

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DEL MODELO ÚNICO DE ATENCIÓN CIUDADANA

¿Quién es el Responsable de los Datos Personales?

La **Oficialía Mayor de Gobierno del Estado**, a través de la **Dirección General de la Agencia Digital de Oficialía Mayor**, con domicilio en Calle José María Morelos, número 221, Colonia Primera Sección, Mexicali, Baja California, Código Postal 21100; es el sujeto obligado y responsable del tratamiento de los datos personales que se recaban por medio del **Modelo Único de Atención Ciudadana**.

Fundamento legal que faculta a la Dirección General de la Agencia Digital de Oficialía Mayor para realizar el tratamiento de los datos personales:

Dichos datos serán debidamente recabados, protegidos y tratados de conformidad con los artículos 6, Apartado A, fracción II y 16, párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el artículo 7, Apartado C, fracciones III y IV de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California; el artículo 33 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Baja California; los artículos 20 y 22 del Reglamento Interno de la Oficialía Mayor de Gobierno; los artículos 19, fracción I y 54 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Apertura Institucional para el Estado de Baja California; los artículos 1, 20, 21, 22 y 25 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como en los artículos 1, 2, 10, 20, 21 y 24 de la Ley de Protección de Datos Personales para el Sector Público del Estado de Baja California, además de los Lineamientos que establecen los parámetros, modalidades y procedimientos para la portabilidad de datos personales y demás normatividad que resulte aplicable.

¿Qué datos personales recabamos?

Los datos personales a los que se les dará tratamiento derivado de la implementación del Modelo Único de Atención Ciudadana, son los que se enlistan a continuación.

Categoría.	Tipo de Datos.
Datos de identificación.	● Nombre completo; ● Edad; ● Número telefónico; ● Sexo; ● Municipio; ● Fecha de nacimiento; ● Nacionalidad; ● Acta de nacimiento;

	● Clave Única de Registro de Población (CURP); ● Identificación Oficial; ● Estado civil; ● Domicilio físico personal; ● Ubicación; ● Fotografía; ● Licencia de conducir; ● Tarjeta de circulación; ● Registro Federal de Contribuyentes (RFC); ● Información fiscal; ● Grado de estudios cursados; ● Cédula Profesional; ● Ocupación; ● Domicilio de trabajo; ● Ingresos; ● Egresos; ● Datos patrimoniales; ● Datos financieros; ● Datos de catastro; ● Historia clínica; ● Estado de salud; ● Discapacidad; ● Recetas médicas; ● Derechohabencia a servicios de salud; ● Institución de salud de adscripción; ● Firma autógrafa; ● Carta de solicitud; ● Oficio de petición; ● Evidencias visuales y documentales del caso en concreto;
--	---

	• Datos personales del representante legal o apoderado; • Imagen y voz; • Afiliación sindical; • Afiliación política; • Áreas de interés; • Idioma o lengua; • Recibos de luz, agua y telefonía; • Comprobantes de pago de derechos, productos o aprovechamientos, tales como línea de captura, recibo oficial de pago, comprobante bancario o electrónico, y • Narración y pruebas de los hechos;
Datos electrónicos.	• Correo electrónico; • Contraseña; • Imágenes; • Videos; • Número de expediente o folio, y • Documentos probatorios.

En los casos en donde se proporcionen datos tales como: estado de salud (pasado, presente y futuro); información genética; creencias religiosas, filosóficas y morales; afiliación sindical; origen racial o étnico, opiniones políticas y preferencia sexual, serán resguardados como datos sensibles, en término de lo dispuesto en los artículos 3 fracción X, 7, 14, 20, 68 y demás relativos y aplicables de la Ley de Protección de Datos Personales para el Sector Público del Estado de Baja California.

¿Para qué finalidad se recaban los datos personales?

