

Aviso de privacidad integral

Ánima · terapiaconanima.com y aplicación móvil · Versión 2026-09.6 · Vigente desde el 18 de septiembre de 2026

1. Responsable del tratamiento de tus datos personales

Andrea Garza Mireles, persona física que tributa en el Régimen Simplificado de Confianza (RESICO), quien opera la plataforma de intermediación de servicios psicológicos con nombre comercial «Ánima», con domicilio en **Calle Arquitectura 25, Colonia Industrial, C.P. 76130, Querétaro, Querétaro, México**, y correo electrónico **hola@terapiaconanima.com**, es la responsable del tratamiento de los datos personales que recaba a través del sitio **www.terapiaconanima.com**, de la aplicación móvil «Ánima» y de los canales de contacto asociados (en conjunto, la «Plataforma»).

Cada psicóloga o psicólogo que te atiende («Profesional») es, a su vez, **responsable del expediente clínico** que genera sobre ti, conforme a la sección 5 de este aviso. Cuando el Profesional resguarde sus notas clínicas en la Plataforma, Ánima actúa como **encargada** de ese tratamiento, por cuenta e instrucciones del Profesional.

2. Datos personales que recabamos

Recabamos los datos que tú nos proporcionas directamente, los que se generan por el uso de la Plataforma y, en el caso de los Profesionales, los que cargan durante su postulación y alta.

Si eres paciente o persona interesada

- **Identificación y contacto:** nombre completo, correo electrónico, número de teléfono celular, contraseña (almacenada de forma cifrada), registro de aceptación de documentos (nombre escrito, versión, fecha y hora).
- **Estudio socioeconómico:** ocupación, rango de ingreso mensual del hogar, número de personas que dependen de ese ingreso, gastos de salud recurrentes, si estudias, si has tomado terapia antes, cuánto pagabas y cuánto puedes pagar por sesión. Se usan **únicamente para calcular tu tarifa**. Tratamos esta información como **dato patrimonial** con protección reforzada.
- **Datos personales sensibles (salud):** el hecho de estar en atención psicológica; el motivo de consulta y lo que compartas en el chat interno; tu plan de seguridad; las alertas de emergencia que envíes; tus respuestas a actividades entre sesiones; cuando ese módulo exista, tus respuestas a la herramienta de orientación; y, bajo la responsabilidad de tu Profesional, las notas clínicas que este escriba en la Plataforma.

- **Contacto de emergencia:** nombre y teléfono de una persona de tu confianza. Al proporcionarlos declaras que le informaste que puede ser contactada en una situación de riesgo. Solo usamos esos datos para ese fin.
- **Citas y pagos:** historial de citas, estado de cada cita (reserva pendiente, confirmada, cancelada, liberada por falta de pago, inasistencia, sesión realizada, cargo por cancelación tardía o inasistencia), saldo a favor, montos pagados, identificador de la transacción y comprobantes. **No almacenamos los datos de tu tarjeta;** los trata Stripe.
- **Uso de la Plataforma:** dirección IP y datos técnicos de conexión, tipo de dispositivo y navegador, token de notificaciones push (solo si las activas), registros de acceso, preferencias de notificaciones.
- **Lista de espera:** si te registras en nuestra lista de espera, tu nombre, correo y cuánto podrías pagar por sesión.

Si eres profesional de la psicología (candidato o activo)

- **Identificación y contacto:** nombre, correo, teléfono, fotografía de perfil, identificación oficial.
- **Datos profesionales:** título, número de cédula profesional y documento que la acredita, currículum, formación, enfoque, especialidades, respuestas al cuestionario de postulación, notas de la entrevista.
- **Datos fiscales y bancarios:** RFC, régimen fiscal, código postal fiscal, constancia de situación fiscal, banco, CLABE y nombre del beneficiario; CFDI que emitas.
- **Operación:** disponibilidad, calendario de Google conectado (credenciales de acceso almacenadas de forma cifrada), citas, pagos recibidos, mensajes del chat interno, bitácora de cambios a tus datos, registro de aceptación del contrato, alertas de emergencia recibidas y tu respuesta.

