



Aviso de Privacidad Integral

Encuesta sobre los servicios del Seguro de Gastos Médicos Mayores que proporciona el grupo financiero Banorte a las personas servidoras públicas del Consejo de la Judicatura Federal

Denominación de la instancia responsable:	El Consejo de la Judicatura Federal (CJF), hace del conocimiento que la Dirección General de Innovación, Planeación y Desarrollo Institucional es la instancia responsable del uso, tratamiento y destino de los datos personales que se le proporcionen y serán protegidos conforme a lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (Ley General) publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 26 de enero de 2017 y en el Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal que establece las disposiciones en materia de protección de Datos Personales (Acuerdo General) publicado en el DOF el 10 de octubre de 2018; última reforma publicada en el DOF el 16 de enero de 2023.
Domicilio de la instancia responsable:	Consejo de la Judicatura Federal: Insurgentes Sur 2417, Colonia San Ángel, Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de México. Dirección General de Innovación, Planeación y Desarrollo Institucional: Carretera Picacho-Ajusco 170, Piso 1 Ala "B", Colonia Jardines en la Montaña, Tlalpan, C.P. 14210, Ciudad de México.
Finalidad del tratamiento:	<ul style="list-style-type: none">• Conocer la experiencia, percepción y evaluación de las personas servidoras públicas del CJF sobre los servicios que derivan del Seguro de Gastos Médicos Mayores proporcionados por Banorte (Seguros Banorte, S.A. de C.V. Grupo Financiero Banorte); en lo particular, respecto de la programación de cirugías o tratamientos, la atención hospitalaria por pago directo, el reembolso por gastos médicos, trato y conocimiento advertido en los puntos de atención.• Detectar áreas de oportunidad y mejora.• Generar estadísticas a partir de la experiencia, percepción y evaluación del servicio brindado.
Finalidad del tratamiento que requiera el consentimiento de la persona titular:	Los datos personales proporcionados no requieren del consentimiento de la persona titular para su tratamiento, en razón de que se actualiza el supuesto de excepción previsto en el artículo 22, fracción V, de la Ley General, relativo a cuando éstos se requieran para el ejercicio de un derecho o cumplir obligaciones derivadas de una relación jurídica entre la persona titular y el responsable (CJF).
Datos personales que serán sometidos a tratamiento:	De la persona servidora pública: <ul style="list-style-type: none">• Número de expediente.• Nombre.• Clave y denominación del área administrativa u órgano jurisdiccional al cual está adscrita. De los puntos de atención: <ul style="list-style-type: none">• Afirmación o no, respecto de haber contactado al Centro de Atención Telefónica (CAT) para personas adscritas al Poder Judicial de la Federación.• Tiempo promedio de espera para ser atendida/o en el CAT para personas adscritas al Poder Judicial de la Federación.• Percepción de cómo se considera el trato del personal que atendió en el CAT para personas adscritas al Poder Judicial de la Federación.• Percepción de cómo se considera el conocimiento del personal que atendió en el CAT para personas adscritas al Poder Judicial de la Federación.• Evaluación de la experiencia en el CAT para personas adscritas al Poder Judicial de la Federación.



- Afirmación o no, de si se ha visitado el portal electrónico de Seguros Banorte.
- Afirmación o no, de si se considera que el contenido de información del portal electrónico de Seguros Banorte fue de utilidad.
- Afirmación o no, respecto de si se ha visitado el Módulo de atención de Seguros Banorte en las instalaciones del CJF.
- Tiempo promedio de espera para recibir atención en el Módulo de atención de Seguros Banorte instalado en las instalaciones del CJF.
- Percepción del trato del personal de Seguros Banorte que atiende en el Módulo de atención de Seguros Banorte en las instalaciones del CJF.
- Percepción del conocimiento del personal que atiende en el Módulo de atención de Seguros Banorte en las instalaciones del CJF.
- Evaluación de la experiencia que tuvo con el personal de Seguros Banorte del Módulo de Atención en las instalaciones del CJF.
- Afirmación a no, respecto de haber visitado el Módulo de atención de Seguros Banorte instalado en los hospitales.
- Tiempo promedio de espera para atención en el Módulo de atención de Seguros Banorte instalado en los hospitales.
- Percepción del trato del personal que atendió en el Módulo de atención de Seguros Banorte instalado en los hospitales.
- Percepción del conocimiento del personal que atendió en el Módulo de atención de Seguros Banorte instalado en los hospitales.
- Evaluación de la experiencia en el Módulo de atención de Seguros Banorte instalado en los hospitales.
- Aquellos que se desprendan de los comentarios, sugerencias o manifestaciones aportadas en la encuesta para mejorar el servicio de Seguros Banorte.

