



DOCUMENTO LEGAL

ALIANZA SALUDABLE · CLUB SALUDABLE

Aviso de *Privacidad*

Aviso de privacidad integral para clientes, usuarios y beneficiarios de Club Saludable en cumplimiento con la LFPDPPP.

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: **MAYO DE 2026**

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

RAZÓN SOCIAL

Alianza Saludable Holding S.A. de C.V.

CONTACTO

atencion@alianzasaludable.com.mx · 55 6670 9959

DOMICILIO

Cienfuegos 669, Lindavista, Gustavo A. Madero,
07300, CDMX

SITIO WEB

www.alianzasaludable.com.mx



Contenido

Dieciséis apartados sobre el tratamiento, protección y derechos sobre tus datos personales.

01	Identidad y domicilio del responsable	Pág. 03
02	Definiciones básicas	Pág. 03
03	Datos personales que recabamos	Pág. 04
04	Datos de beneficiarios, familiares o terceros	Pág. 05
05	Finalidades primarias del tratamiento	Pág. 06
06	Finalidades secundarias u opcionales	Pág. 07
07	Tratamiento de datos sensibles de salud	Pág. 07
08	Consentimiento informado para teleorientación	Pág. 08
09	Transferencias de datos personales	Pág. 09
10	Encargados del tratamiento	Pág. 10
11	Derechos ARCO y revocación del consentimiento	Pág. 10
12	Medios para limitar el uso o divulgación de datos	Pág. 11
13	Medidas de seguridad, confidencialidad y conservación	Pág. 12
14	Uso de cookies y tecnologías similares	Pág. 12
15	Cambios al Aviso de Privacidad	Pág. 13
16	Contacto para privacidad y datos personales	Pág. 13

01

Identidad y domicilio del responsable

Alianza Saludable Holding S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Alianza Saludable" o el "Responsable"), con domicilio en **Cienfuegos 669, Lindavista, Gustavo A. Madero, 07300, Ciudad de México, CDMX**, sitio web www.alianzasaludable.com.mx, teléfono 55 6670 9959 y correo electrónico atencion@alianzasaludable.com.mx, es responsable del tratamiento, uso, resguardo y protección de los datos personales que recabe de sus clientes, usuarios, titulares de membresía, beneficiarios, prospectos y personas que utilicen o soliciten los servicios relacionados con **Club Saludable**.

El presente Aviso de Privacidad se emite en cumplimiento de la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares**, su Reglamento y demás disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales en México.

02

Definiciones básicas

Datos personales: cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

Datos personales sensibles: aquellos que puedan revelar aspectos íntimos o que, por su uso indebido, puedan dar origen a discriminación o riesgo grave, incluyendo datos sobre estado de salud presente o futuro.

Titular: persona física a quien corresponden los datos personales tratados por Alianza Saludable.

Responsable: Alianza Saludable Holding S.A. de C.V., quien decide sobre el tratamiento de los datos personales.

Encargado: persona física o moral que trata datos personales por cuenta de Alianza Saludable, siguiendo sus instrucciones.

Proveedor: médico, clínica, laboratorio, hospital, farmacia, proveedor de ambulancia, funeraria, plataforma tecnológica, procesador de pagos u otro tercero que intervenga en la prestación, coordinación o administración de los beneficios de Club Saludable.

03

Datos personales que recabamos

Para cumplir con las finalidades descritas en este Aviso de Privacidad, Alianza Saludable podrá recabar los siguientes datos personales, de manera **directa, personal, telefónica, electrónica, digital, por formularios, aplicaciones, sitio web, WhatsApp, redes sociales, correo electrónico, llamadas telefónicas o a través de proveedores autorizados**:

