



## **Aviso de Privacidad Integral del Mensaje de audio en el Call Center (Cita Médica Telefónica)**

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) con domicilio en Av. Paseo de la Reforma, No. 476, Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México es responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y demás normatividad que resulte aplicable.

### **¿Qué datos personales se recaban y para qué finalidad?**

Los datos personales que se recaban corresponden a las necesidades específicas de información en todas las ocasiones que usted solicite agendar una cita vía telefónica, para acudir a la Unidad de Medicina Familiar que le corresponde.

Estos datos son recabados durante la llamada telefónica realizada al Call Center.

Los datos que se recaban son los siguientes:

Número de Seguridad Social, número celular a 10 dígitos y dirección de correo electrónico.

Sus datos personales serán utilizados para agendar su Cita Médica Telefónica.

### **Fundamento para el tratamiento de datos personales**

El IMSS trata los datos antes señalados con fundamento en los artículos 6 y 8 del Reglamento de Prestaciones Médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social que se encuentran protegidos en términos de los artículos 31, 33 y 42 de la “Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados” y el artículo 111 A de la Ley del Seguro Social.

El Call Center se rige por los Términos y condiciones del Contrato, para recabar los datos que requiere para atender la solicitud de agendar Cita Médica Telefónica, se especifican en el Apéndice A y en el CRM (Customer Relationship Management) es la gestión de relación con el cliente, donde se vacía o coloca la base de datos de conocimiento del Cliente (IMSS) de toda la información que se recaba el proveedor (Eficasia).

### **Transferencia de datos personales.**

Se informa que no se realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

### **¿Dónde se pueden ejercer los derechos de acceso, corrección/rectificación, cancelación u oposición de datos personales (derechos ARCO)?**

Usted podrá ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición del tratamiento de sus datos personales ante la Unidad de Transparencia de este Instituto, la cual está ubicada en Av. Paseo de la Reforma, No. 476, Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc,

C.P. 06600, Ciudad de México, o bien a través de la Plataforma Nacional de Transparencia en la página: <http://www.plataformadetransparencia.org.mx> o en el correo electrónico [unidad.enlace@imss.gob.mx](mailto:unidad.enlace@imss.gob.mx)

**Cambios al aviso de privacidad**

En caso de que exista un cambio de este aviso de privacidad, lo haremos de su conocimiento de manera presencial en las instalaciones del Instituto. Para mayor información acerca del tratamiento de sus datos y de los derechos que puede hacer valer, usted podrá consultar el aviso de privacidad que se encuentra publicado en <http://www.imss.gob.mx/avisos-privacidad>; así como en la Dirección de la Unidad Médica.