Datos personales sensibles:

De la persona servidora pública:

- Afirmación de si se ha requerido el seguro de gastos médicos mayores Banorte para la programación de cirugías, tratamientos médicos o por urgencia médica.

De la experiencia de servicio de Seguros Banorte:

- Afirmación o no, respecto de haber utilizado una póliza de seguro de gastos médicos mayores.
- Medio por el cual fue utilizada la póliza de seguro de gastos médicos mayores (módulo de servicios en las instalaciones del CJF, Centro de Atención Telefónica (CAT) implementado para el PJF, áreas de seguros del CJF, módulo de servicios de Seguros Banorte instalados en un hospital u otro).

De la programación de cirugías o solicitud de tratamientos:

- Afirmación o no, respecto de haber requerido el seguro de gastos médicos mayores que proporciona Seguros Banorte para la programación de cirugía o tratamiento médico.
- Tiempo transcurrido entre la entrega completa de los documentos requeridos y la respuesta de Seguros Banorte.
- Calificación sobre la explicación del personal de Seguros Banorte para realizar el trámite de programación de cirugía o tratamiento médico.
- De haberse rechazado la solicitud, afirmación o no de si Seguros Banorte explicó la razón de rechazo.
- En caso de un alta hospitalaria, tiempo transcurrido desde que el personal médico tratante notificó el alta.

	<p>De la atención hospitalaria por pago directo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Afirmación o no, de haber requerido el seguro de gastos médicos mayores que proporciona Seguros Banorte para la cobertura de atención de urgencia hospitalaria por más de 24 horas por pago directo. Respecto a la experiencia en los trámites realizados por urgencia médica: <ul style="list-style-type: none"> En caso de haber estado en hospitalización por más de 24 horas, afirmación o no de si el pago directo fue realizado al hospital por Seguros Banorte. Razón aportada por Seguros Banorte al caso anterior (no está dado de alta la persona asegurada, se agotó la suma asegurada, no está cubierto el siniestro por ser un evento preexistente, no está cubierto por tratarse de un padecimiento con periodo de espera, el evento está excluido con base a las condiciones generales de la póliza). Respecto del rechazo de pago directo por parte de Seguros Banorte, calificación de la explicación por la cual se dictaminó de esta manera. <p>Del reembolso por gastos médicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Afirmación o no, de haber requerido el seguro de gastos médicos mayores de Seguros Banorte para el reembolso por gastos médicos. Tiempo transcurrido para recibir el pago a partir de la entrega documental completa para solicitar el reembolso. En caso de que el reembolso no fuera cubierto en su totalidad, calificación sobre la información que se le proporcionó respecto de los insumos no cubiertos. En caso de que el reembolso fuera rechazado, calificación de la explicación recibida. <p>De la satisfacción general:</p> <ul style="list-style-type: none"> Calificación general del servicio proporcionado por Seguros Banorte. Aquellos que se desprendan de los comentarios, sugerencias o manifestaciones aportadas en la encuesta para mejorar el servicio de Seguros Banorte.
<p>Fundamento legal que faculte el tratamiento:</p>	<p>Artículos 151, 152, fracciones I, II, IV, V, X, XX, XXI y XXII del Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, por el que se expide el similar que reglamenta la organización y funcionamiento del propio Consejo; y reforma y deroga diversas disposiciones de otros acuerdos generales, publicado en el DOF el 22 de noviembre de 2013, última modificación publicada el 31 de marzo de 2023.</p>
<p>Transferencias¹ de datos personales que requieran consentimiento de la persona titular:</p>	<p>De conformidad con el artículo 65, de la Ley General, se informa que el presente tratamiento no conlleva una transferencia de los datos personales recabados que requieran el consentimiento de la persona titular; sin embargo, de actualizarse alguno de los supuestos previstos en el artículo 70, de la Ley General, se podrán realizar transferencias de datos personales sin necesidad de requerir su consentimiento.</p>
<p>Mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO, para que la persona titular pueda manifestar la negativa a su tratamiento:</p>	<p>Usted podrá presentar una solicitud para el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales (derechos ARCO), en términos de lo establecido en los artículos 49, 50, 51 y 52, de la Ley General y 21, 22, 23, 24 y 25, del Acuerdo General; directamente ante la Unidad de Transparencia del Consejo de la Judicatura Federal, o bien, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia</p>

