



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

El Organismo Público Descentralizado, Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (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 de la Coordinación de Transparencia y Vinculación, es el responsable del tratamiento de los datos personales que se recaban, los cuales serán protegidos en los formatos y bases de datos del Centro de Atención Telefónica (CAT), así como en cualquier otro mecanismo tecnológico, físico o digital que establezca la Coordinación; con la finalidad de registrar, atender y gestionar los planteamientos y requerimientos ciudadanos que se expresen a través de los siguientes medios, sin ser limitativos: correo electrónico, llamadas telefónicas, mensajes de texto vía WhatsApp o aplicaciones similares, correo certificado, mensajería, redes sociales institucionales 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 Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR), a través de las vías de comunicación habilitadas para ello.

**¿Qué datos personales solicitamos y con qué fines?**

Los datos personales que podrán ser recabados son los siguientes:

- Nombre completo
- Domicilio
- Entidad federativa
- Teléfono fijo
- Teléfono celular
- Correo electrónico personal
- Registro Federal de Contribuyentes
- Clave Única de Registro de Población
- Edad
- Sexo
- Nacionalidad
- Número de seguridad social (en su caso)



Es importante hacer de su conocimiento que los datos de carácter sensible que podrán ser recabados a través de las vías de comunicación habilitadas por la Coordinación de Transparencia y Vinculación, son los siguientes:

- a) **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.
- b) **Tratamiento médico**, con la finalidad de canalizarlo con el área competente para dar seguimiento a sus requerimientos de acuerdo con lo expuesto durante el proceso de atención ciudadana.
- c) **Expediente clínico**, con la finalidad de dar seguimiento a la orientación, requerimientos y gestiones que sean solicitadas por las personas.

Asimismo, se le informa que sus datos no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones por transferencias que sean fundadas y motivadas, previstas en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

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.

En el caso de que la petición, orientación o requerimiento sea de un menor de edad, se tomarán las medidas de seguridad pertinentes y los datos de los menores no podrán ser difundidos ni transferidos, salvo aquellos casos que prevé la normativa, y después un proceso de disociación que establece la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Los datos personales antes mencionados se recabarán para cumplir con las siguientes finalidades:

1. 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, correo certificado, mensajería, redes sociales institucionales, o de forma presencial con el área de Atención Ciudadana, establecidos en la SECCIÓN SÉPTIMA del Estatuto Orgánico de Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR).
2. 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.



### **¿Con quién compartimos su información personal y con qué fines?**

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 puedo ejercer mis derechos ARCO?**

Usted podrá presentar su solicitud para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales (derechos ARCO) en la Plataforma Nacional de Transparencia, disponible en <http://www.plataformadetransparencia.org.mx>.

También de forma directa ante nuestra Unidad de Transparencia, cuyos datos de contacto son los siguientes:

- a) Nombre de su titular: Lic. Miguel Bautista Hernández;
- b) Domicilio: Gustavo E. Campa, número 54, Colonia Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Ciudad de México, CP. 01020, CDMX, México;
- c) Correo electrónico: [transparencia.opd@imssbienestar.gob.mx](mailto:transparencia.opd@imssbienestar.gob.mx);
- d) Número telefónico: En proceso de actualización;
- e) Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas y de 17:00 a 19:00 horas.

### **¿Dónde puedo conocer el aviso de privacidad integral?**

El aviso de privacidad integral puede ser consultado en el portal institucional del organismo: <https://www.imssbienestar.gob.mx/>, en la sección Protección de Datos Personales.

Fecha de actualización: mayo de 2024.