Datos que no recabamos

No recabamos datos de origen étnico, creencias religiosas, opiniones políticas, afiliación sindical, orientación sexual ni datos biométricos, salvo que tú los compartas espontáneamente en el chat o en sesión, caso en el que se tratan como parte de la información clínica confidencial. No usamos cookies de publicidad ni rastreadores de terceros.

3. Finalidades del tratamiento

Finalidades primarias (necesarias para el servicio)

- Crear y administrar tu cuenta, verificar tu identidad y mayoría de edad, y darte soporte.

- Calcular tu tarifa por sesión mediante el estudio socioeconómico.
- Mostrarte el catálogo de Profesionales, permitirte agendar, reagendar y cancelar sesiones, y generar el enlace de videollamada.
- Cobrar las sesiones, emitir comprobantes y facturas, gestionar saldos, devoluciones, disputas de pago y aclaraciones, y prevenir fraudes.
- Poner a disposición de tu Profesional la información necesaria para atenderte: tu nombre, historial de citas, tu consentimiento, tu contacto de emergencia, el chat interno, tu plan de seguridad y tus alertas de emergencia.
- Resguardar, por instrucción de tu Profesional y cuando ese módulo esté habilitado, sus notas clínicas.
- Enviarte por correo electrónico y, si lo autorizas y cuando el servicio esté disponible, por WhatsApp y notificaciones push, confirmaciones, recordatorios de sesión, recordatorios de pago pendiente, avisos de mensajes nuevos en el chat (sin su contenido) y avisos de seguridad o cambios en el servicio.
- Operar la sección de Ayuda inmediata: mostrarte líneas de ayuda y tu plan de seguridad, registrar tus alertas y notificarlas exclusivamente a tu Profesional.
- Atender quejas, reportes, solicitudes de derechos ARCO y requerimientos de autoridad.
- Cumplir obligaciones legales, fiscales y de conservación de registros.
- Respecto de los Profesionales: evaluar postulaciones, verificar cédula y documentos, formalizar y administrar el contrato, publicar el perfil en el catálogo, calcular y pagar honorarios, recibir CFDI y cumplir obligaciones fiscales.

Finalidades secundarias (no necesarias; puedes oponerte)

- Enviarte información sobre nuevos servicios, talleres o contenidos de Ánima por correo electrónico (solo si lo autorizas con la casilla correspondiente).
- Invitarte a responder encuestas de satisfacción o de mejora del servicio.
- Elaborar estadísticas agregadas y anonimizadas sobre el uso de la Plataforma (que ya no te identifican).

Si no deseas que tus datos se traten para las finalidades secundarias, puedes indicarlo desde el registro, en tu panel o escribiendo a hola@terapiaconanima.com. Tu negativa no afecta el servicio.

4. Datos sensibles y consentimiento

Por la naturaleza del servicio, tratamos **datos personales sensibles** relacionados con tu salud mental y emocional. Conforme al artículo 8 de la Ley Federal de Protección de Datos

Personales en Posesión de los Particulares, requerimos tu **consentimiento expreso y por escrito** para tratarlos. Lo recabamos mediante una **casilla específica** dentro de tu cuenta autenticada, acompañada de tu nombre completo escrito, y conservamos el registro con la versión de este aviso, la fecha y la hora, aplicando medidas razonables para preservar su integridad. Esa misma casilla abarca tus **datos patrimoniales** del estudio socioeconómico, que se usan solo para calcular tu tarifa. Es una casilla distinta de la aceptación de los Términos y condiciones y del Consentimiento informado para la atención psicológica. La autorización para recibir mensajes por WhatsApp y la de comunicaciones comerciales se recaban en casillas separadas y opcionales.

Puedes **revocar** tu consentimiento en cualquier momento por los medios de la sección 8. Ten en cuenta que sin el tratamiento de tus datos sensibles no es posible brindarte el servicio, y que el expediente clínico debe conservarse por el plazo que exige la normatividad sanitaria.

