



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL
ALCALDE**

SECRETARÍA EJECUTIVA

07 DE NOVIEMBRE DE 2025

	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 2 de 23

ÍNDICE

		Página
	FIRMAS	3
I	INTRODUCCIÓN	5
II	OBJETIVOS DEL MANUAL	6
III	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	6
IV	ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN	7
V	GLOSARIO	8
VI	POLÍTICAS	9
	GENERALES	9
	ESPECÍFICAS	10
VII	PROCESO	12
	<u>SE-BUZÓN-MPP-01-PROCESO-01-V3</u>	
	PROCESO ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE	13
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	13
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	15
VIII	ANEXOS	16
	<u>SE-BUZÓN-MPP-01-FORMATO-01-V3</u>	
	BUZÓN DEL ALCALDE ELECTRÓNICO	17
	<u>SE-BUZÓN-MPP-01-FORMATO-02-V3</u>	
	AVISO DE PRIVACIDAD	19



SECRETARÍA EJECUTIVA

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE

Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3

Versión: 03

Emisión: 10 de marzo de 2020

Actualización: 07 de noviembre de 2025

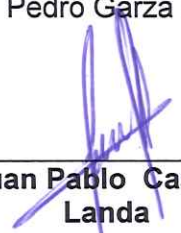
Página: 3 de 23

El presente *Manual de Políticas y Procedimientos para la Atención del Buzón del Alcalde* aplicable a la Secretaría Ejecutiva, queda formalizado con las firmas de autorización de los siguientes funcionarios públicos:

FIRMAS


Licenciado Daniel Iván Ruiz Chávez
Secretario de la Contraloría y Transparencia del
Municipio de San Pedro Garza García Nuevo León

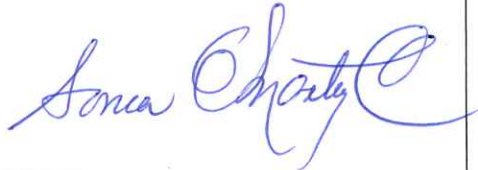

Licenciado Jonathan Daniel Martínez De la Rosa
Consejero General de Asuntos Jurídicos del
Municipio de San Pedro Garza García Nuevo León


Licenciado Juan Pablo Castuera Zubieta y Landa
Secretario Ejecutivo de San Pedro Garza García
Nuevo León



	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 4 de 23

Mediante las firmas de las y los servidores públicos que aparecen en los recuadros, se da el crédito a los participantes en su elaboración y/o actualización, revisión, verificación y validación.

	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Actualizó:	Licenciado Daniel Kurí Balderas Coordinador Técnico de la Secretaría Ejecutiva	
Revisó:	Contadora Pública Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia	
Verificó:	Licenciado José Luis Gatica Campos Director de Gestión y Planeación de la Secretaría Ejecutiva	
Validó:	Francisco Javier Castillo Santana Encargado del Despacho de la Dirección de Normatividad, Evaluación y Capacitación de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia	

	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 5 de 23

I. INTRODUCCIÓN

La presente actualización del **Manual de Políticas y Procedimientos para la Atención del Buzón del Alcalde** tiene como único alcance la adecuación de las denominaciones de las dependencias, unidades administrativas y cargos, derivada de los cambios aprobados en la estructura orgánica vigente de la Administración Pública Municipal.

En ese contexto, se deja constancia de que esta versión no contempla modificaciones a los contenidos de carácter jurídico, normativo, procedimental u operativo; por consiguiente, dichos contenidos continúan vigentes en sus términos, en tanto no sean objeto de una revisión integral posterior.

De esta manera, la actualización tiene como finalidad mantener la debida congruencia administrativa del documento con la estructura institucional actual; sin embargo, ello no implica innovación, derogación o modificación alguna de los procesos, políticas o lineamientos previamente establecidos. Por otra parte, el lenguaje empleado en el presente Manual no tiene por objeto establecer distinciones entre mujeres y hombres; en consecuencia, toda referencia en género gramatical deberá entenderse aplicable a ambos. Asimismo, se procurará privilegiar el uso de lenguaje incluyente que refleje la igualdad entre las personas, sin distinción de género.

Ahora bien, una de las prioridades del Gobierno Municipal de San Pedro Garza García es fortalecer la cercanía con la ciudadanía; por ello, la Secretaría Ejecutiva pone a disposición el “Buzón del Alcalde”, cuyo propósito es establecer un canal de comunicación directa entre la población y la Oficina del Alcalde.

