



**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE  
SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA EL DESARROLLO MÉDICO, S.A. DE C.V. y/o  
SINERGIA MÉDICA.**

Nos interesa mucho Informarle qué es lo que haremos con sus datos personales, nos referimos a los que nos proporcionó de manera voluntaria y directa al momento de tener alguna de las entrevistas necesarias, ingresar la información a nuestro portal o por correo electrónico al momento de prestar nuestros servicios a las diversas compañías aseguradoras y a los asegurados de éstas o empresas o asociaciones contratantes, de las que somos intermediarios, y es por ello, que deseamos informarle cómo es que los vamos a proteger, y los recursos o maneras que tiene para hacer algún reclamo ante el mal uso que se haga de ellos, e incluso pueda usted solicitar que dejen de ser utilizados .

El artículo Tercero Transitorio de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (en lo sucesivo LFPDPPP), en concordancia con su Reglamento emitido el 21 de Diciembre del 2011 y los Lineamientos del Aviso de Privacidad emitidos el 17 de enero del 2013, así como la Norma Oficial Mexicana NOM-151-SCFI-2016, conjunto de normas que establecen que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 y 17 de la citada ley, y conforme al Convenio para la Protección de las Personas con respecto al Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal del 28 de enero de 1981 (conocido como el Convenio 108), y su Protocolo Adicional del 8 de noviembre de 2001, relativo a las autoridades de control y a los flujos transfronterizos de datos, convenio del que México es parte, así mismo conforme al Reglamento General de Datos Personales RGPD por sus siglas en inglés GDPR aplicable a los usuarios que forman parte de la Unión Europea, obligan a los responsables que por cualquier motivo obtengan datos personales de particulares, a que expidan un Aviso de Privacidad en el que informen a sus usuarios o pacientes, el tratamiento que darán a sus datos personales, por tanto, en cumplimiento a la referida normatividad, a continuación, podrá leer el contenido del Aviso de Privacidad Integral de **SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA EL DESARROLLO MÉDICO, S.A. DE C.V.**, en lo sucesivo **SINERGIA MÉDICA**, mismo que pongo a su disposición para que lo lea cuantas veces crea usted necesario.

**Información y datos del proveedor y responsable del tratamiento de los datos personales del usuario.**

**SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA EL DESARROLLO MÉDICO, S.A. DE C.V.** es una persona moral legalmente constituida ante las autoridades competentes de la República mexicana, mediante Escritura Pública número tres mil setecientos ochenta y seis, libro



cincuenta y seis, pasada ante la fe del Notario Público Licenciado Antonio Andere Pérez Moreno, titular de la Notaría Pública doscientos treinta y uno, del Distrito Federal, actualmente Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal con fecha veinticinco de mayo de dos mil uno, cuyo nombre comercial y en lo sucesivo se le denominará **“SINERGIA MÉDICA”**, empresa que cuenta con más de veinte años de experiencia en el ramo y se encuentra ubicada en Boulevard Manuel Ávila Camacho No. 24, piso 12 Colonia Lomas de Chapultepec, en la Ciudad de México, con código postal número 11000, con Registro Federal de Contribuyentes SED0105257N6 y correo electrónico de contacto [servicio@sinergiamedica.com](mailto:servicio@sinergiamedica.com), empresa que, para efectos de la Ley, es la responsable del tratamiento de sus datos personales.

**SINERGIA MÉDICA** en lo sucesivo "LA RESPONSABLE", se compromete a tratar los datos personales recogidos de forma lícita, espontánea, justa y transparente, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de julio de 2010, su Reglamento, lineamientos y la norma mexicana vigentes, así como a garantizar su seguridad y confidencialidad.

En cumplimiento a las citadas normas mexicanas e internacionales, ponemos a su disposición nuestro Aviso de Privacidad, así como al final de cada uno de los correos electrónicos que le enviemos con motivo de nuestra relación profesional, teniendo la opción para dejar de recibirlos. Usted al proporcionar sus datos, acepta expresamente el tratamiento de sus datos, mientras no manifieste su oposición.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 3, fracción I de la LFPDPPP, y demás normatividad aplicable, le informamos que el Aviso de Privacidad es un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del titular, previo al tratamiento de sus datos personales, a fin de cumplir con el principio de información.

En ese sentido y para dar cumplimiento a la Ley, manifestamos que contamos con más de veinte años de experiencia en el ramo de seguros, brindando el mejor servicio a sus clientes y pacientes por conducto de nuestro personal, empleados y demás colaboradores, quienes cuentan con amplia experiencia en el ramo brindando atención a los pacientes y clientes de la mayoría de las Compañías Aseguradoras o Empresas o Asociaciones contratantes a las que prestamos nuestros servicios, brindándoles el apoyo y calidad en la gestión de enlace con los asegurados. Por tanto, nos comprometemos a proporcionarle a usted, información completa y transparente sobre los datos personales que recopilamos de usted y el tratamiento que daremos a los mismos.



Este Aviso de Privacidad se aplica cuando usted nos proporciona su información para la intervención como enlace entre la Compañía Aseguradora o Empresa o Asociación contratante con la que usted tiene contratada una póliza de Seguro de Gastos Médicos Mayores, Seguros Empresariales, y los demás o cualquier otro que tenga contratado de acuerdo a sus necesidades de protección, datos que recabaremos mediante el llenado de formularios, entrevistas personales, mediante correo electrónico, ingreso al portal e incluso los que nos proporcione la compañía de seguros que usted tenga contratada o bien, el hospital en el que se lleve a cabo su atención médica y cualquier autoridad competente que haya tenido intervención en el tratamiento de su siniestro o atención médica ante cualquier instancia, con lo que usted en este momento está de acuerdo y por tanto hará en todo momento las veces de consentimiento, ya sea expreso o tácito y cuando habiéndose puesto a su disposición este Aviso de Privacidad, usted lo firme o no manifieste su oposición para usar sus datos, tal y como lo señala el artículo 8 de la LFPDPPP, su Reglamento y los lineamientos respectivos.

Conforme a la ley, el término “Tratamiento de los Datos Personales” se refiere a la obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de datos personales.

Los datos personales que son tratados por **SINERGIA MÉDICA**, son aquellos necesarios para la relación jurídica que se entabla, es decir, los relativos para fines de intermediación de seguros y/o para la contratación de servicios que requiera el asegurado o bien, para finalidades secundarias de promoción y venta de diversos productos financieros. Los datos sujetos a tratamiento son datos personales generales de identificación, contacto, datos de facturación, datos financieros, patrimoniales y laborales y datos sensibles a los que se hará referencia mas adelante, por tanto, al firmar este Aviso de Privacidad, usted otorga su consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos personales incluso los sensibles, financieros y/o patrimoniales en los términos de este instrumento.

