



Gobierno de
México



IMSS BIENESTAR
SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD



**MODIFICACIÓN AL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y
RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LOS TITULARES DE DATOS
PERSONALES DE SERVICIOS DE SALUD DEL INSTITUTO
MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL PARA EL BIENESTAR (IMSS-
BIENESTAR) Y DEL FONDO DE SALUD PARA EL BIENESTAR**

ABRIL 2026



2026
año de
**Margarita
Maza**



El Comité de Transparencia de Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR), con fundamento en lo establecido en los artículos 24, fracción VI, 42 al 50 y, 78, fracción II, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y

Considerando

Que, el 20 de marzo de 2025 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se expide la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; y se reforma la fracción XV del artículo 37 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en ese sentido, es necesario realizar las actualizaciones al Procedimiento para la Recepción y Respuesta de Dudas y Quejas de los Titulares de Datos Personales de Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR) y del Fondo de Salud para el Bienestar, por lo que se ha tenido a bien emitir las siguientes modificaciones al:

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES DE SERVICIOS DE SALUD DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL PARA EL BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR) Y DEL FONDO DE SALUD PARA EL BIENESTAR

ÚNICO. Se **MODIFICA** el primer y segundo párrafo del número **I. OBJETIVO Y ALCANCE**; el primer párrafo del número **II. MARCO JURÍDICO**; el primer párrafo del número **III. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS**; el punto 1., su primero párrafo y sus incisos **a)**, y **b)**; el punto 2., su inciso **a)**, y su primer párrafo del apartado **Para dudas**; el inciso **a)**, los incisos **b)** y **c)** y pasan a ser incisos **c)** y **e)** respectivamente del apartado **Para quejas**, la denominación del último subtítulo del punto 2., pasar ahora a ser el punto **3. De la respuesta de dudas, orientación, asesoría y quejas**, así como el antepenúltimo, penúltimo y último párrafo, todos del número **IV. PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**. Se **ADICIONA** un subtítulo **Para dudas** y sus incisos **b)** y **c)**, un subtítulo **Para quejas** y sus incisos **b)** y **d)** y un penúltimo y último párrafo al punto 2., un punto **4. No competencia** con dos párrafos y un punto **5. Prevenciones o requerimientos de información adicional** con dos párrafos, todos al número **IV. PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA RECEPCIÓN Y**





RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Se **DEROGA** el índice, para quedar como sigue:

I. Se deroga.

II. Se deroga.

III. Se deroga.

IV. Se deroga.

I. ...

El presente Procedimiento tiene como objetivo establecer los mecanismos que de conformidad con el artículo 24, fracción VI de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, deberá seguir el sujeto obligado para la recepción, tramitación, seguimiento y respuesta a las dudas y quejas que presenten las Personas Titulares de datos personales o sus Representantes.

El presente instrumento es de observancia obligatoria para todas las Áreas y, en general, para todas las personas servidoras públicas que integran Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar.

II. ...

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Estatuto Orgánico de Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar.
- Modificaciones a las Reglas de Integración y Operación del Comité de Transparencia de Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar.





III. ...

Adicionalmente a las definiciones contenidas en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para efectos de este Procedimiento, se entiende por:

1. **Áreas:** Unidades y Coordinaciones previstas en el Estatuto Orgánico de Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar.
2. **Procedimiento:** Procedimiento para la Recepción y Respuesta de Dudas y Quejas de los Titulares de Datos Personales de Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar y del Fondo de Salud para el Bienestar
3. **Persona Titular:** Persona física a quien corresponden los datos personales.
4. **Representante:** Persona designada por la Persona Titular de datos personales para actuar en su representación.

IV. ...

1. **Presentación de la duda o queja por parte de la Persona Titular de datos personales o su Representante.**

La Persona Titular de los datos personales o su Representante podrá dirigir su duda o queja por medio físico o electrónico directamente ante la Unidad de Transparencia de IMSS-BIENESTAR, a través de las siguientes modalidades:

- a) **Presencialmente o a través de escrito libre**, directamente ante la Unidad de Transparencia ubicada en calle Gustavo E. Campa, número 54, colonia Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Ciudad de México, CP. 01020, Ciudad de México, con un horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 horas en días hábiles.
- b) **Por correo electrónico**, a la cuenta: transparencia.opd@imssbienestar.gob.mx





2. Los requisitos para presentar una duda o queja por parte de la Persona Titular o su Representante son los siguientes:

Para dudas:

- a) Nombre de la Persona Titular o, en su caso, los datos generales de su Representante.
- b) Descripción clara y precisa de la duda.
- c) Domicilio o medio para recibir notificaciones.

Tratándose de dudas, la información relativa al nombre de la Persona Titular o su Representante se proporcionará de manera voluntaria y, en ningún caso, la falta de esta información afectará la procedencia y trámite de la duda.