5. Expediente clínico, notas clínicas y quién conserva qué

Tu Profesional está obligado a integrar y conservar tu **expediente clínico** conforme a la NOM-004-SSA3-2012, durante un mínimo de **5 años contados a partir de la fecha del último acto de atención**, y es responsable de su confidencialidad y custodia.

Los mensajes del chat interno, tu plan de seguridad, tus alertas y tus respuestas a actividades entre sesiones son datos que Ánima trata como responsable para operar la Plataforma. Cuando tu Profesional los incorpore a tu expediente por su relevancia clínica, quedan sujetos también al plazo de conservación del expediente y no se eliminan al cerrar tu cuenta mientras ese plazo esté vigente.

Cuando el módulo de notas clínicas esté habilitado y tu Profesional escriba sus notas en la Plataforma, Ánima las tratará únicamente como **encargada**, por instrucción de tu Profesional, con controles de acceso conforme a los cuales, a través de la aplicación, solo el Profesional que las redacta puede leerlas; el personal de Ánima se compromete a no acceder a su contenido salvo por mantenimiento, seguridad, recuperación ante fallas, solicitud del Profesional o requerimiento legal, y a documentar cada uno de esos accesos. Si tu Profesional deja de atender a través de Ánima, se le entrega una exportación de sus notas y, conforme a su instrucción, Ánima las elimina o conserva una copia bloqueada como encargada hasta que se cumpla el plazo mínimo de conservación, tras lo cual la elimina.

Las solicitudes de acceso, rectificación o resumen relacionadas con tu expediente se dirigen a tu Profesional; Ánima las recibe y canaliza si lo prefieres.

6. Con quién compartimos tus datos

Proveedores que tratan datos por cuenta de Ánima (encargados)

Para operar la Plataforma utilizamos proveedores de infraestructura y comunicaciones que tratan datos por cuenta de Ánima y conforme a sus instrucciones, bajo los términos de servicio y compromisos de protección de datos que cada uno ofrece. Tienen servidores fuera de México (principalmente en Estados Unidos de América), por lo que el uso de la Plataforma implica que tus datos se procesen y almacenen en ese país:

Proveedor	Función	Datos que trata	Ubicación
Supabase, Inc.	Base de datos, autenticación y almacenamiento de archivos	Todos los datos de la cuenta, chat, consentimientos, notas clínicas, documentos	Estados Unidos
Vercel, Inc.	Alojamiento del sitio y de la aplicación web	Datos en tránsito, registros técnicos	Estados Unidos
Resend, Inc.	Envío de correos transaccionales	Nombre, correo, contenido del aviso	Estados Unidos
Twilio Inc. (con Meta Platforms, Inc. como operador de WhatsApp Business)	Envío de mensajes de WhatsApp, cuando el servicio esté disponible y solo si los activas	Número de teléfono, nombre, contenido del recordatorio	Estados Unidos
Expo (650 Industries, Inc.)	Envío de notificaciones push de la aplicación móvil, solo si las activas	Token del dispositivo, título y texto de la notificación	Estados Unidos

Terceros con los que se comparten datos para prestarte el servicio

Estos terceros tratan los datos bajo sus propias políticas de privacidad, que te recomendamos consultar, porque prestan un servicio directo a ti o al Profesional y no únicamente a Ánima:

Tercero	Función	Datos	Ubicación
Stripe, Inc. y Stripe Payments México	Procesamiento de pagos y prevención de fraude	Nombre, correo, datos de tarjeta (que solo Stripe recibe), montos	Estados Unidos / México

Tercero	Función	Datos	Ubicación
Google LLC	Google Calendar (agenda de tu Profesional) y Google Meet (videollamada)	Nombre, correo, fecha y hora de la cita, enlace de la sesión; audio y video en tránsito (Ánima no graba)	Estados Unidos
Apple Inc. y Google LLC	Entrega de notificaciones push en iOS y Android	Token del dispositivo y contenido de la notificación	Estados Unidos

Ánima no ha autorizado a ninguno de estos proveedores o terceros a usar tus datos para publicidad, y no vende ni comparte tus datos con terceros para fines de mercadotecnia. Actualizaremos estas listas cuando cambie algún proveedor.