### **¿Para qué utilizamos sus datos personales?**

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: Proveer los servicios y productos requeridos por usted; informar sobre cambios o nuevos servicios que estén relacionados con el previamente adquirido; dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes y pacientes de las distintas Compañías Aseguradoras; evaluar la calidad del servicio; elaborar estudios y programas que son necesarios para determinar hábitos de consumo; realizar evaluaciones periódicas de nuestros productos



y servicios a efecto de mejorar la calidad de los mismos; evaluar la calidad del servicio que brindamos y para realizar una lista de pacientes.

En los casos en que usted solicite los servicios profesionales de **SINERGIA MÉDICA** para la intermediación con la contratación de algún seguro de los que ofrecen o tiene contratado con alguna de la Compañías Aseguradoras, Empresa o Asociación contratante necesitaremos recabar y utilizar sus datos personales para los fines siguientes: i) Confirmar su identidad en la medida de la información y documentos que nos ha proporcionado; ii) Entender y atender sus necesidades de carácter personal para brindarle asesoría en materia de seguros y de uso del mismo darle a conocer el mejor de los productos y servicios que se ajuste a sus necesidades; iii) Redactar instrumentos privados de su interés y que deben ser utilizados ante las Compañías de Seguros con las que trabajamos; iv) Llevar a cabo gestiones administrativas de apoyo para la tramites de reclamos de siniestros; v) Plasmar su voluntad en un instrumento privado en el marco de las Leyes Federales, Estatales y Municipales, dentro del territorio Nacional y cumplir con los requerimientos legales, reglamentaos u otros que le son aplicables, como lo es la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; vi).- Verificar la información que se nos proporciona.

**SINERGIA MÉDICA** es responsable de dar tratamiento a sus datos personales, así como del uso que se le dé a los mismos y de su protección; este Aviso de Privacidad, describe qué puede hacerse con dicha información; por consiguiente, hacemos de su conocimiento el contenido del mismo, a fin de dar cumplimiento con lo dispuesto en las Leyes de la materia antes referidas, por lo tanto, al solicitar nuestros servicios ya sea mediante el sitio y envío de documentación por medio de ésta o por correo electrónico, para gestionar el reembolso y atención del siniestro respectivo, el paciente y/o asegurado, otorga su consentimiento expreso para que se utilice su información y datos personales de acuerdo a las disposiciones que se describen a continuación, por lo que la información que proporcione tanto al agente de seguros, las autoridades hospitalarias y gubernamentales y el personal médico correspondiente, deberá ser siempre veraz y completa.

#### **Exactitud y veracidad de los datos**

El usuario responderá en todo momento por los datos proporcionados y en ningún caso **SINERGIA MÉDICA**, será responsable de la veracidad de los mismos.

Como usuario, usted es el único responsable de la veracidad y corrección de los datos que proporcione a **SINERGIA MÉDICA**, exonerándola de cualquier responsabilidad civil, penal, laboral, administrativa o de cualquier otro ramo, que se suscite por virtud de datos falsos o erróneos por parte del usuario y/o asegurado. Los asegurados garantizan



y responden, en cualquier caso, de la exactitud, vigencia y autenticidad de los datos personales generales y sensibles que hayan facilitado, y se comprometen a mantenerlos debidamente actualizados. Como usuario, usted acepta proporcionar información completa y correcta en el formulario de contacto, solicitud, cotización o compra de cualquiera de los productos del catálogo alojados en las plataformas y páginas web y aplicaciones de cada una de las Compañías de Seguros para las cuales presto mis servicios.

**SINERGIA MÉDICA** podrá recabar sus datos personales ya sea de forma personal o directa por algún medio que le permita su entrega directa como responsable, como es por medio de la plataforma <https://soporte.sinergiamedica.com>, correos electrónicos, informes médicos, cartas, mensajes de datos, whatsapp y/o de forma indirecta a través de otros medios como fuentes de acceso público o por medio de transferencias y/o remisiones de instituciones financieras, promotores, agentes de seguros y fianzas, personal médico de cualquier hospital o lugar en que se brinde atención médica, personal administrativo hospitalario, o cualquier otro tercero autorizado para tal efecto.

### **Datos personales sensibles**

Le informamos que **SINERGIA MÉDICA**, como intermediaria entre el paciente y las compañías aseguradoras, promotores y agentes de seguros, en caso de solicitar nuestra intervención ante las compañías aseguradoras a las que prestamos nuestros servicios, **sí recabará datos personales sensibles**, datos que utilizaremos para cumplir con el objeto siguiente: dictaminar y tramitar los siniestros, las solicitudes de reembolso, prevención de fraude y operaciones ilícitas, para información estadística, evaluar la calidad en el servicio. Para la tramitación del proceso para la prestación de servicios médicos, hospitalarios y de gabinete, atención de enfermería, servicios farmacéuticos, prescripción y provisión de medicamentos, análisis de laboratorio, radiología e imagen, estudios y análisis patológicos, terapias, rehabilitación, dieta y nutrición. Creación, estudio, análisis, actualización del expediente clínico y mantenimiento del archivo clínico.

Para los efectos de la Ley de la materia, se consideran datos personales sensibles aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. De manera enunciativa más no limitativa, se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como: origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas y preferencia sexual, por tanto, nos comprometemos a que los mismos serán tratados bajo las más estrictas medidas de seguridad que garanticen su confidencialidad.

## Legitimación para el tratamiento de sus datos personales

La base legal para el tratamiento de sus datos personales es el consentimiento, por lo tanto, para contactar, realizar comentarios y solicitar los servicios de **SINERGIA MÉDICA** como intermediaria para la tramitación del proceso de reembolso, para la prestación de servicios médicos, hospitalarios y de gabinete antes referidos, se requiere su consentimiento respecto del contenido de este Aviso de Privacidad.

De conformidad con los que establecen los artículos 8 y 9 de la Ley de la materia, hacemos de su conocimiento que, su consentimiento será expreso cuando su voluntad se manifieste verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología o por signos inequívocos. Se establece como mecanismo de autenticación y aceptación del contenido de este Aviso de Privacidad, el hecho de que el paciente envíe por cualquier medio señalado con antelación, e incluso por correo electrónico, la solicitud y la papelería necesaria para llevar a cabo el reembolso para dictaminar y tramitar los siniestros y todo el proceso que ello implica, así como para realizar las gestiones conducentes para el cumplimiento del objeto del servicio, lo que se considerará como el signo inequívoco de su aceptación con el contenido de este aviso y del tratamiento que daremos a sus datos personales. De igual forma, cuando habiéndose puesto a su disposición el Aviso de Privacidad, no manifieste su oposición para el uso de sus datos.