Los datos personales recabados serán utilizados para las siguientes finalidades:

Finalidad	Consentimiento
Atención ciudadana multicanal, a través de plataformas digitales, correo electrónico, chatbot, teléfono y módulos presenciales, para orientación, acompañamiento y resolución de dudas sobre trámites y servicios de la Administración Pública.	Tácito

Atención, registro, gestión, seguimiento y canalización de solicitudes ciudadanas, incluyendo peticiones, gestiones, quejas, denuncias, comentarios y sugerencias, presentadas por la persona titular de los datos personales o, en su caso, por su representante legal, tutor o persona autorizada, a través de los distintos canales de atención ciudadana.	Tácito
Canalización de solicitudes ciudadanas a las Dependencias y Entidades competentes de los tres órdenes de Gobierno, así como su seguimiento hasta su atención o resolución.	Tácito
Gestión de solicitudes dirigidas a la persona titular del Poder Ejecutivo del Estado, incluyendo su registro, clasificación, canalización y seguimiento.	Tácito
Integración de expedientes digitales de atención ciudadana por folio único.	Tácito
Envío de requerimientos de información complementaria asociados a peticiones, gestiones, quejas, denuncias, comentarios y sugerencias registradas en el sistema MUAC, mediante mecanismos de autenticación vinculados a un folio único de atención, con la finalidad de permitir el acceso seguro al expediente ciudadano.	Tácito
Consulta de estatus de solicitudes ciudadanas en los sistemas internos de las Dependencias o Entidades.	Tácito
Brindar atención, orientación, gestión y seguimiento de solicitudes ciudadanas mediante servicios de interpretación y acompañamiento en Lengua de Señas Mexicana (LSM) y Lengua de Señas Americanas (ASL), a través de videollamadas.	Expreso
Brindar atención, orientación, gestión y seguimiento de solicitudes ciudadanas mediante servicios de interpretación y acompañamiento en Lenguas Indígenas, a través del canal telefónico o videollamada.	Expreso
Evaluar y fortalecer la calidad de los servicios de atención en Lengua de Señas Mexicana, Lengua de Señas Americana y Lenguas Indígenas, mediante el análisis de videollamadas.	Expreso



Envío de notificaciones electrónicas informativas, relacionadas con trámites, servicios, programas sociales, seguimiento de solicitudes y comunicación institucional.	Tácito
Implementar mecanismos de atención accesible e incluyente para personas pertenecientes a grupos prioritarios, incluyendo personas con discapacidad, personas hablantes de lenguas indígenas, personas adultas mayores y otras poblaciones que requieran ajustes razonables para acceder a los servicios de Gobierno.	Tácito
Soporte y asistencia en el uso de plataformas digitales del Gobierno del Estado, incluyendo Identidad Digital BC y Llave BC.	Tácito
Recabar, validar y procesar la información necesaria para la realización de pagos electrónicos requeridos para la gestión, obtención o prestación de trámites y servicios gubernamentales proporcionados por las Dependencias y Entidades de los tres órdenes de Gobierno.	Expreso
Aplicar encuestas de satisfacción y percepción ciudadana para evaluar la experiencia de las personas usuarias en los distintos canales de atención ciudadana.	Tácito
Evaluar la calidad, eficiencia y efectividad de los servicios proporcionados a través de los canales de atención ciudadana.	Tácito
Generar estadísticas, indicadores, estudios y análisis de información derivados de la operación de los servicios de atención ciudadana, con fines de monitoreo, evaluación, mejora continua, planeación institucional, diseño de estrategias de atención y fortalecimiento de las políticas públicas orientadas a las necesidades de la ciudadanía.	No requiere consentimiento

Integrar, actualizar y administrar bases de datos institucionales derivadas de la operación de los canales de atención ciudadana, con la finalidad de garantizar la trazabilidad y seguimiento de las solicitudes, así como fortalecer la mejora continua de los procesos de atención y resolución de trámites y servicios.	No requiere consentimiento
Recabar, registrar y administrar la información de asistencia y participación de personas servidoras públicas, personas colaboradoras, integrantes de asociaciones civiles, instituciones académicas, organismos públicos o privados, así como de cualquier persona participante en capacitaciones, talleres, mesas de trabajo, reuniones, exposiciones, foros, presentaciones y demás actividades institucionales organizadas o coordinadas por el MUAC, con la finalidad de llevar el control de asistencia, generar evidencia documental, dar seguimiento a los acuerdos y acciones derivadas, evaluar el alcance de las actividades y fortalecer los procesos de coordinación, capacitación y vinculación institucional.	Tácito
Recabar y utilizar testimonios, experiencias, opiniones y casos de éxito, con la finalidad de documentar buenas prácticas, sensibilizar a la población, promover el acceso a los trámites y servicios, fortalecer la cultura de inclusión y accesibilidad, así como difundir los beneficios e impacto del MUAC.	Tácito
Recabar, registrar, difundir, analizar y dar seguimiento a la información, opiniones, propuestas, comentarios, respuestas y demás aportaciones proporcionadas por las personas participantes en consultas públicas, encuestas, entrevistas, grupos focales, mesas de trabajo, foros, pruebas piloto, ejercicios de participación ciudadana, mecanismos de innovación pública y demás espacios de diálogo y colaboración	Expreso

