las mencionadas que requieran del consentimiento expreso del Titular, se recabará el mismo de conformidad con las disposiciones aplicables en la materia.

## 5. Medios y procedimiento para ejercer los Derechos ARCO, así como solicitar la Revocación del consentimiento

Los Titulares gozarán de sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, por sus iniciales “Derechos ARCO”, otorgados por la legislación aplicable.

- **Acceso.** El Titular, en términos de lo dispuesto por el artículo 22 de la Ley, tiene derecho a obtener de Sofía sus datos personales, así como información relativa a las condiciones y generalidades del tratamiento.
- **Rectificación.** De conformidad con lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley, el Titular podrá solicitar en todo momento a Sofía que rectifique sus datos personales que resulten ser inexactos o incompletos.
- **Cancelación.** En términos del artículo 24 de la Ley, la cancelación implica el cese en el tratamiento por parte de Sofía, a partir de un bloqueo de los mismos y su posterior supresión.
- **Oposición.** En términos del artículo 26 de la Ley, el Titular podrá, en todo momento, oponerse al tratamiento de sus datos personales o exigir que se cese en el mismo para finalidades específicas en los casos señalados en el artículo 109 del Reglamento. Este derecho comprende, asimismo, la oposición al tratamiento automatizado de datos personales en los términos señalados en el apartado 3 Bis del presente Aviso de Privacidad.

Para ejercer los Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Corrección y Oposición), así como solicitar la Revocación del consentimiento, el Titular podrá llenar el formulario de derechos ARCO disponible en este link (<https://holasofia.typeform.com/to/w78A1e>); adicionalmente, podrá realizar su solicitud a través del chat de la aplicación de Sofía.

Cabe señalar, que en algunos casos se solicitará la presencia obligatoria del Titular o representante legal en las instalaciones de Sofía ubicadas en Colima 161, Colonia Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, 06700, Ciudad de México.

Para conocer más del procedimiento y requisitos para el ejercicio de estos derechos, así como solicitar la Revocación del consentimiento, consultar el formulario de Derechos ARCO disponible en este link (<https://holasofia.typeform.com/to/w78A1e>).

Es importante mencionar, que en el proceso de atención a la solicitud se considerará que el ejercicio de dichos derechos no obstaculice el cumplimiento de alguna Ley vigente o mandato judicial, o el cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica entre el Titular y Sofía. En ese sentido, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos será procedente la solicitud o concluir el uso de los datos personales de forma inmediata.

Asimismo, el Titular deberá considerar que para ciertos fines, la Revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación con nosotros.

## **6. Medios para limitar el uso o divulgación de los datos personales**

Para limitar el uso y divulgación de su información personal, a fin de que sus datos personales no sean tratados para fines mercadotécnicos, publicitarios, de prospección comercial o para uso con finalidades secundarias por nuestra parte, el Titular podrá enviar en cualquier momento un correo electrónico a [ayuda@sofiasalud.com](mailto:ayuda@sofiasalud.com), indicando en el mensaje su nombre completo y una descripción de su solicitud.

En la publicidad que Sofía envía a través de correo electrónico, se encuentra la opción al final de cada mensaje donde el Titular podrá eliminar su suscripción o suspender el envío de información.

## **7. Uso de cookies, web beacons y tecnologías similares**

Le informamos que la página de internet y las aplicaciones tecnológicas de Sofía utilizan cookies y otras tecnologías, a través de las cuales es posible monitorear su comportamiento como usuario de internet, así como brindarle un mejor servicio y experiencia al navegar en nuestra página.

Los datos personales que se pueden obtener a través del uso de estas tecnologías son los siguientes: identificadores, nombre de usuario, región en la que se encuentra, tipo de navegador, tipo de sistema operativo, fecha y hora del inicio y final de una sesión, páginas web visitadas, búsquedas realizadas y publicidad revisada. Sofía no realiza transferencias con la información que recabamos en nuestra página web.

Estas tecnologías podrán deshabilitarse siguiendo los procedimientos del navegador de internet que utiliza.

## 8. Cambios al Aviso de Privacidad

El Aviso de Privacidad puede tener modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades por los productos o servicios que ofrecemos; de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas.

Las actualizaciones que pueda tener el Aviso de Privacidad se darán a conocer en la siguiente dirección electrónica: <https://www.sofiasalud.com/aviso-de-privacidad>.

## 9. Derechos de los Titulares

Si considera que Sofía ha vulnerado su derecho a la protección de datos personales, así como los derechos ARCO, puede presentar la inconformidad o denuncia que corresponda ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, dependencia que asumió las funciones del extinto Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) en materia de protección de datos personales a partir del 21 de marzo de 2025. Las resoluciones de dicha autoridad podrán impugnarse mediante juicio de amparo ante los juzgados y tribunales especializados en la materia.