- **Datos de identificación:** nombre completo, fecha de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad, CURP, RFC, identificación oficial, firma autógrafa o electrónica, fotografía, datos de beneficiarios y, en su caso, datos de representantes legales o familiares de contacto.
- **Datos de contacto:** domicilio, teléfono fijo o celular, correo electrónico, código postal, localidad, municipio, entidad federativa y medios de contacto autorizados.
- **Datos de membresía y servicio:** número de membresía, plan contratado, vigencia, beneficiarios registrados, historial de solicitudes, citas, folios, reclamaciones, cancelaciones, renovaciones, pagos y uso de beneficios.
- **Datos financieros y de pago:** método de pago, referencias de transferencia, comprobantes, datos de facturación, datos bancarios estrictamente necesarios para cobranza, reembolso o domiciliación y datos procesados por plataformas de pago.
- **Datos de salud y datos sensibles:** antecedentes médicos, padecimientos, síntomas, diagnósticos, medicamentos, alergias, tratamientos, estudios, resultados de laboratorio, informes médicos, notas de orientación, información de urgencias y cualquier dato relacionado con el estado de salud presente o futuro del titular o beneficiario.
- **Datos de comunicación y calidad:** grabaciones de llamadas, mensajes, conversaciones por medios digitales, correos electrónicos, folios de atención, encuestas de satisfacción y registros de interacción con el centro de atención.
- **Datos tecnológicos:** dirección IP, identificadores de dispositivo, navegador, sistema operativo, fecha y hora de acceso, cookies, ubicación aproximada derivada del código postal o información de navegación del sitio web.

PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD

Alianza Saludable procurará recabar únicamente los datos personales **necesarios, proporcionales y relacionados** con las finalidades informadas. No se tratarán datos personales sensibles para fines de mercadotecnia o publicidad sin consentimiento expreso del titular.

04

Datos de beneficiarios, familiares o terceros

Cuando el titular proporcione datos personales de **beneficiarios, familiares, contactos de emergencia, dependientes económicos, menores de edad o terceros**, manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuenta con autorización suficiente para proporcionarlos y que ha puesto a disposición de dichas personas el presente Aviso de Privacidad.

En el caso de **menores de edad o personas en estado de incapacidad**, los datos deberán ser proporcionados por madre, padre, tutor, representante legal o persona facultada conforme a la legislación aplicable.

RESPONSABILIDAD DEL TITULAR

Al proporcionar datos de terceros, el titular asume la **responsabilidad de haber obtenido su consentimiento previo** y de haberles comunicado el uso que se les dará a sus datos, así como la existencia y contenido de este Aviso de Privacidad.

Alianza Saludable podrá solicitar en cualquier momento la documentación que acredite el consentimiento otorgado por los terceros cuyos datos fueron proporcionados por el titular, especialmente cuando dichos datos incluyan información sensible de salud o cuando sean necesarios para la prestación de un servicio específico.

En caso de que un tercero, beneficiario o representante legal desee ejercer sus derechos sobre los datos personales que hayan sido proporcionados por el titular, podrá hacerlo directamente ante Alianza Saludable siguiendo el procedimiento descrito en la sección **II. Derechos ARCO y revocación del consentimiento** del presente aviso.

05

Finalidades primarias del tratamiento

Los datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades **necesarias para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica** entre el titular y Alianza Saludable:

- Registrar, activar, administrar, operar, renovar, suspender o cancelar la membresía Club Saludable.
- Verificar la identidad del titular, beneficiarios y personas autorizadas.
- Proporcionar acceso a consultas médicas, teleorientación, asesorías virtuales, servicios de asistencia, descuentos, beneficios y canalización a proveedores.
- Coordinar citas presenciales o virtuales, servicios de ambulancia, asistencia funeraria, informes médicos digitales y demás beneficios contratados conforme al plan vigente.
- Integrar, actualizar, resguardar, consultar y, en su caso, compartir información necesaria para **informes médicos digitales**, continuidad de atención, orientación médica, nutricional o psicológica y seguimiento de solicitudes.
- Canalizar al titular o beneficiario con médicos, clínicas, laboratorios, hospitales, farmacias, proveedores de ambulancia, funerarias, plataformas tecnológicas o terceros relacionados con la prestación de los beneficios.
- Procesar pagos, emitir comprobantes, facturas, recibos, notas de crédito, devoluciones, cupones, reembolsos o aclaraciones de pago.
- Atender solicitudes de información, aclaraciones, quejas, comentarios, sugerencias, reclamaciones, cancelaciones, solicitudes ARCO y revocaciones de consentimiento.
- Cumplir **obligaciones contractuales, fiscales, administrativas, sanitarias, contables, legales** y requerimientos de autoridades competentes.
- Mantener controles de seguridad, calidad, auditoría, prevención de fraude, uso indebido de membresía, duplicidad de registros o incumplimientos contractuales.