En este sentido, el “Buzón del Alcalde” constituye una herramienta para la recepción de solicitudes, peticiones, quejas o inquietudes ciudadanas, las cuales pueden presentarse a través de medios electrónicos, telefónicos o presenciales.

Finalmente, cuando así se requiera, la Secretaría Ejecutiva realiza las gestiones correspondientes ante las Secretarías y dependencias que integran el Gobierno Municipal de San Pedro Garza García; por lo tanto, resulta indispensable contar con procedimientos claros que orienten la atención efectiva a la ciudadanía y aseguren el adecuado seguimiento de sus solicitudes.

El lenguaje empleado en el presente Manual no tiene por objeto establecer distinciones entre mujeres y hombres. Por ello, cualquier referencia a un género se entenderá aplicable a ambos sexos. Asimismo, se procurará privilegiar el uso de un lenguaje inclusivo que refleje la igualdad entre personas, sin distinción de género.

	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 6 de 23

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

General

Establecer el proceso de atención ciudadana, desde la Secretaría Ejecutiva, en el marco del “Buzón del Alcalde”.

Específicos

- Determinar el medio a través del cual el ciudadano puede acceder al Buzón del Alcalde;
- Describir los pasos del proceso que se sigue para la atención de la solicitud, petición, queja o inquietud ciudadana;
- Dar a conocer que, en caso de requerirse, la Secretaría Ejecutiva canaliza los asuntos con las áreas competentes para su atención;
- Establecer el medio y el tiempo de respuesta a la ciudadanía por parte de la Secretaría Ejecutiva; y
- Dar a conocer que existe un Aviso de Privacidad para el resguardo de los datos personales.

III. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

LEGISLACIÓN FEDERAL:

- *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;*
- *Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública;*
- *Ley General de Responsabilidades Administrativas; y*
- *Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.*

LEGISLACIÓN ESTATAL:

- *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León;*
- *Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León;*

	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 7 de 23

- *Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León; y*
- *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.*

REGLAMENTOS MUNICIPALES:

- *Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García Nuevo León;*
- *Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Gobierno Abierto del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento de Entrega-Recepción para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento de Planeación, Seguimiento y Evaluación del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León; y*
- *Código de Ética y Conducta para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.*

IV. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN

Las políticas y procesos descritos en el presente Manual han sido diseñados para su observancia general y aplicación obligatoria en el ámbito de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, considerando las necesidades de la ciudadanía, así como las características propias de la organización administrativa municipal.

En este sentido, las disposiciones contenidas en el presente instrumento serán aplicables al “Buzón del Alcalde” en todas sus modalidades —electrónica, telefónica y presencial—, el cual es operado por la Secretaría Ejecutiva.

Asimismo, cuando los asuntos recibidos a través del “Buzón del Alcalde” sean turnados a las distintas Secretarías y dependencias que integran el Gobierno Municipal de San Pedro Garza García, éstas deberán observar y atender los procesos establecidos en este Manual, a efecto de garantizar uniformidad, coordinación institucional y adecuado seguimiento a las solicitudes ciudadanas.

	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 8 de 23

V. GLOSARIO

Para efectos del presente Manual, se entiende por:

1. **Aviso de privacidad:** Documento a disposición de la ciudadanía de forma física, electrónica o en cualquier formato generado por la persona servidora pública responsable, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de los mismos;
2. **Buzón del Alcalde:** Medio que se pone a disposición de la ciudadanía cuando requieran comunicar a la Oficina del Alcalde cualquier solicitud, petición, queja o inquietud. El buzón cuenta con tres diferentes modalidades: electrónica, telefónica y presencial;
3. **CIAC:** Centro Integral de Atención Ciudadana;
4. **Ciudadano:** Son aquellos integrantes de una sociedad en donde comparten los mismos derechos y están obligados a cumplir normas y deberes;
5. **Datos personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información;
6. **Municipio:** Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;
7. **Modalidad electrónica:** Contacto a través de la página electrónica del Municipio <https://www.sanpedro.gob.mx/buzonalcalde1518.asp>;
8. **Modalidad telefónica:** Contacto a través del número telefónico que oportunamente deberá ser difundido con tal propósito;
9. **Modalidad presencial:** Contacto a través de la Persona Servidora Pública asignada para el proceso de Atención Ciudadana de la Secretaría Ejecutiva; y
10. **Transferencia de datos personales al Sujeto Obligado:** Comunicación de datos personales a las Secretarías y/o dependencias municipales responsables de la atención de los asuntos ciudadanos.