Otras transferencias

Solo transferimos datos personales sin tu consentimiento en los supuestos que prevé la Ley (artículo 36): a tu Profesional para brindarte la atención que solicitaste; a autoridades competentes cuando exista un requerimiento fundado y motivado; para proteger tu vida o integridad o la de terceros en una emergencia (a tu contacto de emergencia o a servicios de emergencia, conforme a lo que autorizaste en el Consentimiento informado); y a asesores legales o contables bajo confidencialidad cuando sea necesario para cumplir obligaciones legales.

Si en el futuro Ánima se constituye como persona moral o transfiere la operación de la Plataforma a otra entidad, te informaremos con anticipación quién será el nuevo responsable y, salvo que resulte aplicable una excepción legal, **solicitaremos tu consentimiento** para transferir tus datos, en especial los sensibles; si no lo otorgas, podrás cerrar tu cuenta y ejercer tus derechos conforme a la sección 8.

Inteligencia artificial

Actualmente Ánima no utiliza sistemas de inteligencia artificial para tratar tu información ni comparte tus datos con proveedores de inteligencia artificial. Si en el futuro habilitamos funciones asistidas por inteligencia artificial (por ejemplo, una herramienta de orientación para elegir profesional, borradores de nota clínica a partir de una nota de voz de tu Profesional o actividades guiadas entre sesiones), antes de activarlas actualizaremos este aviso con el nombre del proveedor, su ubicación y las condiciones de tratamiento (incluida la conservación de datos por el proveedor), te lo explicaremos en la pantalla correspondiente y obtendremos las autorizaciones que resulten aplicables, incluido tu consentimiento cuando implique tratar tus datos sensibles con un proveedor nuevo. No usaremos tus datos para entrenar modelos de inteligencia artificial.

7. Medidas de seguridad

Aplicamos medidas administrativas, técnicas y físicas para proteger tus datos, entre ellas: cifrado de las comunicaciones (HTTPS) y cifrado del almacenamiento a nivel de infraestructura; control de acceso por rol y por columna en la base de datos, de manera que cada usuario solo puede leer, a través de la Plataforma, la información que le corresponde; almacenamiento de documentos en repositorios privados con enlaces temporales; contraseñas y credenciales almacenadas cifradas; bitácora de cambios a datos bancarios con enmascaramiento; principio de mínimo privilegio para el personal; y revisiones de seguridad. El personal de Ánima con acceso administrativo a la infraestructura puede técnicamente acceder a la base de datos para mantenimiento, seguridad, respaldos y recuperación; se obliga a hacerlo únicamente para esos fines, bajo confidencialidad y documentando cada acceso. Si ocurriera una vulneración de seguridad que afecte de forma significativa tus derechos, te lo informaremos sin demora por correo electrónico, junto con las medidas adoptadas.

8. Tus derechos: acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO), revocación y limitación

Tienes derecho a **acceder** a tus datos y a conocer cómo los tratamos; a **rectificarlos** si son inexactos; a **cancelarlos** cuando consideres que no se requieren para las finalidades de este aviso; a **oponerte** a su tratamiento para fines específicos; a **revocar** tu consentimiento; y a **limitar** el uso o divulgación de tus datos.

Cómo ejercerlos. Envía tu solicitud a **hola@terapiaconanima.com** con el asunto «Derechos ARCO», o desde la opción correspondiente de tu panel en la Plataforma, indicando: tu nombre completo y correo registrado, el derecho que desees ejercer y una descripción clara de tu solicitud. Si la envías desde tu cuenta autenticada no necesitas adjuntar identificación; si la envías por correo, adjunta una identificación oficial. Si actúas en representación de otra persona, incluye el documento que acredite la representación.