Aviso que también se encuentra en formato simplificado al final de los correos electrónicos que enviamos, en el entendido que, al momento de solicitar nuestros servicios y al proporcionarnos sus datos y papelería, ello que crea la presunción en favor del **SINERGIA MÉDICA**, que el usuario o paciente leyó el contenido completo de este Aviso de Privacidad puestos previamente a su disposición de alguna de las formas y por los medios establecidos por la Ley y en el sitio web <https://soporte.sinergiamedica.com/> donde se expone el link del mismo.

Los datos financieros o patrimoniales requerirán el consentimiento expreso de su titular, salvo las excepciones a que se refieren los artículos 10 y 37 de la LFPDPPP, que son las relativas al cumplimiento de un contrato derivado de una relación jurídica entre la responsable y el titular, o con alguna de las compañías de seguros con las que el asegurado o paciente tiene contratada una póliza de seguros, por lo tanto, para la verificación del pago de bienes o servicios contratados, bastará que el usuario o cliente ingrese sus datos bancarios para la realización del cargo del precio, para que se tenga expresamente por consentido el uso de dichos datos financieros.



Si usted es paciente, proponente o solicitante, contratante, asegurado o beneficiario, sus datos personales de identificación, patrimoniales, financieros, datos sensibles o relativos a su estado de salud, preferencia sexual, características personales y físicas, serán tratados para evaluar y dar trámite a sus reclamaciones de siniestro, cobrar las primas de seguro, renovar sus pólizas de seguro, para prevención de fraude u operaciones ilícitas; así como para todos los fines relacionados con el cumplimiento de nuestras obligaciones, todo ello de conformidad con lo establecido en la Ley Sobre Contrato de Seguro y en la normatividad vigente.

Si usted es agente de la promotoría, proveedor o prestador de bienes y/o servicios, sus datos personales de identificación, patrimoniales, financieros, antecedentes laborales y académicos, procesos legales en los que participe o haya participado, datos sensibles relativos a fotografías y identificación oficial, serán tratados para todos los fines relacionados con nuestra relación jurídica contractual.

Si usted es visitante de alguno de nuestros establecimientos o módulos de atención, los datos personales para su identificación y registro y de características físicas que recibemos por medio de videograbaciones o fotografías, serán tratados para permitirle el acceso a nuestras instalaciones.

Si usted es nuestro empleado o candidato, sus datos personales de identificación, patrimoniales, financieros, antecedentes laborales y académicos, procesos legales en los que participe o haya participado, datos sensibles relativos a su estado de salud, características personales y/o físicas, serán tratados para todos los fines relativos a la selección, reclutamiento, capacitación, desarrollo, pago de prestaciones laborales, y para el cumplimiento de obligaciones fiscales y legales.

Adicionalmente, le informamos que, su información personal podrá ser utilizada para las siguientes finalidades secundarias: (i) enviarle información acerca de los nuevos productos que ofrezcan las Compañías de Seguros para las cuales **SINERGIA MÉDICA** es intermediaria; (ii) envío de información, revistas, temas de actualización y noticias de nuestro sector o de temas que puedan resultar de interés, así como noticias, comunicaciones o publicidad de las empresas o Compañías de Seguros de las que **SINERGIA MÉDICA** es intermediaria; (iii) fines publicitarios o de prospección comercial de **SINERGIA MÉDICA**, o las empresas de las que es intermediaria; (v) organización de eventos; (vi) fines publicitarios de terceras partes que sean socios comerciales de la responsable, con el propósito de que puedan contactarlo para ofrecerle servicios y productos que estén o no relacionados con los servicios que preste la responsable; y (vii) para la realización de estudios de mercado e invitación a participar en los mismos.

Las finalidades secundarias antes mencionadas, no cuentan con la característica de dar origen o ser necesarias para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación





jurídica entre **SINERGIA MÉDICA** y usted, por lo que, de no manifestar su negativa por medio del correo electrónico [servicio@sinergiamedica.com](mailto:servicio@sinergiamedica.com), se entenderá su aceptación con el uso de sus datos personales para las finalidades secundarias.

Este interés legítimo corresponde al conjunto de razones comerciales o de negocios que justifican el uso de su información por parte de **SINERGIA MÉDICA** para mejorar y personalizar las características del servicio, adaptar y desarrollar sus ofertas comerciales, gestionar los contactos comerciales, mejorar las relaciones con los pacientes y/o asegurados, comunicarse con los usuarios y procesar sus solicitudes, condicionándose a que la persecución de este interés no atente de una forma desproporcionada contra sus derechos y libertades, los que en todo momento están relacionados con la publicación y el intercambio de documentos interactivos con una audiencia pública y creciente en todo el mundo.

**SINERGIA MÉDICA** se compromete, además, a adoptar las medidas técnicas y organizacionales adecuadas para garantizar que solo se traten los datos personales necesarios para cada finalidad de tratamiento específica.

### **Objeto del Aviso de Privacidad**

Este Aviso de Privacidad tiene por objeto delimitar los alcances y condiciones generales del tratamiento de sus datos personales, así como informarle a usted, a fin de que esté en posibilidad de tomar decisiones informadas sobre el uso de los mismos, y de mantener el control y disposición sobre ellos, asimismo, el Aviso de Privacidad permite a la responsable, transparentar dicho tratamiento, y con ello fortalecer el nivel de confianza de los titulares, de igual forma, en este aviso se le informa respecto a los siguientes temas:

- La información personal que recopilamos;
- El uso de esta información y las finalidades del tratamiento;
- Cuánto tiempo se conserva la información;
- Las medidas de privacidad y seguridad implementadas para proteger la información;
- Transferencia de datos;
- La existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales;
- Lo relativo a los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, restricción y supresión de los datos personales recopilados y el derecho a la portabilidad de los datos.



