

PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y RESPONDER DUDAS Y QUEJAS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DEL MUNICIPIO DE GENERAL ESCOBEDO, NUEVO LEÓN

I. INTRODUCCIÓN

De conformidad con el artículo 35, fracción VI de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León, el siguiente proceso tiene el objetivo de ilustrar a las personas titulares de datos personales en posesión del Municipio de General Escobedo, Nuevo León, así como a las áreas responsables, del proceso a seguir cuando se presenten dudas y quejas en la materia.

II. ALCANCE

Es aplicable para todos los titulares de datos personales en posesión del Municipio de General Escobedo, Nuevo León.

III. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DUDAS Y QUEJAS:

1. Las dudas y quejas podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de la información presentada y de su utilización.
2. Las dudas y quejas podrán presentarse tanto por medios físicos como electrónicos, para lo cual se cuenta con los mecanismos necesarios a efectos de agilizar el trámite correspondiente.
3. El medio electrónico para recibir y contestar dudas y quejas será a través del correo de la Unidad de Transparencia del municipio de General Escobedo, Nuevo León c.transparencia@escobedo.gob.mx, y el medio físico en su domicilio ubicado en las oficinas de la Secretaría de la Contraloría, en el segundo piso del Centro Integral de Atención Ciudadana de Escobedo "CIACE" (antes Torre Administrativa) sito en calle Francisco I. Madero 201 Col. Centro de General Escobedo, N.L. y comunicandose vía telefónica al número 82206100 ext. 1423.



4. Quien ostente la Titularidad de la Unidad de Transparencia, llevará un registro de dudas y quejas recibidas.
5. Los plazos para contestar serán contados a partir del día siguiente de su recepción:
 - a) En el caso de dudas se tendrá de plazo cinco días hábiles.
 - b) En el caso de quejas se tendrá de plazo veinte días hábiles.
 - c) En el supuesto de que, en la investigación o producto de una queja, se requiera más tiempo para emitir una resolución, se podrá ampliar el plazo de respuesta hasta por diez días hábiles más, previa notificación fundada y motivada a la parte quejosa, dentro de los veinte días hábiles establecidos para dar respuesta a la queja.

IV. REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA DUDA:

1. Escrito libre, que exprese de forma clara el cuestionamiento sobre el tema relacionado con los datos personales. Se mencionarán datos de contacto para dar respuesta, en caso de omitirse, se contestará por Tabla de avisos.
2. Cuando se reciba por medio electrónico se contestará de la misma manera o bien por Tabla de Avisos.

V. REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA QUEJA:

1. Llenar el formato descargable del apartado de Transparencia de la página de General Escobedo Nuevo León; o le será proporcionado físicamente en la Unidad de Transparencia, ubicada en el domicilio que se señala en el tercer punto del apartado de RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DUDAS Y QUEJAS.
<https://www.escobedo.gob.mx/transparencia/doc/Art10-01/20211208024350.pdf>
2. 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 concluído.

VI. RESPONSABLES DE LAS ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
DUDAS		
1	Presentar duda	Titular de los Datos Personales
2	Recibir, registrar duda y en su caso archivarla por notoria incompetencia	Titular de la Unidad de Transparencia
3	Remitir a la Unidad Administrativa competente.	Titular de la Unidad de Transparencia.
4	Allegar información sobre la duda	Enlace de Datos Personales de la Unidad Administrativa competente
5	Contestar duda	Titular de la Unidad de Transparencia, en colaboración con las Unidades Administrativas
QUEJAS		
1	Presentar queja	Titular de los Datos Personales
2	Recibir, registrar queja y en su caso archivarla por notoria incompetencia y/o falta de datos.	Titular de la Unidad de Tránsparencia
3	Remitir al Comité de Trasparencia y a la Unidad Administrativa competente.	Titular de la Unidad de Tránsparencia
4	Allegar información sobre la queja al Comité de Transparencia.	Enlace Datos Personales de la Unidad Administrativa competente
5	Emitir Acuerdo	Comité de Transparencia
6	Vista a la Autoridad Investigadora	Unidad de Transparencia

VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

A. 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, registrar duda y en su caso archivarla por notoria incompetencia.** Una vez que el Titular de la Unidad de Transparencia reciba la duda, procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un número de folio.

Una vez con número de folio, el Titular de la Unidad verificará y determinará si dicha solicitud refiere a datos personales o, pertenece al ámbito competencial de otra organización. En caso de no ser de la materia de datos personales o ser de otra institución, se le dará respuesta y orientará al Titular de los datos personales.

3. **Remitir a la Unidad Administrativa competente.** Una vez registrada y procedente la solicitud, la Unidad de Transparencia podrá turnar la duda vía oficio a la Unidad Administrativa que resulte competente, con el objetivo de allegarse de información y con ello estar en posibilidades de resolver la duda.
4. **Allegar información sobre la duda.** El enlace de Datos Personales de la Unidad Administrativa municipal competente, deberá de emitir respuesta al oficio para coadyuvar en la respuesta de la duda.
5. **Contestar duda.** El Titular de la Unidad de Transparencia emitirá un Acuerdo donde de dará respuesta a la duda presentada.

B. 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, registrar queja y en su caso archivarla por notoria incompetencia y/o falta de datos.** Una vez que el Titular de la Unidad de Transparencia reciba la queja, procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un número de folio.
Una vez con número de folio, el Titular de la Unidad verificará y determinará si dicha solicitud refiere a datos personales o, pertenece al ámbito competencial de otra organización. En caso de no ser de la materia de datos personales o ser de otra institución, se le dará respuesta y orientará al Titular de los datos personales.
Cuando no se reúnan los requisitos señalados en la fracción V del presente documento, 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.
3. **Remitir al Comité de Transparencia y a la Unidad Administrativa competente.** Una vez registrada y procedente la queja, el Titular de la Unidad de Transparencia la turnará vía oficio al Comité de Transparencia y a la Unidad Administrativa que resulte competente a efecto de que atiendan la presente queja.
4. **Allegar información sobre la queja al Comité de Transparencia.** El enlace de Datos Personales de la Unidad Administrativa municipal competente, deberá de emitir respuesta al oficio dirigido al Comité de Transparencia con copia a la Unidad de Transparencia, sobre las razones si la queja es procedente o no.
5. **Emitir Acuerdo.** El Comité de Transparencia deberá de emitir un Acuerdo para determinar si la queja es procedente o no, lo cual será notificado al quejoso, con copia a la Unidad de Transparencia.
6. **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.

VIII. REGISTRO Y ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN

La Unidad de Transparencia deberá de consolidar la información que se haya generado en el proceso de la duda o queja, registrando lo siguiente en una base de datos:

1. Datos personales del interesado.
2. Fecha de entrada.
3. Canal de entrada.
4. Tipo de datos personales del interesado.
5. Tipo de comunicación (duda / queja en relación a datos personales).
6. Si los servicios afectados son competencia del Municipio de General Escobedo, Nuevo León.
7. Áreas Administrativas que intervinieron en la respuesta.
8. Fecha de remisión al área administrativa.
9. Fecha de respuesta al titular de datos personales.