	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 9 de 23

VI. POLÍTICAS GENERALES

Generales

- La o el ciudadano deberá ponerse en contacto con el Buzón del Alcalde en una de sus tres modalidades: presencial, electrónica y telefónica, para comunicar cualquier solicitud, petición, queja o inquietud. Las o los ciudadanos interesados deberán realizar lo siguiente.
 - Presencial:** acudir a con la Persona Servidora Pública asignada para proceso de Atención Ciudadana de la Secretaría Ejecutiva ubicada en las calles Juárez y Libertad S/N, Col. Centro en San Pedro Garza García. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.
 - Electrónica:** acceder a la página <https://www.sanpedro.gob.mx/buzonalcalde1518.asp> o escribir a un correo electrónico que oportunamente deberá ser difundido con tal propósito.
 - Telefónica:** comunicarse al teléfono 81 8400 4403 en un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.
 - Mensajería instantánea:** Por medio del Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC) mediante la aplicación WhatsApp a través del número 81 1212 1212.
- En las tres modalidades, la o el ciudadano deberá proporcionar datos de contacto si desea que se dé seguimiento puntual a su asunto. Si lo requiere, la solicitud podría ser anónima. Entre los datos solicitados se encuentran: nombre, teléfono fijo o celular, dirección, correo electrónico y asunto.
- Una vez que la información esté completa, la o el funcionario responsable del proceso de Atención Ciudadana de la Secretaría Ejecutiva realizará las gestiones correspondientes. Si se requiere la intervención de una Secretaría o dependencia del Municipio de San Pedro Garza García, se ingresará un reporte al Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC) o se utilizará el correo electrónico institucional para tal fin.

	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 10 de 23

Las quejas o denuncias contra servidores públicos adscritos a la Secretaría de Seguridad Pública, recibidas a través del Buzón del alcalde serán canalizadas al área correspondiente.

4. En caso de abrirse un reporte en el CIAC, la solicitud seguirá su curso dentro de este sistema y la persona servidora pública que atienda este sistema contactará al ciudadano para brindarle un número de folio, esto con la finalidad de que pueda dar seguimiento a través de la plataforma electrónica del CIAC, la cual es <http://ciac.sanpedro.gob.mx/web/>.
5. Una vez atendido el reporte, solicitud, queja o inquietud, la persona servidora pública designada por la dependencia para dar seguimiento al asunto turnado por el CIAC deberá ingresar a la plataforma electrónica del CIAC para actualizar el estatus a "Concluido".
6. La Secretaría o dependencia de la Administración Pública Municipal que resulte competente y a la cual se le haya turnado el asunto contará con un plazo de 15 (quince) días hábiles para contactar a la persona solicitante e informar sobre el tratamiento y/o canalización de su solicitud. El plazo para la respuesta final o la conclusión del asunto dependerá de la naturaleza del tema, siendo cada Secretaría o dependencia responsable del cumplimiento de los términos aplicables para la atención y resolución de los reportes que le correspondan.
7. En tanto las Secretarías o dependencias no emitan una respuesta final o conclusión del asunto a las personas solicitantes, la Persona Servidora Pública asignada para el proceso de Atención Ciudadana de la Secretaría Ejecutiva continuará con su proceso de gestión ante estas Secretarías o Dependencias, hasta que finalice o concluya el servicio solicitado. Los ciudadanos contarán con datos de contacto del funcionario responsable de Atención Ciudadana para estar en constante comunicación en caso de requerirse.

Específicas

8. Uso de datos personales

- La operación del Buzón del Alcalde debe sujetarse a los lineamientos establecidos en el presente Manual, las y los ciudadanos tienen derecho a la protección de sus datos personales, por lo cual se cuenta con el Aviso de Privacidad correspondiente, para

	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 11 de 23

garantizar la confidencialidad de sus datos personales, **anexo SE-BUZÓN-MPP-01-FORMATO-02-V3.**

- La o el funcionario responsable del buzón del alcalde tiene la obligación de preservar la confidencialidad y discreción de la información de las o los ciudadanos que utilizan este medio. Este precepto debe extenderse a las personas funcionarias públicas de otras Secretaría y dependencias del Municipio de San Pedro Garza García y a quienes se les realice una transferencia de la información personal para la atención y resolución de las solicitudes, peticiones, quejas o inquietudes de los ciudadanos. La transferencia de la información se realizará a través del Centro Integral de Atención Ciudadana, del correo electrónico institucional o de manera telefónica.