### **¿Qué información personal recopilamos de usted?**

Cuando usted necesita dictaminar y tramitar los siniestros, las solicitudes de reembolso, prevención de fraude y operaciones ilícitas, así como la tramitación del proceso para la prestación de servicios médicos, hospitalarios y de gabinete y los demás mencionados en este documento, y los demás que requiera de acuerdo a sus necesidades de protección, apoyo o intermediación, o utiliza nuestros servicios, recopilamos su información de identificación personal de manera directa, si solicita los servicios profesionales de **SINERGIA MÉDICA**, dependiendo del tipo de póliza de seguro que haya contratado con su compañía, usted deberá proporcionarnos por cualquier medio, incluso por correo electrónico los siguientes datos: nombre y apellidos, nacionalidad, lugar y fecha de nacimiento, ocupación, estado civil, domicilio, nombre de sus padres, correo electrónico, número telefónico, datos de contacto, fotografía e imágenes captadas por cámaras de video vigilancia, en caso de acudir a alguna de nuestras sucursales y/u oficinas, número de póliza y certificado, nombre de la Compañía Aseguradora, datos de salud, expediente clínico, estudios e informes médicos, hábitos personales, información sobre su cónyuge, datos de su matrimonio y régimen patrimonial; nombre de sus hijos e hijas, documentos oficiales que acrediten su identidad y la información que usted declara, así como su CURP y Registro Federal de Contribuyentes, credencial de elector, pasaporte, datos y pormenores de su estado de salud y padecimientos, y demás información que nos sea necesaria para la debida conformación e integración de su expediente, así como para dictaminar y tramitar de los siniestros, las solicitudes de reembolso y aquellos que sean necesarios para el cumplimiento del objeto de nuestros servicios.

### **Información de correo electrónico**

Si elige comunicarse con nosotros, usted puede hacerlo por medio de correo electrónico [servicio@sinergiamedica.com](mailto:servicio@sinergiamedica.com) que ponemos a su disposición, podemos conservar el contenido de sus mensajes de correo electrónico junto con su dirección y nuestras respuestas. Brindamos las mismas protecciones para estas comunicaciones electrónicas que empleamos en el mantenimiento de la información recibida en línea, personalmente, por correo, por mensajería instantánea, mensajes de texto y por teléfono. Para obtener más información, consulte las políticas de correo electrónico que señalamos a continuación.

### **Políticas de correo electrónico (email)**

Nos comprometemos a mantener su dirección de correo electrónico confidencial. No vendemos, ni alquilamos nuestras listas de suscripción a terceros, y no divulgaremos su dirección de correo electrónico a terceros.

Mantendremos la información que envíe por correo electrónico de conformidad con el Código de Comercio y demás legislación aplicable en la materia de comunicación, transacciones y comercio electrónico, por lo que, todos los correos electrónicos enviados desde nuestra plataforma, indicarán claramente de quién es el correo electrónico y proporcionaremos información clara sobre cómo contactar al remitente. Además, todos los mensajes de correo electrónico también contendrán información concisa sobre cómo eliminarse de nuestra lista de correo para que no reciba más comunicaciones por correo electrónico de nuestra parte.

Nuestros correos electrónicos en caso de generar un boletín informativo periódico brindarán a los usuarios la oportunidad de optar por no recibir comunicaciones de nosotros y nuestros socios o colaboradores, instrucciones de cancelación de suscripción que se encuentran en la parte inferior de cualquier correo electrónico que reciban de nosotros en cualquier momento y que usted podrá leer libremente.

Los usuarios que ya no desean recibir nuestro boletín informativo, en caso de que lo hubiera materiales promocionales o cualquier tipo de correo enviado por nosotros, en cualquier momento podrían optar por no recibir estas comunicaciones, accediendo al enlace que se encuentra al final de cada uno de los correos que enviamos, lo que servirá para dar de baja su correo electrónico de nuestra base de datos, o bien, enviándonos un correo a [servicio@sinergiamedica.com](mailto:servicio@sinergiamedica.com) solicitando dar de baja su correo de nuestros contactos.

### **Correos comerciales**

De acuerdo con la legislación aplicable **SINERGIA MÉDICA** no realiza prácticas de SPAM, por lo que no envía correos comerciales por vía electrónica que no hayan sido previamente solicitados o autorizados por el usuario. En consecuencia, en cada uno de los formularios o solicitudes de información, el usuario y/o asegurado, tiene la posibilidad de dar su consentimiento expreso para recibir el boletín, con independencia de la información comercial puntualmente solicitada, por tanto, **SINERGIA MÉDICA** se



compromete a no enviar comunicaciones de carácter comercial sin identificarlas debidamente.

### **Información de pago**

La información de pago es necesaria para poder utilizar ciertas funciones pagadas de los servicios contratados por el asegurado, así como para generar los cargos autorizados para el cobro de la adquisición de los productos y servicios solicitados por el asegurado titular de los datos personales.

Esta información de pago es recopilada y tratada por procesadores de pago de terceros o por las propias sucursales bancarias en donde los asegurados tienen sus cuentas, por lo que, siempre que usted dé su consentimiento, estos procesadores podrán almacenar los datos para facilitar los pagos recurrentes y futuros. No será necesario el consentimiento para el tratamiento de los datos personales cuando se tenga el propósito de cumplir obligaciones derivadas de una relación jurídica entre el titular y el responsable o las Compañías de Seguros de las cuales sea intermediaria.

Únicamente la fecha y la hora de la solicitud del cargo, la dirección de facturación que usted nos proporciona, el nombre de su empresa o persona física cuando corresponda y los seis primeros dígitos de su número de tarjeta de crédito o débito son compartidos por estos procesadores de pagos con **SINERGIA MÉDICA** para nuestros fines de mantenimiento de registros. Le informamos que no almacenamos ninguna otra información de pago.

### **Datos personales de menores de edad**

Si usted es menor de 18 años de edad, no solicite ningún servicio de ningún tipo a **SINERGIA MÉDICA**, no use ni proporcione ninguna información, no use cualquiera de las funciones de comentarios interactivos o públicos de las redes sociales de la responsable, y no nos proporcione información sobre usted, incluidos su nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico o cualquier nombre de pantalla o nombre de usuario que pueda usar, ni tampoco datos sensibles como lo es su estado de salud. Los servicios que brindamos no están destinados a menores de 18 años, por lo que, nadie menor de 18 años puede proporcionar información. No recopilamos deliberadamente información personal de personas menores de 18 años, siempre y cuando éstos sean beneficiarios de alguna póliza de seguros y sus padres, en su representación, proporcionen sus datos en su interés y beneficio.



Si descubrimos que hemos recopilado o recibido información personal de un menor de 18 años sin verificación del consentimiento de los padres, eliminaremos dicha información y cancelaremos el expediente sin previo aviso. Si cree que obtuvimos información de un menor de 18 años o acerca de este, contáctenos en el correo electrónico [servicio@sinergiamedica.com](mailto:servicio@sinergiamedica.com).