Plazos. Conforme al artículo 31 de la Ley, te comunicaremos nuestra determinación en un plazo máximo de **20 días hábiles** contados desde la recepción de la solicitud y, si es procedente, la haremos efectiva dentro de los **15 días hábiles** siguientes. Estos plazos pueden ampliarse una sola vez por un periodo igual cuando esté justificado, lo que te informaremos. El ejercicio de estos derechos es gratuito; solo podrían cobrarse gastos justificados de envío o reproducción.

Límites. Podremos negar la cancelación u oposición cuando la ley nos obligue a conservar los datos (expediente clínico, comprobantes fiscales, registros de aceptación de contratos) o cuando sean necesarios para cumplir una obligación contractual o atender un procedimiento legal; en esos casos los mantendremos **bloqueados** hasta que venza el plazo.

Datos del expediente. Las solicitudes sobre el contenido clínico se atienden por tu Profesional, con nuestro apoyo para recibirlas y canalizarlas.

Si consideras que tu derecho a la protección de datos ha sido vulnerado, puedes acudir a la **Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno**, autoridad competente en materia de protección de datos personales en posesión de los particulares.

9. Plazos de conservación

Distinguimos tres situaciones: **uso activo** (mientras tu cuenta está abierta y el dato se necesita para el servicio), **conservación clínica** (información que forma parte de tu expediente y que tu Profesional debe conservar por obligación sanitaria, aunque ya no uses la Plataforma) y **bloqueo legal** (datos que ya no se usan pero que la ley obliga a conservar como evidencia o para obligaciones fiscales; durante el bloqueo solo se consultan para atender una solicitud tuya, de tu Profesional o de una autoridad). Cerrar tu cuenta termina el uso activo, pero no la conservación clínica ni el bloqueo legal, y no impide que tu Profesional continúe tu expediente en sus propios medios si sigues atendiéndote con ella o él.

Información	Situación y plazo
Datos de cuenta y citas	Uso activo mientras tu cuenta esté abierta. Al cerrarla se eliminan o anonimizan en un máximo de 30 días, salvo lo que pase a bloqueo legal
Registros de aceptación de Términos, consentimientos y contratos	Bloqueo legal: 5 años desde el cierre de la cuenta, como evidencia
Contacto de emergencia	Uso activo mientras tu cuenta esté abierta; se elimina con el cierre, salvo que tu Profesional lo haya incorporado a tu expediente (conservación clínica)
Chat interno, plan de seguridad, alertas y actividades entre sesiones	Uso activo y hasta 30 días después del cierre; los elementos que tu Profesional haya incorporado a tu expediente pasan a conservación clínica por el plazo del expediente
Estudio socioeconómico	Uso activo; se elimina con el cierre de la cuenta
Notas clínicas (por instrucción del Profesional)	Conservación clínica: mínimo 5 años a partir del último acto de atención (NOM-004-SSA3-2012, numeral 5.4); bloqueadas cuando ya no estés en atención a través de la Plataforma
Pagos, comprobantes y CFDI	Bloqueo legal: 5 años conforme al Código Fiscal de la Federación
Tokens de notificaciones push y credenciales de calendario	Hasta que desactives las notificaciones, desconectes el calendario o cierres la cuenta

Información	Situación y plazo
Postulaciones no aceptadas de Profesionales	6 meses desde la resolución, salvo que solicites su eliminación antes
Datos de Profesionales activos (fiscales, bancarios, documentos, contrato)	Vigencia del contrato y 5 años después, por obligaciones fiscales y contractuales
Lista de espera	Hasta que crees tu cuenta o hasta 12 meses, lo que ocurra primero

Al vencer los plazos, eliminamos los datos de forma segura o los anonimizamos.

10. Uso de cookies y tecnologías similares

El sitio utiliza únicamente **cookies estrictamente necesarias** para mantener tu sesión iniciada y garantizar la seguridad. No utilizamos cookies de publicidad ni de rastreo de terceros. Si en el futuro usamos herramientas de analítica, lo informaremos aquí y te daremos la opción de rechazarlas. Puedes configurar tu navegador para bloquear cookies, aunque algunas funciones podrían dejar de operar.