	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 12 de 23

VII. PROCESO

	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 13 de 23

SE-BUZÓN-MPP-01-PROCESO-01-V3

ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

SECRETARÍA EJECUTIVA – Persona servidora pública designada para la atención ciudadana

1. Recibe la solicitud, petición, queja o inquietud de la o el ciudadano ya sea de manera presencial, telefónica o electrónica.
2. Captura en el Sistema de Control de Excel, la solicitud, petición, queja o inquietud de la o el ciudadano.
3. Analiza la solicitud.

SE TRATA DE UNA SOLICITUD, PETICIÓN, QUEJA, O INQUIETUD QUE REQUIERE SOLO LA GESTIÓN DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA.

4. Gestiona la solicitud ante el área correspondiente.
5. Da seguimiento puntual a la solicitud e informa a la o el ciudadano su estatus, hasta concluirla.

“En caso de que no sea posible su petición, se le informa el motivo y se da por atendida”.

FIN DEL PROCESO.

	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 14 de 23

SE TRATA DE UNA SOLICITUD, PETICIÓN, QUEJA, O INQUIETUD QUE REQUIERE LA INTERVENCIÓN DE UNA SECRETARÍA O DEPENDENCIA

6. Captura el reporte en el Sistema del Centro Integral de Atención Ciudadana.

“Automáticamente llega al Centro Integral de Atención Ciudadana a través del Sistema CIAC y es canalizada a quien corresponda para su atención y trámite”.

7. Le informa al ciudadano, vía electrónica o telefónica, que su reporte fue canalizado al Sistema CIAC y le proporciona los datos de contacto del personal que atiende su solicitud en el CIAC

8. Una vez concluido el reporte por parte de la Secretaría o dependencia la persona servidora pública designada por la dependencia para dar seguimiento al asunto turnado por el CIAC ingresara a la plataforma electrónica del CIAC para actualizar el estatus a “Concluido”.

FIN DEL PROCESO.