A partir de los 18 años, cualquier persona puede solicitar los servicios de **SINERGIA MÉDICA** de forma independiente, proporcionar sus datos personales y dar su consentimiento para el tratamiento de los mismos.

Los menores de edad tienen un derecho ampliado a borrar los datos personales recopilados durante su minoría de edad. Para obtener más información, póngase en contacto con nosotros en el correo [servicio@sinergiamedica.com](mailto:servicio@sinergiamedica.com).

### **¿Cómo utilizamos sus datos y para qué fines?**

Los datos que recopilamos los utilizamos para proporcionar y mejorar nuestros productos y servicios, pero también para comunicarnos con usted en relación con éstos.

Podemos utilizar su información personal para proporcionar asistencia al asegurado, para enviarle mensajes administrativos (incluidas las actualizaciones relativas al funcionamiento óptimo del servicio y las notificaciones de seguridad), y para responder a los mensajes que nos envíe.

La responsable **SINERGIA MÉDICA**, depende de la información que usted, como asegurado o paciente, haya proporcionado a los médicos y personal hospitalario, quienes de manera legítima y conforme a sus propios avisos de privacidad, usted autorizó para que éstos nos proporcionaran sus datos personales para cumplir con el objeto de para lo cual fueron recabados, a los cuales la responsable les puede transferir cierta información personal, principalmente con el fin de brindar el servicio, pero en la mayoría de los casos, recabamos la información a través de los médicos tratantes u hospitales en los que usted se encontró o se encuentra internado.

Cuando su información se recaba por medio de algún sitio web o por correo electrónico o cualquier otra tecnología, esto puede producir estadísticas sobre el uso del sitio, y estaremos facultados para asegurar la copia de seguridad de los datos de la plataforma, así como para proporcionar asistencia a los usuarios, en su caso procesar pagos, enviar mensajes de correo electrónico a los usuarios y mostrar anuncios que puedan interesarle en función de su actividad en caso de navegar en nuestro sitio.



Por último, le informamos que **SINERGIA MÉDICA** puede utilizar su información en el contexto de operaciones de marketing y ventas:

- Si ha otorgado su consentimiento explícitamente en la forma señalada en este documento.
- Si ya es asegurado de cualquiera de las Compañías Aseguradoras de las que somos intermediarios.
- Si accedió a alguno de nuestros medios de comunicación como correo electrónico, portal o llamada telefónica y proporcionó información personal y/o datos sensibles.
- Si ya con anterioridad realizó algún pago por la operación de venta de un producto similar al que ya nos ha comprado anteriormente.
- Si es parte de nuestra base de datos por haberse registrado con antelación en nuestro servicio como parte de su actividad profesional.

En cualquier caso, puede ejercer su derecho a ser excluido de estas operaciones de venta y marketing haciendo “click” en el enlace “Darme de baja” o “Cancelar suscripción”, en el enlace que se encuentra presente al final del texto en cada mensaje o correo electrónico, o enviando una solicitud al correo [servicio@sinergiamedica.com](mailto:servicio@sinergiamedica.com).

### **Navegación**

Al navegar por nuestro sitio web y sus extensiones, se pueden recoger datos no identificables que pueden incluir, direcciones IP, ubicación geográfica, un registro de cómo se utilizan los servicios y sitios, y otros datos que pueden ser utilizados para identificar al usuario.

Entre los datos no identificables, están también los relacionados a sus hábitos de navegación a través de servicios de terceros. Esta web utiliza el servicio de análisis de terceros.

Utilizamos esta información para analizar tendencias, administrar el sitio, rastrear los movimientos de los usuarios alrededor del sitio y para recopilar información demográfica y psicográfica sobre nuestra base de usuarios en su conjunto.

Cuando el usuario nos proporciona sus datos en alguno de nuestros formularios de del sitio web, podemos recopilar o recibir automáticamente cierta información sobre su dispositivo y el uso del Servicio (colectivamente "Datos de uso del Servicio"). En algunos (pero no en todos) los países, incluidos los países del Espacio Económico Europeo ("EEE"), esta información se considera información personal según las leyes de protección de datos aplicables. Utilizamos cookies y otras tecnologías de seguimiento para recopilar parte de esta información.

Los datos de uso del servicio pueden incluir:

- Información del dispositivo: Recopilamos información sobre el dispositivo y las aplicaciones que utiliza para acceder a nuestros sitios web, como su dirección IP, su sistema operativo, su ID de navegador y otra información sobre su sistema y conexión. Si está utilizando nuestro sitio web, también podemos recopilar información sobre la red celular asociada con su dispositivo móvil, el sistema operativo o plataforma de su dispositivo móvil, el tipo de dispositivo móvil que utiliza, el nombre de su dispositivo móvil y la identificación única del dispositivo, e información sobre las funciones de nuestra aplicación móvil a la que accedió.
- Datos de registro: nuestros servidores web mantienen archivos de registro que registran datos cada vez que un dispositivo accede a esos servidores y la naturaleza de cada acceso, incluidas las direcciones IP de origen y su actividad en el sitio web (como las marcas de fecha / hora asociadas con su uso, páginas y archivos vistos, búsquedas y otras acciones que realice (por ejemplo, qué funciones utilizó), información de eventos del dispositivo (como actividad del sistema, informes de errores) y configuraciones de hardware. También podemos acceder a metadatos y otra información asociada con los archivos que cargue en nuestros sitios web y la aplicación.
- Datos de uso: Recopilamos datos de uso sobre usted cada vez que interactúa con nuestro sitio web, lo que puede incluir las fechas y horas en que accede a la misma y sus actividades de navegación (como qué partes de la página visitó). También recopilamos información sobre el rendimiento de la página web, incluidas las métricas relacionadas con la capacidad de entrega de correos electrónicos y otras comunicaciones que envía a través de la página. Si está utilizando nuestra aplicación móvil, podemos recopilar información sobre la frecuencia con la que utiliza la aplicación móvil y otros datos de rendimiento. Esta información nos permite mejorar el contenido y el funcionamiento de la app y facilitar la investigación y el análisis del Servicio.

### **¿Qué es una cookie y qué hace?**

Las cookies son los archivos de datos que se almacena en el disco duro del equipo de cómputo o del dispositivo de comunicaciones electrónicas de un usuario al navegar en un sitio de internet específico, que permiten recordar al servidor de internet algunos datos sobre el usuario, entre ellos, sus preferencias para la visualización de las páginas en ese servidor, nombre y contraseña, así mismo, permite intercambiar información de estado entre dicho sitio y el navegador del usuario. La información de estado puede revelar medios de identificación de sesión, autenticación o preferencias del usuario, así como cualquier dato almacenado por el navegador respecto al sitio de internet. La cookie es un registro de información que se coloca de manera automática en su equipo de cómputo o dispositivo móvil con el fin de simplificar, optimizar y hacer más segura su navegación en nuestro sitio. Estas cookies no lo identifican personalmente, pero



permiten que el remitente reconozca su dispositivo y recopile cierta información relacionada con su navegación. No pueden contener virus.