Para quejas:

- a) Nombre de la Persona Titular o, en su caso, los datos generales de su Representante.
- b) Documento que acredite su identidad, y en su caso, documento con el que se acredita la representación.
- c) Descripción clara y precisa de la queja.
- d) La Persona Titular o su Representante podrán adjuntar los medios de prueba que estime necesarios para respaldar su queja.
- e) En caso de que la duda o queja se presente por escrito y/o por teléfono, deberá señalar el domicilio o medio para recibir notificaciones.

Tratándose de quejas, la información relativa al nombre de la Persona Titular o su Representante se proporcionará de manera voluntaria y, en ningún caso, la falta de esta información afectará el trámite de la queja.

Cuando la duda o queja se presente por correo electrónico, se entenderá que acepta que las notificaciones se efectúen por el mismo medio.





En caso de que no se señale domicilio, o bien, señale un domicilio fuera de la Ciudad de México, las notificaciones, aun las de carácter personal, se practicarán a través de las Coordinaciones Estatales, garantizando la protección de sus datos personales.

3. De la respuesta de dudas, orientación, asesoría y quejas.

Corresponde a la Unidad de Transparencia, orientar a la Persona Titular o su Representante respecto a las dudas o quejas que se presenten, allegándose si es necesario, de información requerida a las Áreas de IMSS-BIENESTAR.

Las notificaciones que realice la Unidad de Transparencia a la Persona Titular o su Representante serán por correo electrónico o de manera personal.

En caso de que la Persona Titular o su Representante no señale correo electrónico para recibir notificaciones, la Unidad de Transparencia realizará las notificaciones a que haya lugar a través de los estrados de IMSS-BIENESTAR, ubicados en calle Gustavo E. Campa 54, colonia Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, 01020, Ciudad de México, protegiendo en todo momento los datos personales.

4. No competencia.

Cuando la Unidad de Transparencia determine la notoria incompetencia para atender la duda o queja, lo hará del conocimiento de la persona, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la duda o queja y, en caso de poderlo determinar, le orientará con el o los sujetos obligados competentes.

Para el caso de queja, la Unidad de Transparencia deberá remitir la misma a la Dirección General de Datos Personales de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, en un lapso no mayor a cinco días hábiles.

5. Prevenciones o requerimientos de información adicional.

Cuando no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo el trámite de la duda o queja, la Unidad de Transparencia prevendrá a la Persona Titular o a su Representante de los datos dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de su solicitud, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la notificación.





Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud de duda o queja.

TRANSITORIOS

PRIMERO. La presente Modificación al Procedimiento para la Recepción y Respuesta de Dudas y Quejas de los Titulares de Datos Personales de Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR) y del Fondo de Salud para el Bienestar, entrará en vigor a partir del día hábil siguiente al de su aprobación por el Comité de Transparencia.

SEGUNDO. La Secretaría Técnica del Comité de Transparencia, una vez aprobado el presente Procedimiento, deberá gestionar ante la Coordinación de Asuntos Consultivos y Normativos su publicación en el portal institucional de IMSS-BIENESTAR.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente procedimiento entrará en vigor a partir de la fecha de su difusión en el portal electrónico del IMSS-BIENESTAR.

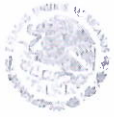
SEGUNDO. La Secretaría Técnica del Comité, una vez aprobado el presente Procedimiento, deberá gestionar:

I. Su registro en el Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal;

II. La publicación en el Diario Oficial de la Federación del Aviso a que se refiere el artículo Segundo, párrafo final del Acuerdo por el que se instruye a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como a la Procuraduría General de la República a abstenerse de emitir regulación en las materias que se indican y único de su diverso modificatorio, publicados en el Diario Oficial de la Federación los días 10 de agosto de 2010 y 21 de agosto de 2012, respectivamente.

III. Su difusión en el portal electrónico del IMSS-BIENESTAR.





Gobierno de
México



IMSS BIENESTAR

SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD



ASÍ LO APROBARON POR UNANIMIDAD DE VOTOS LAS PERSONAS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE SERVICIOS DE SALUD DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL PARA EL BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR), EL 10 DE ABRIL DE 2026, EN LA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DEL AÑO 2026.

**Titular de División adscrita a la
Coordinación de Transparencia y
Vinculación, suplente de la
Presidencia del Comité de
Transparencia de IMSS-BIENESTAR.**

Lic. Raquel Nava Nieves

Designación mediante Oficio No. IB-DG-CTV-001-2025, de fecha 08 de enero de 2025

**Titular del Órgano Interno de Control
en IMSS-BIENESTAR**

C.P. Fernando Godoy Martínez

**Titular de la Coordinación de Servicios
Generales
y Titular del Área Coordinadora de
Archivos**

Mtra. Sonia Ordóñez León



2026
año de
**Margarita
Maza**