SECRETARÍA EJECUTIVA

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE

Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3

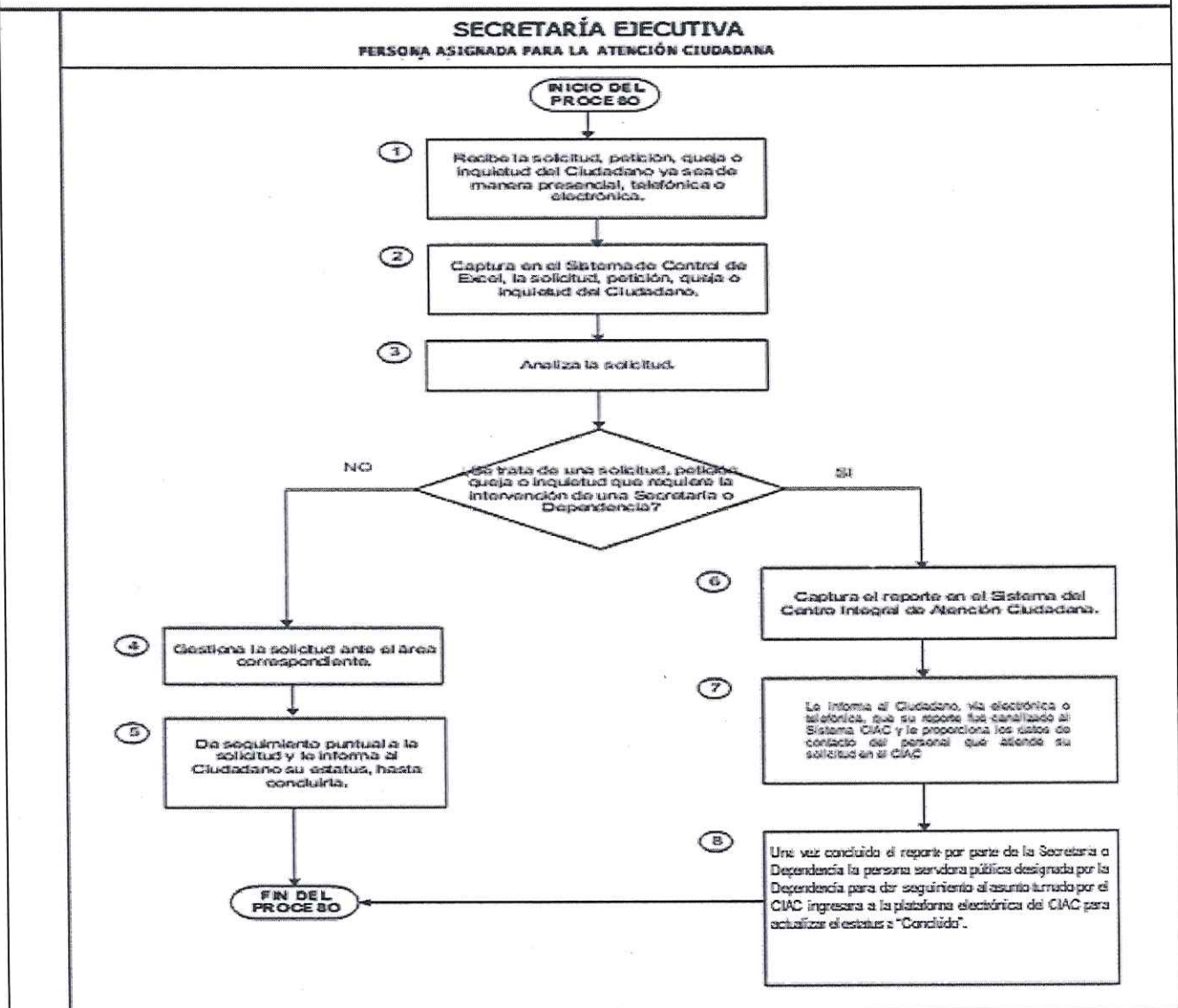
Versión: 03

Emisión: 10 de marzo de 2020

Actualización: 07 de noviembre de 2025

Página: 15 de 23

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE



	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 16 de 23

VIII. ANEXOS

	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 17 de 23

SE-BUZÓN-MPP-01
FORMATO-01-V3

BUZÓN DEL ALCALDE ELECTRÓNICO

	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 18 de 23

← → ↻ sanpedro.gob.mx/buzon-del-alcalde ☆ ☰ Todos los favoritos

UN SOLO GOBIERNO TU CIUDAD ▼ TRÁMITES ▼  TRANSPARENCIA PROYECTOS ▼ DENUNCIA 

**¿TIENES ALGO QUE DECIRNOS?
¡ESTE ES TU ESPACIO!**

Tu voz es muy importante para seguir construyendo juntos un mejor San Pedro.

Si tienes propuestas, inquietudes o necesitas apoyo con algún tema, compártelo en este buzón.

Cada mensaje será atendido con respeto y compromiso.

Nombre

Email

Teléfono

Comentario

Enviar



	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 19 de 23

SE-BUZÓN-MPP-01-
FORMATO-02-V3

AVISO DE PRIVACIDAD

	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 20 de 23

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

La Secretaría Ejecutiva del municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, con domicilio en la calle Libertad, número 101, en el Centro de San Pedro Garza García, Nuevo León, Código Postal 66200, con número de teléfono 81 8400 4403 y correo electrónico rodrigo.quintanilla@sanpedro.gob.mx es el responsable del tratamiento y protección de sus datos personales, en términos de la *Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León*, y al respecto, le informa lo siguiente:

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, se necesitarán datos personales de identificación y de contacto como nombre, domicilio, número de teléfono y cuenta personal de correo electrónico, los cuales no son considerados como sensibles.

El fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales se establece en el artículo 41, inciso a) del *Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León* (última reforma publicada en el POE 13/12/24). Los datos personales que Usted proporcione, los utilizaremos con las finalidades de recibir, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes, peticiones, quejas, sugerencias y reportes ciudadanos formulados a través del Buzón del Alcalde en sus tres modalidades, presencial, telefónico o electrónico; lo cual constituye el cumplimiento a la obligaciones y atribuciones establecidas en el *Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León*, razón por la cual el sujeto obligado no tiene la obligación de recabar el consentimiento de los titulares para realizar el tratamiento de los mismos.

Los datos personales serán utilizados por la Secretaría Ejecutiva para hacer de su conocimiento eventos futuros, como promociones, deportivos, culturales, informes y en general comunicación social que realice este Municipio; salvaguardando en todo momento su identidad como titular de los datos personales.

Para manifestar su negativa respecto a la finalidad antes mencionada, deberá acudir ante las oficinas de la Secretaría Ejecutiva ubicadas en Libertad 101, en el Centro de este Municipio, o bien, enviar un correo electrónico a rodrigo.quintanilla@sanpedro.gob.mx a fin de expresar su intención. Se informa que no se realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.