### **¿Dónde quedarán almacenados sus datos personales que nos proporcionó?**

Le informo que los datos que nos facilita, estarán ubicados en los servidores de la Compañía de Seguros del que usted es cliente, así como en los formularios puestos a su disposición en cualquiera de las formas autorizadas por la ley. En especial, mediante el llenado, ya sea personalmente o mediante entrevista, de cuestionarios e informes médicos que, alguna persona encargada para ello dentro del hospital en que le fue brindado el servicio médico, recabe del paciente o asegurado. Así como en los formularios que se encuentran integrados a nuestro sitio web.

### **¿Por cuánto tiempo se conservan los datos personales?**

De conformidad con la legislación mexicana que regula la protección de datos personales en posesión de particulares (LFPDPPP) y demás normatividad aplicable, los datos personales de los pacientes recogidos por **SINERGIA MÉDICA**, sólo se conservan durante el tiempo necesario para su tratamiento, y se cumpla con el objeto para lo cual fueron recabados o bien, mientras se mantenga la relación mercantil o contractual entre las partes, la vigencia de la póliza, se termine el proceso administrativo o en su caso judicial, o hasta que no se solicite expresamente su supresión o cancelación por el titular o interesado.

**SINERGIA MÉDICA** garantiza que el período de conservación es proporcional a la finalidad del tratamiento para cada categoría de datos recopilados y proporcionados por el titular.

### **¿Qué medidas de privacidad y seguridad se aplican para proteger los datos personales?**

**SINERGIA MÉDICA** se toma muy en serio la protección de sus datos personales, y por ello, hemos establecido procedimientos de seguridad con el fin de protegerlos del acceso, uso, divulgación o modificación no autorizados. Evaluamos rutinariamente y por parte de personal especializado, nuestras prácticas, revisamos la seguridad de los datos y realizamos tareas de mantenimiento para garantizar la integridad de la información personal que recopilamos y almacenamos de los asegurados, pacientes y usuarios.

El acceso a la información personal por parte de los empleados de **SINERGIA MÉDICA**, quienes se encuentran de manera presencial en los módulos ubicados en los hospitales





y centros de salud en las oficinas centrales, así como de procesadores internos y externos, el acceso a los datos está protegido y restringido al uso apropiado.

En caso de que tengamos conocimiento de una brecha de seguridad, se lo notificaremos electrónicamente de manera oportuna, excepto cuando así lo exija la ley, para que pueda usted tomar las medidas de protección necesarias.

Cuando se paga algún producto o servicio con tarjeta de crédito o débito, las transacciones se realizan entre usted y los socios de procesamientos de pagos de las Compañías Aseguradoras de las que la responsable es intermediaria, los que son reconocidos por su fiabilidad en las transacciones en línea. Las transacciones se cifran en un proceso de cifrado SSL.

### **¿Con quien compartimos sus datos personales?**

Asimismo, le informamos que sus datos personales y/o datos personales sensibles, patrimoniales y/o financieros podrán ser transferidos y tratados dentro y fuera del país, a personas distintas a **SINERGIA MÉDICA** para las finalidades establecidas en el presente aviso de privacidad. En ese sentido su información podrá ser compartida con: (i) Contratistas o proveedores de servicio que complementen o coadyuven con la relación jurídica con la que tengamos con usted o con las compañías aseguradoras, socios comerciales y asesores de seguros; (ii) empresas nacionales y extranjeras con las que la responsable tenga tratos de intermediación; (iii) autoridades en México o en el extranjero; (iv) cualquier otra persona autorizada por la ley o el reglamento aplicable.

Otras personas con las que podemos compartir su información y de las que se considera necesario obtener su consentimiento, son personas dedicadas a la prestación de servicios especializados en los ramos que a continuación se describen, y contratadas por **SINERGIA MÉDICA** para desempeñar los fines siguientes: (v) archivo de documentos; (vi) administración de la empresa; (vii) fines publicitarios o de prospección comercial de la empresa. Por tanto, al momento de enviarnos la papelería para la gestión de su reembolso por siniestro, ello será un signo inequívoco de su consentimiento para transferir sus datos personales y/o datos personales sensibles, patrimoniales y/o financieros para los fines que se señalan en el párrafo anterior, es importante que conozca que este consentimiento es revocable en cualquier momento siguiendo el procedimiento que para estos efectos está establecido más adelante.

El titular de los datos personales autoriza expresamente a **SINERGIA MÉDICA** para que dichos datos sean transferidos únicamente a las personas y empresas necesarias para



llevar a cabo las finalidades o servicios requeridos, primordialmente las relacionadas a dictaminar y tramitar los siniestros, las solicitudes de reembolso, prevención de fraude y operaciones ilícitas, así como la tramitación del proceso para la prestación de servicios médicos, hospitalarios y de gabinete, así como para los fines requeridos por el asegurado y los demás mencionados en este documento.

Por consiguiente, sólo tendrán acceso a sus datos personales aquellas personas autorizadas por **SINERGIA MÉDICA**, sean trabajadores, proveedores de servicios, socios y/o cualquier otra persona que tenga una relación jurídica con éstos y que necesiten conocer la información para llevar a cabo y brindar los servicios respectivos. Los terceros a los que se les transfiere la información conocen el presente Aviso de Privacidad y asumen las obligaciones consignadas en el mismo.

#### **¿Cómo transfiere la responsable mis datos personales a terceros?**

**SINERGIA MÉDICA** solamente transfiere información personal identificable a otros países después de haber asegurado la existencia de las garantías apropiadas de que, estos datos se procesarán de acuerdo con nuestro Aviso de Privacidad y no se utilizarán para otros fines. Las transferencias nacionales o internacionales de datos podrán llevarse a cabo sin el consentimiento del titular cuando se dé alguno de los supuestos contenidos en el artículo 37 de la Ley de la materia aplicable (LFPDPPP). Cuando la transferencia esté prevista en una Ley o Tratado en los que México sea parte; Cuando la transferencia sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios; Cuando la transferencia sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común del responsable, o a una sociedad matriz o a cualquier sociedad del mismo grupo del responsable que opere bajo los mismos procesos y políticas internas; Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por el responsable y un tercero; Cuando la transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia; Cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, y Cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el responsable y el titular; o alguna norma de su Reglamento, lineamientos o NOM-151-SCFI-2016.