institucional, con la finalidad de fortalecer la toma de decisiones, evaluar la percepción ciudadana, mejorar la calidad de los servicios públicos, optimizar los procesos de atención y contribuir al diseño, implementación y evaluación de programas, proyectos, trámites y servicios gubernamentales.	
---	--

Asimismo, se informa que, en caso de que las personas usuarias del Modelo Único de Atención Ciudadana (MUAC) sean niños, niñas o adolescentes (NNA), será necesario contar con el consentimiento expreso de la madre, el padre o la persona tutora, en su calidad de persona titular de la patria potestad o tutela. Dicho consentimiento deberá otorgarse a través de los medios establecidos para tales efectos e implica la aceptación del tratamiento de los datos personales del NNA conforme a las finalidades previstas en el presente Aviso de Privacidad. La Agencia Digital no será responsable de la utilización del Modelo Único de Atención Ciudadana (MUAC) por parte de NNA sin el debido consentimiento, siendo responsabilidad exclusiva de la persona que proporcione los datos personales del NNA.

¿Con quién compartimos los datos personales y para qué fines?

Se realizarán transferencias de los datos personales cuando sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados, así como aquellas que se realicen entre responsables para el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas con la finalidad del Modelo Único de Atención Ciudadana, o bien, cuando se actualice alguno de los supuestos señalados en los artículos 15, 59 y 63 de la Ley de Protección de Datos Personales para el Sector Público del Estado de Baja California, para las que no se requerirá del consentimiento de la persona titular

Mecanismos, medios y procedimientos para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales (Derechos ARCO)

Las personas titulares de los datos personales podrán ejercer los derechos ARCO ante la Unidad de Transparencia de la Oficialía Mayor de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Baja California, ubicada en el Edificio del Poder Ejecutivo del Estado, Calzada Independencia, número 994, planta baja, Centro Cívico, Código Postal 21000 en la ciudad de Mexicali, Baja California, en un horario de atención al público de 8:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes, excepto días inhábiles, o bien, a través del número de teléfono (686) 58 1000 ext. 1351, o mediante el correo electrónico transparenciaom@baja.gob.mx, o la Plataforma Nacional de Transparencia, a través del siguiente enlace: <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>.

Se le informa que la recepción y trámite de las solicitudes para el ejercicio de los Derechos ARCO, estará sujeto a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales para el Sector Público del Estado de Baja California, la Ley General y demás disposiciones que resulten aplicables en la materia.

Domicilio de la Unidad de Transparencia de la Oficialía Mayor de Gobierno

Edificio del Poder Ejecutivo del Estado, Calzada Independencia número 994, planta baja, Centro Cívico, Código Postal 21000 en la ciudad de Mexicali, Baja California.

¿Dónde puedes consultar los cambios al Aviso de Privacidad Integral?

Las modificaciones, cambios o actualizaciones a este aviso de privacidad podrá consultarlas en el sitio web <http://www.transparenciabc.gob.mx/Areas/resultadoBusqueda/?id=29>, o bien, en el domicilio de la Unidad de Transparencia de la Oficialía Mayor de Gobierno ubicado en Edificio del Poder Ejecutivo del Estado, Calzada Independencia número 994, planta baja, Centro Cívico, Código Postal 21000 en la ciudad de Mexicali, Baja California.

Fecha de actualización: 24/06/2026