IMPORTANTE

El titular acepta que las finalidades primarias son **indispensables** para la prestación de los servicios de Club Saludable. La negativa a alguna de estas finalidades podría impedir la ejecución de la relación jurídica y la prestación de los beneficios contratados.

06

Finalidades secundarias u opcionales

De manera adicional, siempre que el titular no manifieste su negativa, Alianza Saludable podrá utilizar datos personales de identificación y contacto para las siguientes finalidades secundarias:

- Enviar promociones, descuentos, publicidad, campañas, novedades, boletines, beneficios, invitaciones o comunicaciones comerciales.
- Aplicar encuestas de satisfacción, estudios de mercado, análisis estadísticos y mejora de productos o servicios.
- Ofrecer nuevos servicios relacionados con salud, bienestar, prevención, asistencia, descuentos, membresías o beneficios complementarios.

CÓMO MANIFESTAR TU NEGATIVA

La **negativa al tratamiento para finalidades secundarias no será motivo para negar los servicios contratados**. Para oponerte, envía un correo a **atencion@alianzasaludable.com.mx** con el asunto "Negativa a finalidades secundarias".

07

Tratamiento de datos sensibles de salud

Debido a la naturaleza de los servicios de Club Saludable, Alianza Saludable podrá tratar datos personales sensibles relacionados con la salud, **únicamente cuando sean necesarios para la prestación, coordinación, seguimiento, administración o documentación de los servicios solicitados**.

El tratamiento de datos sensibles requiere el **consentimiento expreso y por escrito** del titular, otorgado mediante firma autógrafa, firma electrónica, aceptación digital, casilla de consentimiento inequívoca u otro mecanismo de autenticación válido.

Los datos sensibles serán tratados con medidas reforzadas de **confidencialidad, seguridad y acceso restringido**, y compartidos únicamente con el personal autorizado o proveedores que requieran conocerlos para prestar el servicio solicitado.

Consentimiento informado para teleorientación

El titular reconoce y acepta que, para recibir **asesorías virtuales, teleorientación, atención telefónica, informes médicos digitales, canalización a proveedores o seguimiento de solicitudes**, Alianza Saludable y/o sus proveedores autorizados podrán solicitar, consultar, registrar y compartir información médica necesaria para orientar, documentar, coordinar o dar continuidad al servicio.

LIMITACIONES DEL MEDIO REMOTO

El titular entiende que la teleorientación o asesoría virtual puede tener **limitaciones propias del medio remoto** y que la información proporcionada será utilizada para orientación, prevención, coordinación, seguimiento y canalización, **sin sustituir** una valoración médica presencial, estudios clínicos, diagnóstico definitivo o atención de urgencia cuando estos sean necesarios.

Cuando un proveedor de salud requiera acceder a datos de salud del titular o beneficiario, dicho acceso deberá **limitarse a la información necesaria** para atender la solicitud correspondiente y estará sujeto a deberes de confidencialidad, secreto profesional y protección de datos personales.

Alcance del consentimiento

Al aceptar el uso de los servicios de teleorientación e informes médicos digitales, el titular otorga su consentimiento para:

- La **captura, almacenamiento y actualización** de información médica en su expediente digital.
- La consulta de dicha información por parte de médicos, especialistas y personal autorizado.
- La **transmisión segura** de información entre proveedores autorizados cuando sea necesario para la continuidad del servicio.
- El uso de la información para orientación preventiva y coordinación de citas.

