



**San
Pedro
Garza
García**

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

GOBIERNO MUNICIPAL

I. 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.

II. ALCANCE:

Aplica a los titulares de los datos personales en posesión del municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

III. NORMAS DE OPERACIÓN:

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 efecto de realizar el trámite respectivo.
3. El medio electrónico para recibir y contestar dudas y quejas será a través del correo de la Unidad de Transparencia del municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León transparencia@sanpedro.gob.mx, y el medio físico en su domicilio ubicado en la calle Independencia, número 316, en el Centro de San Pedro Garza García, Nuevo León, Código Postal 66620, con número de teléfono 84004478 extensión 4478.
4. Los requisitos para presentar una duda:
 - a) Escrito libre, que exprese de forma clara el cuestionamiento sobre el tema relacionado con los datos personales.
 - b) Cuando se reciba por medio electrónico se contestará de la misma manera o bien por Tabla de Avisos.
5. Los requisitos para presentar una queja:

- a) Llenar el formato descargable del microsítio de Datos Personales <https://www.sanpedro.gob.mx/transparencia/InformesDatosPersonales.a> sp de la página de Transparencia Institucional; o le será proporcionado físicamente en la Unidad de Transparencia, ubicada en las oficinas del Municipio de San Pedro Garza García.
- b) 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.
6. 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.
7. El Coordinador de Protección de Datos Personales llevará un registro de todas las dudas y quejas recibidas.
8. Los plazos para contestar serán contados a partir del día siguiente de su recepción:

TIPO	PLAZO (DÍAS HÁBILES)
Duda	3
Queja	20

IV. RESPONSABLES DE REALIZAR LAS ACTIVIDADES:

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
DUDAS		
1	Presentar duda	Titular de los Datos Personales
2	Recibir y registrar duda	Coordinador de Protección de Datos Personales
3	Contestar duda	Coordinador de Protección de Datos Personales
QUEJAS		
1	Presentar queja	Titular de los Datos Personales
2	Recibir y registrar queja	Coordinador de Protección de Datos Personales
3	Remitir al Comité de Transparencia y a la Unidad Administrativa	Coordinador de Protección de Datos Personales

	competente	
4	Emitir Acuerdo	Comité de Transparencia y Unidad Administrativa
5	Vista a la Autoridad Investigadora	Unidad de Transparencia

V. 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 Coordinador 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 Coordinador 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 Coordinador 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 Coordinador 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.

Para llenar el formulario de quejas es necesario descargar el archivo PDF, llenar los campos de texto y reenviar el archivo a transparencia@sanpedro.gob.mx,

Descargar el formulario de quejas del Municipio de San Pedro Garza García <https://www.sanpedro.gob.mx/transparencia/InformesDatosPersonales.asp>

Procedimiento de Recepción y Atención de Dudas y Quejas por Parte de Titulares de Datos Personales, aprobado por el Comité de Transparencia del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, el 28 de abril de 2021.



LIC JOSÉ ARMANDO JASSO SILVA
EL DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD