



**GOBIERNO DE
MÉXICO**



CONAHCYT
CONSEJO NACIONAL DE HUMANIDADES
CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS



CIATEQ, A.C. Centro de Tecnología Avanzada.

**Procedimiento para la recepción y atención de
dudas y quejas por parte de los titulares en
materia de protección de datos personales.**

Introducción.

En un entorno donde la protección de datos personales es de vital importancia, la gestión adecuada de las dudas y quejas de los titulares es esencial para garantizar la confianza y el cumplimiento normativo. El presente documento tiene como objetivo establecer un procedimiento claro y eficiente para la recepción y respuesta a las inquietudes relacionadas con la protección de datos personales.

Objetivo.

Este procedimiento se emite con el objeto de orientar a los titulares de los datos personales en posesión del CIATEQ, A.C. Centro de Tecnología Avanzada, en la recepción y atención de dudas y quejas en relación a dichos datos.

Ámbito de aplicación.

Este procedimiento es aplicable para todos aquellos titulares de los datos personales en posesión del CIATEQ, A.C. Centro de Tecnología Avanzada

Recepción y atención

La recepción, trámite y respuesta de las dudas y quejas podrán presentarse a través de los siguientes medios:

- A.** Por correo electrónico, dirigido a la Unidad de Transparencia en la dirección electrónica uenlace@ciateq.mx
- B.** Por escrito presentado físicamente en el domicilio de la Unidad de Transparencia ubicada en Avenida del Retablo, número 150, Colonia Constituyentes FOVISSSTE, Querétaro, Querétaro.
- C.** Por teléfono, llamando al teléfono 4422112600 Extensión 2326.

El horario para la recepción de dudas y quejas por correo electrónico o por escrito ante la Unidad de Transparencia comprende de lunes a viernes de las ocho a las diecisiete horas.

Las dudas o quejas cuya recepción se verifique después de los horarios señalados en los incisos anteriores, se considerarán recibidas al día hábil siguiente. Para efectos del horario de recepción se tomará en cuenta la hora del centro del país.

Requisitos para presentar una duda o queja.

1. Nombre o, en su caso, los datos generales de su representante;
2. Identificación oficial del Titular de los datos personales;
3. Escrito libre mediante el cual en forma clara manifieste la duda sobre el tema relacionado con sus datos personales, que puede ser presentado de manera física y electrónica;
4. Correo electrónico o datos de contacto para entregar respuesta;
5. La persona denunciante o quejosa podrá adjuntar los medios de prueba que estime necesarios para respaldar su duda o queja.

Trámite y plazos de atención de quejas o dudas

Será responsabilidad de la Unidad de Transparencia dar seguimiento a las quejas y dudas de la ciudadanía a través de este procedimiento, en coordinación con las unidades administrativas y el Comité de Transparencia del CIATEQ, A.C., Centro de Tecnología Avanzada;

Para la atención de dudas, la Unidad de Transparencia tendrá un plazo de 5 a 10 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su presentación, siempre y cuando la respuesta no amerite la intervención de otras unidades administrativas, en cuyo caso el plazo podrá extenderse hasta por 10 días hábiles adicionales.

Para la atención de quejas, la Unidad de Transparencia valorará el caso en concreto para determinar si es procedente, en cuyo caso turnará la queja al Comité de Transparencia del CIATEQ, el cual resolverá en un término máximo de 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la presentación de la queja, emitiendo una resolución, mediante la cual resolverá la misma.

Prevenciones o requerimientos de información adicional.

Cuando no se reúnan los requisitos o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo el trámite de la duda o queja, la Unidad de Transparencia prevendrá al titular de los datos dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de su solicitud, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación

No competencia.

Cuando la Unidad de Transparencia determine la notoria incompetencia para atender la duda o queja, lo hará del conocimiento de la persona, dentro de los tres días hábiles posteriores a la recepción de la duda o queja y, en caso de poderlo determinar, le orientará con el o los sujetos obligados competentes.

Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la duda o queja y se archivará el expediente como concluido.

La duda o queja será desechada por improcedente cuando:

- a. Constituyan una solicitud de acceso a la información o de protección de datos personales, en cuyo caso, se registrará en la Plataforma Nacional de Transparencia para el trámite correspondiente.
- b. Cuando verse sobre el trámite de algún medio de impugnación.
- c. En caso de no desahogar la prevención o requerimiento de información adicional a que se hace referencia en el numeral anterior

Resolución de la duda o queja.

La Unidad de Transparencia deberá informar al titular el motivo de su determinación, en los plazos señalados en el apartado correspondiente.

En caso de determinar que existen hechos constitutivos de presunta responsabilidad administrativa, la Unidad de Transparencia deberá dar vista al Órgano Interno de Control Específico con la queja correspondiente, y enviar un expediente en que se contengan todos los elementos que sustenten la presunta responsabilidad administrativa por incumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y las demás disposiciones aplicables.