



Administración
2021 – 2024



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

OBJETIVO

Proveer los lineamientos para recibir y dar respuesta a 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

Se destina y aplica a los titulares de los datos personales en posesión del Municipio de Juárez, Nuevo León.

*Palacio Municipal Torre Administrativa
Calle General Ignacio Zaragoza sin número
Zona Centro Juárez, Nuevo León C.P. 67250
Correo electrónico: transparenciaybuengobierno@juarez-nl.org.mx
Teléfono 81 3423-8518*



Administración
2021 – 2024



POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN:

Las dudas y quejas pueden ser anónimas garantizando la confidencialidad de la información entregada y del proceso de su utilización.

Las dudas y quejas pueden ser presentadas a por escrito o través de medios electrónicos, toda vez que se cuenta con los dispositivos necesarios para efecto de agilizar el trámite según corresponda.

El medio electrónico para recibir, dar seguimiento y contestar cualquier duda y queja será a través del correo de la Unidad de Transparencia de Juárez, Nuevo León, siendo el siguiente: trasparenciaybuengobierno@juarez-nl.gob.mx y el medio de manera física en la Unidad de Transparencia de Juárez, Nuevo León ubicada en el Palacio Municipal Torre Administrativa, sito en la calle Lic. Benito Juárez, sin número en la Zona Centro de Juárez, Nuevo León CP 67250.

*Palacio Municipal Torre Administrativa
Calle General Ignacio Zaragoza sin número
Zona Centro Juárez, Nuevo León C.P. 67250
Correo electrónico: trasparenciaybuengobierno@juarez-nl.org.mx
Teléfono 81 3423-8518*



Administración
2021 – 2024



Requisitos para presentar una duda:

Mediante escrito libre, que exprese de forma clara el cuestionamiento sobre el tema relacionado con los datos personales.

Cuando la duda se reciba por un medio electrónico, se dará la respuesta por el mismo medio en que lo solicito o en su defecto en caso de no ser posible se entregará mediante la Tabla de Avisos instalada en el Palacio Municipal.

Requisitos para presentar una queja:

Forma electrónica a través del correo señalado o en su caso de manera presencial en la Unidad de Transparencia de Juárez, Nuevo León.

Mediante escrito libre que contenga la narración de los hechos en forma clara y breve, precisando las circunstancias de tiempo, lugar y modo, o bien los datos o indicios que permitan establecer una investigación.

En caso de que no se reúnan los requisitos anteriormente señalados, o no se aporten los datos o indicios mínimos para llevar a cabo la investigación correspondiente a efecto de que proceda la queja, se tendrá por interpuesta la queja y se archivará el expediente como un asunto concluido.

El Oficial de Protección de Datos Personales llevará un registro de todas las dudas y quejas recibidas.

Los plazos para contestar las dudas, serán de 03-tres días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción. Y para contestar las quejas, serán de 20-veinte días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción.

*Palacio Municipal Torre Administrativa
Calle General Ignacio Zaragoza sin número
Zona Centro Juárez, Nuevo León C.P. 67250
Correo electrónico: transparenciaybuengobierno@juarez-nl.org.mx
Teléfono 81 3423-8518*



Administración
2021 – 2024



RESPONSABLES DE REALIZAR LAS ACTIVIDADES DUDAS

NÚMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Presentación de 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

RESPONSABLES DE REALIZAR LAS ACTIVIDADES QUEJA

NÚMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Presentación de 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 de Juárez, Nuevo León y a la Unidad Administrativa competente	Oficial de Protección de Datos Personales
4	Emitir Acuerdo	Comité de Transparencia de Juárez Nuevo León y Unidad Administrativa competente
5	En caso de existir una posible responsabilidad por parte de un servidor público, dará vista al Titular de la Unidad Investigadora de Juárez, Nuevo León	Unidad de Transparencia de Juárez, Nuevo León

*Palacio Municipal Torre Administrativa
Calle General Ignacio Zaragoza sin número
Zona Centro Juárez, Nuevo León C.P. 67250
Correo electrónico: transparenciaybuengobierno@juarez-nl.org.mx
Teléfono 81 3423-8518*



Administración
2021 – 2024



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

En el caso de la presentación de dudas el proceso será el siguiente:

El titular de los datos personales utilizará los medios físicos o electrónicos disponibles para presentar su duda.

Una vez que el Oficial de Protección de Datos Personales recibe la duda, la registrará en la base de datos, asignándole un número de folio para su seguimiento.

El Oficial de Datos Personales dará respuesta a la duda presentada, en el término que para ello se precisa y será de 03-tres días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción.

En el caso de la presentación de quejas el proceso será el siguiente:

El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para presentar su 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 para su seguimiento.

Registrada la queja, el Oficial de Protección de Datos Personales, la turnará mediante Oficio al Comité de Transparencia de Juárez, Nuevo León, con copia a la Unidad Administrativa que resulte competente.

El Comité de Transparencia de Juárez, Nuevo León y la Unidad Administrativa que resulte competente deberán emitir un Acuerdo para determinar si la queja es procedente o no, misma que será notificado al quejoso a través del medio en que haya realizado la queja.

En caso de resultar procedente la misma, la Unidad de Transparencia de Juárez, Nuevo León, dará vista al Titular de la Unidad Investigadora de Juárez, Nuevo León, y en caso de existir una posible responsabilidad por parte de un servidor público, para los efectos legales a que haya lugar.

*Palacio Municipal Torre Administrativa
Calle General Ignacio Zaragoza sin número
Zona Centro Juárez, Nuevo León C.P. 67250
Correo electrónico: transparenciaybuengobierno@juarez-nl.org.mx
Teléfono 81 3423-8518*