Su información personal puede almacenarse y procesarse en cualquier país donde tengamos módulos o instalaciones o donde contratemos proveedores de servicios. Al



aceptar los términos de este Aviso de Privacidad, usted reconoce y acepta la transferencia y el procesamiento de información personal en servidores ubicados fuera del país donde usted reside y nuestra recopilación y uso de su información personal descrita en este documento y de acuerdo con las leyes de protección de datos aplicable en la República Mexicana, mismos que pueden ser diferentes y menos protectoras que las de su país. Si usted es residente de la Unión Europea o Suiza, tenga en cuenta que utilizamos cláusulas contractuales estándar aprobadas por las autoridades mexicanas para transferir su información personal de la Unión Europea o Suiza a México y otros países únicamente para los fines detallados en este documento legal.

### **Divulgación de su información personal**

Como regla general, no vendemos, alquilamos ni transferimos ninguna información recopilada ya sea automáticamente, mediante su acción voluntaria, de manera personal por parte de usted o por medio del personal médico o administrativo del hospital en el que fue tratado o atendido, pero podemos divulgar su información personal a nuestras subsidiarias, afiliadas y proveedores de servicios única y exclusivamente con el fin de cumplir con el objeto de nuestra relación jurídica y proporcionarle un mejor servicios de intermediación en materia de seguros.

Así mismo podremos divulgar su información personal a un tercero, incluido un abogado o una agencia de cobro, cuando sea necesario para hacer cumplir nuestros términos de servicio o cualquier otro acuerdo, contrato o relación jurídica existente entre usted y la responsable **SINERGIA MÉDICA** o cualquier Compañía de Seguros que se encuentre involucrada en dicha relación.

Podremos proporcionar su información a cualquier sucesor en interés, en caso de una fusión, reestructuración, reorganización, disolución u otra venta o transferencia de algunos o todos los activos y/o negocios de **SINERGIA MÉDICA** responsable de sus datos.

De igual forma, podremos divulgar información cuando nos obliguen legalmente a hacerlo, en otras palabras, cuando, de buena fe, creemos que la ley lo exige, o bien, para la protección de nuestros derechos legales o cuando algún tribunal u otra entidad gubernamental o administrativa nos obligue a hacerlo.

### **EJERCICIO DE SUS DERECHOS “A R C O”**

Su derecho a la portabilidad de datos y el derecho a Acceder, Rectificar, Cancelar y Oponerse (ARCO) respecto a la información personal recopilada.

En virtud de la legislación mexicana relativa a la protección de datos (LFPDPPP) de 05 de julio del 2010, de conformidad con lo establecido en el Capítulo III Título, su Reglamento y los Lineamientos y la NOM-151-SCFI-2016, usted como titular de sus datos personales



o su representante legal, en todo momento podrán solicitarnos el Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición al tratamiento de los datos personales que le conciernen, por lo que el ejercicio de cualquiera de los derechos “ARCO” no es requisito previo, ni impide el ejercicio de otro, de tal forma que usted tiene el derecho de acceder a sus datos personales que poseemos y que le conciernen y de los cuales usted es titular, así como a los detalles del tratamiento de los mismos, igualmente tiene derecho a rectificarlos en caso de ser inexactos o incompletos; cancelarlos cuando considere que no se requieren para alguna de las finalidades señalados en el presente Aviso de Privacidad, estén siendo utilizados para finalidades no consentidas o haya finalizado la relación contractual o de servicio entre usted y el proveedor, o bien, oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos, además del derecho a solicitar la portabilidad de los datos.

Así mismo, le informamos que, en todo momento, usted podrá revocar el consentimiento que nos ha otorgado para el tratamiento de sus datos personales, a fin de que dejemos de hacer uso de estos, lo que podrá hacer enviando su solicitud al correo electrónico [servicio@sinergiamedica.com](mailto:servicio@sinergiamedica.com).

Puede elegir recibir nuestras ofertas comerciales por correo electrónico cuando usted nos lo haya otorgado o en cualquier momento posterior. También puede darse de baja haciendo clic en el enlace “Cancelar suscripción” o “unsuscrib” o “darse de baja” de cualquiera de nuestros sitios o páginas, visible dicha opción al final de cada uno de nuestros correos electrónicos, o bien, accediendo a su cuenta y actualizando sus preferencias en la opción “Notificaciones” de la pestaña “Configuración”.

#### **Procedimiento para el ejercicio de los Derechos ARCO ante la responsable SINERGIA MÉDICA, para el tratamiento de su información personal como usuario.**

Para solicitar la eliminación de su información personal de la publicación como usuario de SINERGIA MÉDICA o asegurado de alguna de las Compañías Aseguradoras con las que tenemos relación contractual o de servicio, envíenos una carta al correo [servicio@sinergiamedica.com](mailto:servicio@sinergiamedica.com) indicando su solicitud y un relato breve con los motivos por los cuales solicita la eliminación de sus datos, así como una prueba de identidad, como lo es el pasaporte, y si usted es mexicano, podrá identificarse con la credencial de elector, licencia de conducir o cédula profesional.

También puede ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación, oposición o restricción de sus datos personales, siempre que exista un fundamento legítimo y no contravenga las finalidades del tratamiento, enviando una solicitud por correo postal a la siguiente dirección: en Boulevard Manuel Ávila Camacho No. 24, piso 12 Colonia Lomas de Chapultepec, en la Ciudad de México, con código postal número 11000 o por correo electrónico [servicio@sinergiamedica.com](mailto:servicio@sinergiamedica.com). Responderemos a su solicitud de



manera oportuna en un plazo máximo de veinte días conforme lo previsto por el artículo 32 de la Ley (LFPDPPP)

Además, cuando la base del tratamiento automatizado de los datos personales sea el consentimiento o la ejecución de un contrato, podrá solicitar la cesión de los datos en poder de **SINERGIA MÉDICA** en favor de otro encargado de su tratamiento.

Los usuarios menores de edad en el momento de la recopilación de sus datos personales pueden solicitar la cancelación de estos a la mayor brevedad posible en los términos señalados con anterioridad, simplemente poniéndose en contacto con el encargado del tratamiento al correo [servicio@sinergiamedica.com](mailto:servicio@sinergiamedica.com).