Transferencias de datos personales

Alianza Saludable podrá transferir o comunicar datos personales, incluyendo datos de salud cuando sea estrictamente necesario, a los siguientes terceros, únicamente para cumplir con las finalidades primarias informadas o cuando exista fundamento legal aplicable:

- Médicos, nutriólogos, psicólogos, especialistas, clínicas, hospitales, laboratorios, farmacias, centros de rehabilitación, ópticas, ortopedias y demás **proveedores de salud o bienestar** afiliados o coordinados por Alianza Saludable.
- Proveedores de ambulancia, asistencia médica, asistencia funeraria, logística, atención telefónica, servicios administrativos, plataformas tecnológicas y soporte operativo.
- **Instituciones financieras**, pasarelas de pago, procesadores de pago, bancos, emisores de tarjetas, plataformas de facturación y proveedores contables o fiscales.
- Autoridades administrativas, fiscales, judiciales, sanitarias o **cualquier autoridad competente** cuando exista requerimiento legal, mandato judicial o disposición normativa aplicable.
- Aseguradoras, instituciones o terceros involucrados únicamente cuando el titular lo solicite o autorice expresamente.

PROTECCIÓN REFORZADA

Las transferencias de datos sensibles de salud se limitarán a la **información indispensable** para prestar el servicio solicitado. Alianza Saludable **no venderá, rentará ni comercializará** bases de datos personales o datos personales sensibles bajo ninguna circunstancia.

El titular podrá manifestar su negativa a transferencias que requieran consentimiento enviando un correo a **atencion@alianzasaludable.com.mx**. Sin embargo, cuando la transferencia sea necesaria para prestar un servicio solicitado o cumplir una obligación legal o contractual, la negativa podría impedir la prestación del servicio correspondiente.

10

Encargados del tratamiento

Alianza Saludable podrá contratar encargados que traten datos personales por cuenta del Responsable, tales como proveedores de **almacenamiento en la nube, plataformas de agenda, sistemas de expediente o informe digital, call center, CRM, mensajería, correo electrónico, soporte técnico, análisis de datos, facturación, cobranza o seguridad informática**.

Dichos encargados deberán tratar los datos conforme a instrucciones de Alianza Saludable y estarán sujetos a **obligaciones de confidencialidad y seguridad** equivalentes a las que se aplican al Responsable.

11

Derechos ARCO y revocación del consentimiento

El titular tiene derecho a **acceder, rectificar, cancelar u oponerse** al tratamiento de sus datos personales, así como revocar el consentimiento otorgado. La revocación no tiene efectos retroactivos.

Cómo ejercer tus derechos ARCO

Envía una solicitud al correo **atencion@alianzasaludable.com.mx** incluyendo:

1. Nombre completo del titular y, en su caso, del representante legal.
2. Copia de identificación oficial vigente del titular y, cuando aplique, documento que acredite la representación legal.
3. Descripción clara del derecho que desea ejercer o del consentimiento que desea revocar.
4. Datos personales respecto de los cuales solicita el ejercicio del derecho.
5. Medio para recibir notificaciones y respuesta.
6. Cualquier documento o información que facilite la localización de los datos.

PLAZO DE RESPUESTA

Alianza Saludable dará respuesta en un plazo **máximo de 20 días hábiles** contados desde la recepción de la solicitud completa. Si la información es insuficiente, se podrá requerir al titular que la subsane.

12

Medios para limitar el uso o divulgación de datos

El titular podrá solicitar su inscripción en el **listado interno de exclusión** de Alianza Saludable para dejar de recibir comunicaciones publicitarias, promocionales o de mercadotecnia.

CÓMO INSCRIBIRSE EN LA LISTA DE EXCLUSIÓN

Envía un correo a atencion@alianzasaludable.com.mx con el asunto "**Listado de exclusión**". La inscripción es gratuita y permanente hasta que el titular manifieste lo contrario.