	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 21 de 23

Usted podrá ejercer los “derechos ARCO”, directamente ante la Unidad de Transparencia del Municipio, o bien, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, en la liga electrónica: <http://www.plataformadetransparencia.org.mx>.

Si desea conocer el procedimiento para el ejercicio de los “derechos ARCO”, puede acudir ante la Unidad de Transparencia del Municipio, cuyo domicilio y medios de contacto se encuentran precisados en el siguiente punto.

Los requisitos que deberá contener la solicitud para el ejercicio de los “derechos ARCO” son los siguientes:

- I. El nombre del titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- II. Los documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
- III. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud;
- IV. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso;
- V. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular; y
- VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

Tratándose de una solicitud de acceso a datos personales, el titular deberá señalar la modalidad en la que prefiere que éstos se reproduzcan.

En el ejercicio del derecho de rectificación, el titular deberá precisar los datos a corregir. Asimismo, podrá aportar todos los elementos necesarios a fin de que el responsable realice la modificación correspondiente. Con relación a una solicitud de cancelación, el titular deberá señalar las causas que lo motiven a solicitar la supresión de sus datos personales en los archivos, registros o bases de datos del responsable. En el caso de la solicitud de oposición, el titular deberá manifestar las causas legítimas o la situación específica que lo llevan a solicitar el cese en el tratamiento, así como el daño o perjuicio que le causaría la persistencia del tratamiento, o en su caso, las finalidades específicas respecto de las cuales requiere ejercer el derecho de oposición. Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del responsable, que el titular considere competente, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que al efecto establezca el

	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 22 de 23

Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, o bien, vía Plataforma Nacional.

Los medios habilitados para dar respuesta a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO son: La Plataforma Nacional de Transparencia, el domicilio o medio autorizado por el solicitante, los estrados en la oficina de la Unidad de Transparencia.

Tratándose de una solicitud de acceso a datos personales, el titular deberá señalar la modalidad en la que prefiere que éstos se reproduzcan, la cual podrá ser por escrito, mediante copias simples o certificadas, correo electrónico, fotografías, cintas de video, dispositivos de archivos electrónicos o magnéticos, registros digitales, sonoros, visuales, holográficos, y en general, todos aquellos medios o soportes derivados de los avances de la ciencia y la tecnología en que obre la información.

Los plazos de respuesta a solicitud de “derechos ARCO” son los siguientes:

General. - no deberá exceder de veinte días contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

Prórroga. - el plazo referido anteriormente podrá ser ampliado hasta por diez días.

Prevención. - cinco días siguientes a la presentación de la solicitud.

Incompetencia. - tres días siguientes a la presentación de la solicitud.

Trámite específico. - cinco días siguientes a la presentación de la solicitud.

En caso de estar inconforme con la respuesta que le sea brindada, el titular, por sí mismo o a través de su representante, podrá interponer un recurso de revisión ante el Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales o, en su caso, ante la Unidad de Transparencia del responsable que haya conocido de la solicitud para el ejercicio de los “derechos ARCO”, dentro de un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del día siguiente a la fecha de la notificación de la respuesta, o partir del día siguiente al en que haya transcurrido el plazo para dar respuesta, sin que se haya emitido ésta; lo anterior, de conformidad con los artículos 108 al 119 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León.

	SECRETARÍA EJECUTIVA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN DEL ALCALDE	Codificación: SE-BUZÓN-MPP-01-V3
		Versión: 03
		Emisión: 10 de marzo de 2020
		Actualización: 07 de noviembre de 2025
		Página: 23 de 23

El domicilio de la Unidad de Transparencia del Municipio de San Pedro Garza García, es: Independencia, número 316, esquina con Corregidora en el Casco Urbano de San Pedro Garza García, Nuevo León, Código Postal 66230, con número de teléfono 84004400 extensión 4544, y correo electrónico transparencia@sanpedro.gob.mx

En caso de que exista un cambio al presente aviso de privacidad, se comunicará a los titulares de los datos personales, a través de la liga electrónica <http://transparencia.sanpedro.gob.mx/transparencia/AvisoDePrivacidad.aspx> seleccionando la Secretaría Ejecutiva, apartado Buzón del Alcalde.

La fecha de la última actualización del presente aviso de privacidad es 14 de marzo de 2025.