



**GOBIERNO DE
MÉXICO**



CONACYT
Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología



Procedimiento de Recepción y Atención de Dudas y Quejas por parte de Titulares de Datos Personales

Objetivo

Proporcionar los lineamientos para recibir y contestar las dudas y quejas que presenten los titulares de datos personales de conformidad con el artículo 30 fracción VI de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPSSO)

Aplicabilidad

Aplica a los titulares de los datos personales en posesión del Centro de Investigación y Asistencia en Tecnología y Diseño del Estado de Jalisco, A.C. (CIATEJ)

Recepción y atención

1) Las dudas y quejas podrán ser anónimas, la información será tratada de manera confidencial.

2) Las dudas y quejas podrán presentarse tanto por medios físicos como electrónicos en la Unidad de Transparencia del CIATEJ, mediante escrito libre o atendiendo el formato respectivo, considerando lo siguiente:

- Presentada vía correo electrónico unidadtransparencia@ciatej.mx y/o
- En las instalaciones de la Unidad de Transparencia ubicada en Av. Normalistas 800, Colinas de la Normal, C.P. 44270, Guadalajara, Jalisco, México.
- Horario de atención: de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas (días hábiles).

Requisitos para presentar una duda*

Para presentar una duda podrá utilizar el "Formato de recepción de dudas en materia de datos personales" el cual podrá descargar en la siguiente liga <https://ciatej.mx/transparencia/SolicitudDudas.docx> o realizarla a través de un escrito libre mencionando:

- 1) Nombre o seudónimo de quien presenta la duda.
- 2) Presentar por escrito de forma clara el cuestionamiento sobre el tema relacionado con los datos personales.
- 3) Forma en la que desea recibir la respuesta y/o notificaciones (correo electrónico o domicilio, en caso de señalar "domicilio" deberá cubrir el pago correspondiente por el servicio de mensajería y proporcionar los siguientes datos: Calle, Número, Colonia, Municipio, Estado y Código Postal). *



**GOBIERNO DE
MÉXICO**



CONACYT
Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología



*En caso de que no se indique algún medio para recibir notificaciones, éstas se realizarán a través de la tabla de avisos de la Unidad de Transparencia

Requisitos para presentar una queja ⁽¹⁾

Para presentar la queja podrá utilizar el "Formato de recepción de quejas en materia de datos personales" el cual podrá descargar en la siguiente liga <https://ciatej.mx/transparencia/SolicitudQuejas.docx> o realizarla a través de un escrito libre mencionando:

- 1) Nombre o seudónimo de quien presenta la queja.
- 2) Forma en la que desea recibir la respuesta y/o notificaciones (correo electrónico o domicilio, en caso de señalar "Domicilio" deberá cubrir el pago correspondiente por el servicio de mensajería y proporcionar los siguientes datos: Calle, Número, Colonia, Municipio, Estado y Código Postal). ⁽²⁾
- 3) Datos del área o servidor al que se interpone la Queja (Nombre y Departamento, en caso de no contar con los datos del denunciado podrá describir físicamente al funcionario, utilizando en todo momento un lenguaje adecuado y respetuoso)
- 4) Motivo de la queja.
- 5) Descripción 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 (utilizando en todo momento un lenguaje adecuado y respetuoso).

(1) 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, informando a la parte interesada dicha situación.

(2) En caso de que no se indique algún medio para recibir notificaciones, éstas se realizarán a través de la tabla de avisos de la Unidad de Transparencia.

Tramite de quejas y dudas

- La Unidad de Transparencia será la responsable de dar seguimiento a las quejas y dudas que se presenten, en coordinación con las áreas administrativas y el Comité de Transparencia del CIATEJ.
- Al presentarse la duda o la queja, la Unidad de Transparencia analizará el caso en concreto para determinar si es procedente, en caso de no ser procedente se hará del conocimiento a la parte interesada.
- El titular de la Unidad de Transparencia llevará un registro de dudas y quejas el cual contará por lo menos con los siguientes datos:
 - a) Folio (asignado por la Unidad de Transparencia)
 - b) Tipo de comunicación (duda o queja)



- c) Fecha de entrada de la duda o queja
- d) Medio de recepción
- e) Estatus (procedente o no procedente)
- f) Datos personales del Interesado
- g) Unidad o área administrativa a la que se ha remitido
- h) Fecha de comunicación al interesado de la respuesta

- La Unidad de Transparencia atenderá las dudas, siempre y cuando la respuesta no amerite la intervención de otras áreas.
- La Unidad de Transparencia brindará apoyo al Comité de Transparencia para atender las quejas.
- El Comité de Transparencia, atenderá las quejas emitidas por los particulares, emitiendo una resolución, mediante la cual resolverá la queja.
- Si la queja o duda no es clara la Unidad de Transparencia podrá solicitar al Titular que precise, complemente o aporte Información o documentación adicional para atender el escrito de queja o duda, en caso de recibir respuesta por parte del titular de la prevención el escrito de queja o duda se tendrá por no presentada.
- En caso de resultar procedente una queja el Comité de Transparencia dará vista al Órgano Interno de Control sobre posibles actos y omisiones que pudieran constituir responsabilidad administrativa en términos de la LGPDPSO.

Tiempos de atención

Respuesta de dudas (1)	5 días hábiles
Respuesta de quejas (1)	15 días hábiles
Requerimiento para precisar, complementar o aportar Información o documentación adicional para atender el escrito de queja o duda. (2):	5 días hábiles
En el supuesto de que una queja, requiera mayor tiempo para emitir una resolución, se podrá ampliar el plazo de respuesta hasta por 10 días hábiles más, previa notificación a la parte quejosa, en el tiempo establecido para dar respuesta a la queja.	10 días hábiles más

- (1) Las solicitudes recibidas después de las 17:00 horas de un día hábil o en un día inhábil, se dan por recibidas al día hábil siguiente.
- (2) Este requerimiento interrumpirá el plazo de respuesta, por lo que comenzará computarse a partir del día hábil siguiente a la recepción del escrito de cumplimiento.

Fecha de actualización: 18 marzo de 2022