Por último, debe saber que, cualquier persona puede determinar quien podrá ejercer el ejercicio de los derechos antes mencionados después de su fallecimiento mediante un legado digital que deje por escrito ante la autoridad competente, lo que se hará del conocimiento a **SINERGIA MÉDICA**, enviando por correo electrónico antes indicado, el acta de defunción correspondiente conforme a las directrices específicas registradas ante el responsable del tratamiento de datos.

Tenga en cuenta que cualquier solicitud para acceder, rectificar, cancelar, borrar o recibir una copia de su información personal, debe ir acompañada de una prueba de identidad para que podamos responder, pudiendo ser el pasaporte, y si usted es mexicano, podrá identificarse con la credencial de elector, licencia de conducir o cédula profesional.

En caso de denegación de la solicitud por parte de la responsable **SINERGIA MÉDICA**, usted como usuario y titular de sus datos, puede presentar una reclamación ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) consultable en el sitio web <http://inicio.ifai.org.mx/SitePages/ifai.aspx>, que es el organismo mexicano garante de la federación en materia de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El instituto está obligado a emitir la resolución correspondiente a su solicitud, en un plazo máximo de cincuenta días, conforme lo prevé el artículo 47 de la Ley.

Para cualquier otra cuestión relativa a nuestro Aviso de Privacidad y al Tratamiento de sus datos personales, puede ponerse en contacto con nosotros en [servicio@sinergiamedica.com](mailto:servicio@sinergiamedica.com).

#### **Información adicional:**

Nos gustaría enfatizar el hecho de que, este procedimiento no debe interpretarse como un rechazo de nuestra parte para hacer valer sus derechos; simplemente es necesario formalizar nuestra correspondencia y señalar el procedimiento contenido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, en el Capítulo VII de la Sección II, que regula el ejercicio de los derechos ARCO señalados con antelación.

El derecho a borrar, solo concierne a sus propios datos de identificación personal, por lo tanto, debe proporcionar un comprobante de identidad al hacer su solicitud y, a excepción de los padres o tutores legales de un menor de 18 años, no puede solicitar la eliminación en nombre de otra persona.

Se presume que se cumple con la calidad en los datos personales cuando éstos son proporcionados directamente por el titular y hasta que éste no manifieste y acredite lo contrario. Cuando los datos personales hayan dejado de ser necesarios para el cumplimiento de las finalidades previstas en este Aviso de Privacidad y que motivaron su tratamiento conforme a las disposiciones que resulten aplicables, deberán ser suprimidos, previo bloqueo en su caso, y una vez que concluya el plazo de conservación de los mismos.

Los plazos de conservación de los datos personales no deberán exceder a aquéllos que sean necesarios para el cumplimiento de las finalidades que justificaron su tratamiento, y deberán atender a las disposiciones aplicables en la materia de que se trate y considerar los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de los datos personales.

### **Procedimiento ante el Instituto (INAI)**

Usted tendrá derecho a iniciar ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) el Procedimiento de Protección de Derechos, dentro de los plazos y términos señalados en el Capítulo VII de la Ley.

Para todo lo anterior, es necesario que envíe la solicitud al Instituto en los términos que marca la Ley en su artículo 45 y demás relativos y aplicables.

El procedimiento se iniciará a instancia del titular de los datos o de su representante legal, expresando con claridad el contenido de su reclamación y de los preceptos de la Ley que se consideran vulnerados. La solicitud de protección de datos deberá presentarse ante el Instituto dentro de los quince días siguientes a la fecha en que el proveedor comunique la respuesta al titular por parte de la responsable. En el caso de que el titular de los datos no reciba respuesta por parte de la responsable, la solicitud

de protección de datos podrá ser presentada a partir de que haya vencido el plazo de respuesta previsto para la responsable. En este caso, bastará que el titular de los datos acompañe a su solicitud de protección de datos el documento que pruebe la fecha en que presentó la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición. La solicitud de protección de datos también procederá en los mismos términos cuando la responsable no entregue al titular los datos personales solicitados; o lo haga en un formato incomprensible, se niegue a efectuar modificaciones o correcciones a los datos personales, el titular no esté conforme con la información entregada por considerar que es incompleta o no corresponda a la información requerida.

En su solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, no podrán imponerse mayores requisitos que los señalados en el artículo 46 de la Ley, y ésta podrá interponerse por escrito libre o a través de los formatos del sistema electrónico que al efecto proporciona el Instituto y deberá contener la siguiente información:

- I. El nombre del titular o, en su caso, el de su representante legal, así como del tercero interesado, si lo hay;
- II. El nombre de la responsable ante el cual se presentó la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales;
- III. El domicilio para oír y recibir notificaciones;
- IV. La fecha en que se le dio a conocer la respuesta del responsable, salvo que el procedimiento inicie con base en lo previsto en el artículo 50 de la Ley.
- V. Los actos que motivan su solicitud de protección de datos, y
- VI. Los demás elementos que se considere procedente hacer del conocimiento del Instituto.

Todas las solicitudes que se presenten para eliminar o cancelar información personal, deben estar firmadas por el titular o su representante legal y deberán ir acompañadas de un comprobante de identidad. Sin estos elementos, su solicitud no podrá procesarse.

#### **Obligación de eliminar información personal:**

En caso de resultar procedente el ejercicio de los derechos ARCO hechos valer ante el Instituto, y la resolución de protección de derechos resulte favorable al titular de los datos, una vez que **SINERGIA MÉDICA** como responsable sea requerida por la autoridad, ésta en el plazo de diez días siguientes a la notificación o cuando se justifique uno mayor





que fije la propia resolución, hará efectivo el ejercicio de los derechos objeto de protección, debiendo dar cuenta por escrito de dicho cumplimiento al Instituto dentro de los siguientes diez días. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto por el artículo 48 de la Ley, por tanto, garantizamos que la información personal en cuestión no esté disponible en la base de datos de la responsable dentro de dicho plazo.

### **Modificaciones al Aviso de Privacidad**

**SINERGIA MÉDICA** se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones al presente Aviso de Privacidad, así como para la atención de reformas legislativas, nuevas políticas internas o nuevos requerimientos, así como para la prestación u ofrecimiento de nuestros servicios o productos en materia de seguros. Cualquier modificación a este Aviso de Privacidad, el usuario o titular podrá consultarlo con regularidad y solicitarlo a la responsable y cuando así lo crea conveniente, eximiéndonos de la obligación de darle a conocer de manera personalizada al usuario los cambios o modificaciones que se le hagan al mismo.

**SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA EL  
DESARROLLO MÉDICO, S.A. DE C.V.**

**"SINERGIA MÉDICA"**

[servicio@sinergiamedica.com](mailto:servicio@sinergiamedica.com)