11. Menores de edad

La Plataforma está dirigida exclusivamente a personas **mayores de 18 años**. No recabamos intencionalmente datos de menores de edad; si detectamos una cuenta de una persona menor, la cancelaremos y eliminaremos sus datos. Si eres madre, padre o tutor y crees que una persona menor a tu cargo nos proporcionó datos, escríbenos.

12. Cambios a este aviso

Podemos modificar este aviso para reflejar cambios legales, nuevos proveedores o nuevas funciones. La versión vigente estará siempre publicada en **www.terapiaconanima.com/privacidad** y en la aplicación, con su número de versión y fecha. Si el cambio afecta de manera relevante el tratamiento de tus datos (nuevas finalidades, nuevos destinatarios de datos sensibles, nuevas funciones que traten tu información), te lo notificaremos por correo electrónico con anticipación y, cuando la ley lo exija, solicitaremos nuevamente tu consentimiento antes de aplicarlo.

Versión 2026-09.6 · Vigente desde el 18 de septiembre de 2026

Aviso de privacidad simplificado

Para mostrar en el registro, en el estudio socioeconómico y en la aplicación

Andrea Garza Mireles, quien opera la plataforma **Ánima** (terapiaconanima.com), con domicilio en Calle Arquitectura 25, Col. Industrial, C.P. 76130, Querétaro, Qro., es responsable del tratamiento de tus datos personales. Usaremos tus datos de identificación y contacto, tus respuestas al estudio socioeconómico y tu información de citas y pagos para crear tu cuenta, calcular tu tarifa, agendar y cobrar tus sesiones, enviarte recordatorios y ponerte en contacto con la psicóloga o psicólogo que elijas. Por la naturaleza del servicio, también trataremos **datos sensibles sobre tu salud mental** (lo que compartas en el chat, tu plan de seguridad, tus alertas y, bajo la responsabilidad de tu profesional, sus notas clínicas), para lo cual te pedimos tu consentimiento expreso en una casilla aparte. Para operar usamos proveedores con servidores en Estados Unidos (Supabase, Vercel, Resend, Twilio, Expo) y compartimos los datos necesarios con Stripe (pagos), Google (agenda y videollamada) y los servicios de notificaciones de Apple y Google. No vendemos ni compartimos tus datos con fines publicitarios. Puedes ejercer tus derechos ARCO, revocar tu consentimiento u oponerte a finalidades secundarias escribiendo a hola@terapiaconanima.com. Consulta el aviso de privacidad integral en terapiaconanima.com/privacidad.

Casillas para el registro (cada una por separado):

- ☐ Acepto los Términos y condiciones. (Obligatoria)
- ☐ He leído el Aviso de privacidad y **otorgo mi consentimiento expreso** para el tratamiento de mis datos personales sensibles relacionados con mi salud y de mis datos patrimoniales del estudio socioeconómico, con las finalidades primarias descritas. (Obligatoria; una sola casilla para ambas categorías)
- ☐ Quiero recibir por WhatsApp la confirmación y los recordatorios de mis sesiones. Puedo desactivarlo cuando quiera. (Opcional, desmarcada por defecto)
- ☐ Quiero recibir por correo información sobre talleres y novedades de Ánima. (Opcional, desmarcada por defecto)

El **Consentimiento informado** para la atención psicológica se acepta en una pantalla propia antes de la primera sesión, escribiendo el nombre completo.

Aviso de privacidad corto

Para formularios pequeños (lista de espera, contacto, postulación)

Ánima (Andrea Garza Mireles, Querétaro, Qro.) tratará los datos que proporciones en este formulario para [contactarte / registrarte en la lista de espera / evaluar tu postulación]. No los compartimos con fines publicitarios. Consulta el aviso de privacidad integral, tus derechos ARCO y cómo ejercerlos en **terapiaconanima.com/privacidad** o escribe a **hola@terapiaconanima.com**.