



PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y RESPONDER DUDAS Y QUEJAS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES.

OBJETIVO:

Facilitar el procedimiento para recibir y atender 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:

Aplica a titulares de datos personales en posesión de la Universidad Politécnica de García.

REGLAS DE OPERACIÓN:

Las dudas y quejas podrán presentarse tanto por medios físicos como electrónicos, para lo cual se cuenta con los mecanismos necesarios a efecto de agilizar el trámite correspondiente.

- El medio físico en el domicilio Prolongación 16 de septiembre s/n, Col. Valles de San José, García, Nuevo León.
- El medio electrónico para recibir dudas y quejas será a través del correo informacion@upgarcia.edu.mx

Los requisitos para presentar una duda:

- Escrito libre, que exprese de forma clara el cuestionamiento sobre el tema relacionado con sus datos personales.
- Cuando se reciba por correo electrónico se contestará de la misma manera.

Los requisitos para presentar una queja:

- Llenar el formato Llenar el formato el cual se encuentra físicamente en las instalaciones de la Universidad Politécnica de García.

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

Los plazos para contestar contados a partir del día siguiente de su recepción:

- Duda Plazo 3 días hábiles .
- Queja Plazo 20 días hábiles.

RESPONSABLES DE REALIZAR LAS ACTIVIDADES:

Dudas:

Actividad	Responsable
Presentar la duda	Titular de los Datos Personales
Recibir y registrar la duda	Oficial de Protección de Datos Personales
Contestar la duda	Oficial de Protección de Datos Personales

Quejas:

Actividad	Responsables
Presentar la queja	Titular de los Datos Personales
Recibir y registrar la queja	Oficial de Protección de Datos Personales
Remitir al Comité de Transparencia y Unidad Administrativa competente	Oficial de Protección de Datos Personales
Emitir Acuerdo	Comité de Transparencia y Unidad Administrativa
Vista a la Autoridad Investigadora	Unidad de Transparencia

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

En caso de dudas:

- Presentación de la duda: El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su duda.
- Recepción y registro de la duda: Una vez que el Oficial de Protección de Datos Personales recibe la duda, procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un número de folio.
- Contestación de la duda: El Oficial de Datos Personales dará respuesta a la duda presentada.

En el caso de quejas:

- Presentación de la queja: El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su queja.
- Recepción y registro de la 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.
- Canalización al Comité de Transparencia y Unidad Administrativa competente: Una vez registrada la queja, el Oficial de Protección de Datos Personales, la turnará mediante oficio al Comité de Transparencia, con copia a la Unidad Administrativa que resulte competente.
- Acuerdo: El Comité de Transparencia deberá emitir un Acuerdo para determinar si la queja es procedente o no, lo cual será notificado al quejoso.
- 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.