



AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL
ATENCIÓN CIUDADANA DE SERVICIOS DE SALUD DEL INSTITUTO MEXICANO DE SEGURO SOCIAL PARA EL BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR)

El Organismo Público Descentralizado, IMSS-BIENESTAR con domicilio en Gustavo E. Campa No. 54, Colonia Guadalupe Inn, Demarcación Territorial Álvaro Obregón, Código Postal 01020, en la Ciudad de México, a través del área de Atención Ciudadana adscrita a la Coordinación de Transparencia y Vinculación, es responsable del tratamiento de los datos personales que se recaban, los cuales serán protegidos en los formatos y bases de datos, así como en cualquier otro mecanismo tecnológico, físico o digital que establezca la Coordinación; con la finalidad de registrar, atender y gestionar los planteamientos, requerimientos y quejas que los ciudadanos expresen a través de los siguientes medios institucionales, sin ser limitativos: correo electrónico, llamadas telefónicas, mensajes de texto vía WhatsApp o Messenger o de forma presencial en las instalaciones del responsable, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normativa que resulte aplicable.

El presente Aviso de Privacidad está dirigido a la población en general que establezca comunicación con el área de Atención Ciudadana y que realicen planteamientos y requerimientos a IMSS-BIENESTAR, a través de las vías de comunicación habilitadas para ello.

I. DATOS PERSONALES QUE SERÁN RECABADOS

Los datos personales que se recaban serán utilizados para los siguientes procesos:

- Registrar y dar seguimiento, hasta su conclusión, a las orientaciones, gestiones, quejas, reconocimientos o sugerencias respecto a los servicios que brinda el IMSSBIENESTAR, que se reciben a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, mensajes de texto vía WhatsApp o Messenger, o de forma presencial con el área de Atención Ciudadana IMSS-BIENESTAR.
- Los datos personales que nos proporcione podrán ser utilizados para la generación de información estadística; así como para el desarrollo y presentación de informes sobre el servicio brindado, sin que en ningún momento se identifique a personas, sólo serán datos agregados.
- De manera adicional, los datos personales que nos proporcione podrán ser utilizados para realizar encuestas de calidad del servicio.

Tipo de Datos personales que se recaban:

Datos de identificación: Nombre, domicilio, Entidad Federativa, teléfono fijo y celular, Correo electrónico, Clave Única de Registro de Población, edad.



Tipo de Datos personales sensibles que se recaban:

Diagnóstico médico, con la finalidad de orientar al peticionario para que se le pueda dirigir al área responsable de canalizarle al nivel de atención médica y/o Unidad Médica pertinente.

Tratamiento médico, con la finalidad de canalizar su solicitud al área competente para dar seguimiento a sus requerimientos de acuerdo con lo expuesto durante el proceso de atención ciudadana.

Expediente clínico, con la finalidad de que el área competente revise la solicitud y proporcione la atención correspondiente de forma oportuna.

II. TRANSFERENCIA

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, así como las señaladas en términos de lo previsto por los artículos 16, 60 y 64 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y normativa que resulte aplicable.

III. FUNDAMENTO PARA LLEVAR A CABO EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 60 apartado A y 16 párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos, 12, 14, 15, 20, 21, 22, 23, 60 y 63 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

IV. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

- Registrar y dar seguimiento, hasta su conclusión, a las orientaciones, gestiones, quejas, reconocimientos o sugerencias respecto a los servicios que brinda el IMSSBIENESTAR, correo electrónico, llamadas telefónicas, mensajes de texto vía WhatsApp o Messenger, o de forma presencial con el área de Atención Ciudadana IMSS-BIENESTAR.
- Los datos personales que nos proporcione podrán ser utilizados para la generación de información estadística; así como para el desarrollo y presentación de informes sobre el servicio brindado, sin que en ningún momento se identifique a personas, sólo serán datos agregados.
- De manera adicional, los datos personales que nos proporcione podrán ser utilizados para realizar encuestas de calidad del servicio.



V. MECANISMO PARA EJERCER SUS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN U OPOSICIÓN DE SUS DATOS PERSONALES (ARCO)

Usted podrá ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de sus datos personales directamente ante la Unidad de Transparencia de este Instituto, a través de las siguientes modalidades:

- **Presencialmente o a través de escrito libre**, directamente ante nuestra Unidad de Transparencia ubicada en 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.
- **Vía telefónica**, al número 55 91 60 81 00, extensión 105202.
- **A través de la Plataforma Nacional de Transparencia**, <http://www.plataformadetransparencia.org.mx>
- **Por correo electrónico**, a la cuenta: transparencia.opd@imssbienestar.gob.mx
- **A través de cualquiera de las oficinas de las Coordinaciones Estatales**, los domicilios pueden ser consultados en el siguiente hipervínculo: <https://acortar.link/48jCGL>

Para la presentación de la solicitud para el ejercicio de derechos ARCO será necesario acreditar la identidad del titular y, en su caso, la identidad y personalidad con la que actúe el representante legal, y deberá de contener al mínimo los siguientes datos:

- El nombre del titular y su domicilio, o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- Los documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
- La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular, y
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

VI. CAMBIOS EN EL AVISO DE PRIVACIDAD

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales o por otras causas, en tal caso, este organismo se compromete a mantenerlo informado a través de su portal institucional: <https://www.imssbienestar.gob.mx> en la sección Protección de Datos Personales.

Mes de actualización: JUNIO 2025.