

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DUDAS Y QUEJAS POR PARTE DE TITULARES DE DATOS PERSONALES.

OBJETIVO:

Proporcionar los lineamientos para recibir y contestar las dudas y quejas que presenten los titulares de datos personales, de conformidad al artículo 35, fracción VI de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León.

ALCANCE:

Aplica a los titulares de los datos personales en posesión de Higueras.

POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN:

- Las dudas y quejas podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de la información presentada y de su utilización.
- Las dudas y quejas podrán presentarse tanto por medios físicos como electrónicos, para lo cual se cuenta con los mecanismos necesarios a efecto de agilizar el trámite correspondiente.
- El medio electrónico para recibir y contestar dudas y quejas será a través del correo de la Unidad de Transparencia (_____) y el medio físico en el domicilio del Municipio ubicado en Benito Juárez N° 100, Centro, Higueras, Nuevo León.
- Los requisitos para presentar una duda:
 - Escrito libre, que exprese de forma clara el cuestionamiento sobre el tema relacionado con los datos personales.
 - Cuando se reciba por medio electrónico se contestará de la misma manera o bien por Tabla de Avisos.
- Los requisitos para presentar una queja:
 - Llenar el formato descargable de la página del Municipio (_____), o le será proporcionado físicamente en la Unidad de Transparencia, ubicada en las instalaciones del Municipio.
 - Escrito libre que contenga la narración de los hechos en forma clara y breve precisando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, o bien, datos o indicios que permitan establecer una investigación.
 - Cuando no se reúnan los requisitos señalados o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo la investigación a efecto de que proceda la queja, se archivará el expediente como concluido.
- El Oficial de Protección de Datos Personales llevará un registro de todas las dudas y quejas recibidas.

Los plazos para contestar contados a partir del día siguiente de su recepción:

| Tipos | Plazo (días hábiles) | |
|-------|----------------------|--|
| Dudas | 5 | |
| Queja | 20 | |

RESPONSABLES DE REALIZAR LAS ACTIVIDADES:

- Dudas:

| # | ACTIVIDAD | RESPONSABLES |
|---|-----------------------------|---|
| 1 | Presentar la duda | Titular de los Datos Personales |
| 2 | Recibir y registrar la duda | Oficial de Protección de Datos Personales |
| 3 | Contestar la duda | Oficial de Protección de Datos Personales |

- Quejas:

| # | ACTIVIDAD | RESPONSABLES |
|---|---|---|
| 1 | Presentar la queja | Titular de los Datos Personales |
| 2 | Recibir y registrar la queja | Oficial de Protección de Datos Personales |
| 3 | Remitir al Comité de Transparencia y Unidad Administrativa competente | Oficial de Protección de Datos Personales |
| 4 | Emitir Acuerdo | Comité de Transparencia y Unidad Administrativa |
| 5 | Vista a la Autoridad Investigadora | Unidad de Transparencia |

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

- **En caso de dudas:**

1. Presentar la duda. El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su duda.
2. Recibir y registrar la duda. Una vez que el Oficial de Protección de Datos Personales recibe la duda, procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un número de folio.
3. Contestar la duda. El Oficial de Datos Personales dará respuesta a la duda presentada.

- **En caso de quejas:**

1. Presentar la queja. El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su queja.
2. Recibir y registrar la queja. Una vez que el Oficial de Protección de Datos Personales recibe la queja, procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un número de folio.



3. Remitir al Comité de Transparencia y Unidad Administrativa competente. Una vez registrada la queja, el Oficial de Protección de Datos Personales, la turnará mediante oficio al Comité de Transparencia, con copia a la Unidad Administrativa que resulte competente.
4. Emitir Acuerdo. El Comité de Transparencia y la Unidad Administrativa deberán emitir un Acuerdo para determinar si la queja es procedente o no, lo cual será notificado al quejoso.
5. Vista a la Autoridad Investigadora. En caso de resultar procedente, la Unidad de Transparencia dará vista a la Autoridad Investigadora sobre posibles actos y omisiones que pudieran constituirse en responsabilidad administrativa.