Asimismo, el titular podrá utilizar los mecanismos que, en su caso, pongan a disposición las autoridades competentes para limitar el uso de sus datos con fines publicitarios o comerciales.

Consecuencias de la inscripción

Una vez inscrito en el listado de exclusión, el titular:

- **Dejará de recibir** comunicaciones promocionales y de mercadotecnia por cualquier medio.
- **Continuará recibiendo** notificaciones operativas y de servicio relacionadas con su membresía (renovaciones, avisos importantes, atención médica solicitada).
- Podrá ejercer sus derechos ARCO en cualquier momento sin que la inscripción afecte estos derechos.
- Podrá solicitar su **eliminación del listado** cuando desee volver a recibir comunicaciones comerciales.

El titular reconoce que la inscripción en el listado de exclusión no elimina la relación contractual con Alianza Saludable ni las obligaciones derivadas de dicha relación, únicamente limita las **comunicaciones de carácter comercial**.

13

Medidas de seguridad, confidencialidad y conservación

Alianza Saludable implementará **medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas razonables** para proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso, divulgación o tratamiento no autorizado. Estas medidas incluyen: controles de acceso, usuarios y contraseñas, restricciones por perfil, resguardo documental, capacitación, deberes de confidencialidad, respaldos y políticas internas.

Los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas, mantener la relación jurídica, prestar los servicios contratados, atender solicitudes y cumplir **obligaciones legales, fiscales, sanitarias, administrativas o contractuales**. Una vez cumplidas dichas finalidades, los datos serán bloqueados, eliminados, anonimizados o conservados únicamente cuando exista obligación legal para ello.

EN CASO DE VULNERACIÓN

Alianza Saludable procurará **notificar al titular** conforme a los medios disponibles y a las disposiciones aplicables en caso de una vulneración de seguridad que afecte de forma significativa sus derechos patrimoniales o morales.

14

Uso de cookies y tecnologías similares

El sitio web **www.alianzasaludable.com.mx** y las plataformas digitales relacionadas con Club Saludable podrán utilizar **cookies, web beacons, píxeles, identificadores de dispositivo** u otras tecnologías similares para mejorar la navegación, recordar preferencias, medir interacción, analizar tráfico, mantener seguridad y habilitar funcionalidades.

El titular puede deshabilitar o administrar cookies desde la configuración de su navegador o dispositivo. La desactivación de ciertas cookies podría **afectar la funcionalidad** del sitio o de algunos servicios digitales.

15

Cambios al Aviso de Privacidad

El presente Aviso de Privacidad podrá ser **modificado, actualizado o ajustado** por cambios legales, regulatorios, operativos, tecnológicos, comerciales o por modificaciones en los servicios de Alianza Saludable.

Las actualizaciones estarán disponibles en el sitio web **www.alianzasaludable.com.mx**. Cuando el cambio sea sustancial, Alianza Saludable podrá informar por correo electrónico, mensaje, plataforma digital, sitio web o cualquier otro medio de contacto proporcionado por el titular.

VIGENCIA

Las modificaciones al Aviso de Privacidad entrarán en vigor al momento de su publicación en el sitio web, salvo que se indique una fecha distinta. El uso continuado de los servicios después de la publicación constituirá la aceptación tácita de los cambios.

16

Contacto para privacidad y datos personales

Para cualquier duda, solicitud, aclaración, queja, ejercicio de derechos ARCO, revocación de consentimiento, negativa a finalidades secundarias o solicitud de inscripción al listado de exclusión:

DATOS DE CONTACTO

Alianza Saludable Holding S.A. de C.V.

CORREO	atencion@alianzasaludable.com.mx
TELÉFONO	55 6670 9959
SITIO WEB	www.alianzasaludable.com.mx
DOMICILIO	Cienfuegos 669, Lindavista, Gustavo A. Madero, 07300, Ciudad de México, CDMX