

ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS DEL SEGURO DE GASTOS MÉDICOS MAYORES QUE PROPORCIONA EL GRUPO FINANCIERO BANORTE A LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DEL TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

El Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación (TEPJF), con domicilio en Carlota Armero número 5000, colonia CTM Culhuacán, alcaldía Coyoacán, C.P. 04480, Ciudad de México, - y con portal institucional de internet: <http://portal.te.gob.mx/>-, es el responsable del tratamiento de los datos personales que usted proporcione a través de Dirección General de Recurso Humanos. Sus datos serán protegidos conforme a lo dispuesto por la *Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados*, en lo sucesivo Ley General, [publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 26 de enero del 2017], y demás normatividad que resulte aplicable.

Finalidades del tratamiento de los datos personales

Conocer la experiencia, percepción y evaluación de las personas servidoras públicas del TEPJF 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.

Excepción al consentimiento

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 el cumplimiento de obligaciones derivadas de una relación jurídica entre la persona titular y el responsable (TEPJF).

Datos personales sometidos a tratamiento

De la persona servidora pública:

- Número de expediente.
- Nombre.
- Clave y denominación del área administrativa u órgano jurisdiccional al cual está adscrita.

De los puntos de atención:

- 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 TEPJF.
- Tiempo promedio de espera para recibir atención en el Módulo de atención de Seguros Banorte que se encuentra en las instalaciones del TEPJF.
- Percepción del trato del personal de Seguros Banorte que atiende en el Módulo de atención de Seguros Banorte en las instalaciones del TEPJF.
- Percepción del conocimiento del personal que atiende en el Módulo de atención de Seguros Banorte en las instalaciones del TEPJF.
- Evaluación de la experiencia que tuvo con el personal de Seguros Banorte del Módulo de Atención en las instalaciones del TEPJF.
- 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 TEPJF, Centro de Atención Telefónica (CAT) implementado para el PJJ, áreas de seguros del TEPJF, 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.

De la atención hospitalaria por pago directo:

- 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:
 - 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.

Del reembolso por gastos médicos:

- 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.

De la satisfacción general:

- 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.

Fundamento para el tratamiento de datos personales

Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación artículos 212 y 213 fracción III y VIII. Lo anterior, en relación con lo establecido en los artículos 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, 28 y 85 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y 4 y 7 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

Transferencia de datos personales

No se tiene prevista la transferencia de datos personales, 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.

Mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO

Usted podrá presentar su solicitud de ejercicio de derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales (derechos ARCO) directamente ante la Unidad de Transparencia del

TEPJF ubicada en calle Avena No.513, Colonia Granjas México, Alcaldía Iztacalco, C.P. 08400, Ciudad de México; o en los Módulos de Transparencia ubicados en:

- Sala Superior: Carlota Armero No. 5000, Colonia CTM Culhuacán, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04480, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.
- Sala Regional Ciudad de México: Boulevard Adolfo López Mateos No. 1926, Colonia Tlacopac, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01049, en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.
- Sala Regional Especializada: Pablo de la Llave No. 110, Colonia Bosques de Tetlameya, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04730, en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.
- Sala Regional Guadalajara: José María Morelos No. 2367, Colonia Arcos Vallarta, C.P. 44130, Municipio de Guadalajara, Jalisco, en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.
- Sala Regional Monterrey: Loma Redonda Núm. 1597, Colonia Loma Larga, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64710, en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.
- Sala Regional Toluca: Av. Morelos Poniente 1610-A, Colonia San Bernardino, Municipio de Toluca de Lerdo, Estado de México, C.P. 50080, en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.
- Sala Regional Xalapa: Rafael Sánchez Altamirano No. 15, Fraccionamiento Valle Rubí, Colonia Jardines de las Ánimas, Municipio de Xalapa, Veracruz, C.P. 91190, en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

Así como, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia disponible en <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>; o enviando su solicitud al correo electrónico: unidad.transparencia@te.gob.mx.

Su solicitud deberá contener al menos:

- El nombre del titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- Los documentos oficiales que acrediten su identidad o la personalidad de su representante legal;
- De ser posible, el área responsable que trata los datos personales;
- Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los Derechos ARCO;
- Descripción del Derecho ARCO que se pretenda ejercer; o bien, lo que solicita el titular; y
- Cualquier otro elemento que permita identificar o localizar los datos personales en cuestión.

Asimismo, dependiendo el derecho que desee ejercer, deberá especificar:

Acceso: la modalidad en la que prefiere se reproduzcan los datos personales solicitados (copia simple, certificada, disco compacto, consulta directa, a través de la PNT o correo electrónico).

Rectificación: las modificaciones correcciones de sus datos personales, cuando sean inexactos, incompletos o no se encuentren actualizados. Deberá de presentar la documentación que respalde este derecho.

Cancelación: las causas que motivan la petición de que se eliminen los datos personales de los archivos, registros o bases de datos personales.

Oposición: las causas o la situación que lo llevan a solicitar que finalice el tratamiento de sus datos personales, así como describir el daño o perjuicio que le causaría que el tratamiento continúe.

En el caso de que su solicitud no cuente con la información antes descrita, el responsable podrá solicitar la información faltante por medio de una **PREVENCIÓN**, la cual se deberá emitir en un plazo máximo de **5 días hábiles** usted tendrá **10 días hábiles**, contados a partir del día hábil siguiente de recibir la prevención, para proporcionar la información requerida, pues de lo contrario se tendrá como no presentada su solicitud.

Una vez presentada su solicitud, el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación deberá informarle sobre la procedencia de su derecho en un plazo de **20 días hábiles**. Dicho plazo podrá ampliarse previa notificación por **10 días hábiles**.

En caso de que haya procedido el ejercicio de su derecho, el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación deberá hacerlo efectivo en los siguientes **15 días hábiles**.

Si tiene alguna duda sobre el procedimiento para ejercer sus derechos ARCO, puede acudir a la Unidad de Transparencia del TEPJF o a los Módulos de Transparencia de la Sala Superior y las Salas Regionales del TEPJF; enviar un correo electrónico a la dirección antes señalada; o comunicarse al teléfono 55 5728-2300 en las extensiones 2188 o 2226 en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

Por último, se le informa que usted tiene derecho a presentar un recurso de revisión ante el INAI, cuando no esté conforme con la respuesta, directamente en las instalaciones del Instituto o a través de la Plataforma Nacional de Transparencia. Para mayor información consulte www.inai.org.mx o llame al 800-835-43-24.

Los formularios, sistemas y otros métodos simplificados para facilitarle el ejercicio de sus derechos ARCO podrá consultarlos en www.inai.org.mx.

Cambios al aviso de privacidad

El presente Aviso de Privacidad puede tener modificaciones o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales, actualizaciones legislativas, jurisprudenciales, políticas internas, o cualquier otra causa, en cuyo caso, nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de la página de internet.

Lo anterior se informa en cumplimiento a lo establecido en los artículos 68, fracción III de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 18, 20, fracción III, 22, 26, 27 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Fecha de actualización: 22 de mayo de 2023.