



H. CONGRESO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN

LXXVI LEGISLATURA

TRANSPARENCIA

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

El H. Congreso del Estado de Nuevo León, con fundamento en el artículo 35 fracción VI de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León, emitió el presente **PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DUDAS Y QUEJAS POR PARTE DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES.**

Todos los datos que el H. Congreso del Estado de Nuevo León reciba derivado de dudas y quejas será considerada y tratada como información confidencial.

OBJETIVO.

Que los titulares de los datos personales que se encuentran en tratamiento por parte del H. Congreso del Estado de Nuevo León cuenten con un medio para presentar dudas y quejas ante el organismo.

APLICABILIDAD.

El procedimiento es aplicable a los titulares de los datos personales en posesión de este Poder Legislativo denominado Honorable Congreso del Estado de Nuevo León.

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN.

Las dudas y quejas se podrán presentar tanto por medios físicos o mediante medios electrónicos al Jefe de la Unidad de Transparencia, del H. Congreso del Estado de Nuevo León, a través del correo electrónico enlace.transparencia@hcnl.gob.mx y de forma física en el Módulo de Transparencia del H. Congreso del Estado de Nuevo León ubicado en la calle Matamoros 555 Ote, Planta Baja, Centro de Monterrey, Nuevo León México, C.P.



H. CONGRESO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN

LXXVI LEGISLATURA

TRANSPARENCIA

64000 y comunicándose vía telefónica al número (81) 8150-9500 ext. 1065, en un horario de atención de 9:00 am a 5:30 pm.

REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA DUDA.

1. Datos del Titular de los datos personales (Nombre y correo electrónico)
2. Escrito libre que puede ser presentado de manera física y/o electrónica.
3. El cuestionamiento, redactado de forma clara, sobre el tema relacionado con los datos personales.
4. Datos de contacto para dar respuesta, en caso de que se omita este punto, se contestará por el Tablero de Avisos del Módulo de Transparencia del H. Congreso del Estado de Nuevo León.

REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA QUEJA.

1. Datos del Titular de los datos personales: Nombre y correo electrónico
2. Forma en la que desea recibir notificaciones: Domicilio o correo electrónico. (En caso de solicitar que la notificación sea en el "Domicilio" favor de proporcionar los siguientes datos: Calle, Número, Colonia, Municipio, Estado y Código Postal.
3. Datos del Servidor al que se interpone la Queja: Nombre y Departamento.
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.

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.



H. CONGRESO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN

LXXVI LEGISLATURA

TRANSPARENCIA

TRÁMITE DE DUDAS O QUEJAS.

Será responsabilidad de la Unidad de Transparencia el dar seguimiento a las quejas y dudas de la ciudadanía a través de este procedimiento, en coordinación con las áreas administrativas y el Comité de Transparencia del H. Congreso del Estado de Nuevo León.

Al arribo de una duda o queja se analizará el caso en concreto para determinar si es procedente.

El Jefe de la Unidad de Transparencia llevará un registro de dudas y quejas, el cual contará por lo menos con los siguientes datos.

- Datos personales del interesado.
- Fecha de entrada de la duda o queja.
- Medio de recepción.
- Tipo de comunicación (duda o queja)
- Si el motivo de la queja es competencia de otra institución.
- Organización o unidad administrativa a la que se ha remitido.
- Fecha de remisión.
- Fecha de comunicación al interesado de la respuesta.

Al tratarse de una duda, la Unidad de Transparencia, atenderá la misma en un plazo de 5 a 10 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la presentación de esta.

Para el caso en particular de quejas, la Unidad de Transparencia, la analizará para determinar si es procedente o no, en caso de que sea procedente se turnará la queja al Comité de Transparencia del H. Congreso del Estado de Nuevo León, quien la resolverá en un término máximo de 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la presentación de la queja.



H. CONGRESO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN

LXXVI LEGISLATURA

TRANSPARENCIA

La Unidad de Transparencia atenderá las dudas, siempre y cuando la respuesta no amerite la intervención de otras áreas, por otra parte, el Comité de Transparencia, atenderá las quejas emitidas por los titulares, emitiendo una resolución, mediante la cual resolverá la queja.

En el supuesto de que, en la investigación y estudio de la información producto de una queja, se requiera más tiempo para emitir una resolución, se podrá ampliar el plazo de respuesta hasta por 10 días hábiles más, previa notificación fundada y motivada a la parte quejosa, dentro de los 15 días hábiles establecidos para dar respuesta a la queja.