¹ **Transferencia:** se refiere a toda comunicación de datos personales realizada por la instancia responsable a persona distinta (i) de su titular, (ii) del CJF o (iii) de una persona ajena al CJF que sola o conjuntamente con otras trate datos personales a nombre y por cuenta del propio CJF.

(<http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>) o mediante el correo electrónico secretariadatospersonales@correo.cjf.gob.mx.

En términos del artículo 52, de la Ley General, en la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, se deberán observar los **requisitos** siguientes:

- a. Nombre de la persona titular, domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- b. Exhibir los documentos que acrediten la identidad de la persona titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
- c. Precisar el área que trata los datos personales;
- d. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO;
- e. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita la persona titular;
- f. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso;
- g. En caso de solicitar el acceso a datos personales, se deberá señalar la modalidad en la que prefiere que éstos se reproduzcan;
- h. Tratándose de una solicitud de cancelación, la persona titular deberá señalar las causas que lo motiven a solicitar la supresión de sus datos;
- i. Para una solicitud de oposición, la persona titular deberá manifestar las causas legítimas o la situación específica que lo llevan a requerir el cese del tratamiento, así como el daño o perjuicio que le causaría la persistencia del tratamiento.

En caso de que la solicitud no satisfaga alguno de los requisitos establecidos, se prevendrá a la persona titular de los datos dentro de los 5 días siguientes a su presentación, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de 10 días contados a partir del día siguiente al de la notificación. La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo para resolver la solicitud.

El plazo para dar respuesta a la solicitud de ejercicio de derechos ARCO, no podrá exceder de 20 días, contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

El plazo referido en el párrafo anterior podrá ser ampliado, por una sola vez, hasta por 10 días, cuando así lo justifiquen las circunstancias del asunto.

En caso de resultar procedente, el ejercicio de los derechos ARCO deberá hacerse efectivo en un plazo que no podrá exceder de 15 días, contados a partir del día siguiente en que se haya notificado la respuesta a la persona titular.

Se precisa que la Plataforma Nacional de Transparencia y el domicilio señalado por el particular para recibir notificaciones, constituyen los **medios** a través de los cuales se dará respuesta a la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO.

Tratándose de una solicitud de acceso a datos personales, la respuesta será entregada atendiendo a la modalidad requerida por la persona titular, salvo que exista una



	<p>imposibilidad física o jurídica que la reproducción de los datos personales en tal modalidad, caso en el que se ofrecerán otras modalidades de entrega de los datos personales.</p> <p>En caso de inconformidad con la respuesta entregada, se indica que a la persona solicitante le asiste el derecho de interponer un recurso de revisión ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, en términos de lo dispuesto en el artículo 94, de la Ley General.</p>
Domicilio y teléfono de la Unidad de Transparencia:	<p>Carretera Picacho Ajusco 170, Planta Baja, ala A, Colonia Jardines en la Montaña, Ciudad de México, Demarcación Territorial Tlalpan, C.P. 14210.</p> <p>Teléfono de la Unidad de Transparencia: 5554499500, extensiones 1231 y 1214.</p>
Medios a través de los cuales la entidad responsable comunicará a las personas titulares los cambios al aviso de privacidad:	<p>https://www.cjf.gob.mx/transparencia/proteccionDatosPersonales.htm</p>

Fecha de actualización: 22 de mayo de 2023.