



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LOS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

I. OBJETIVO

Determinar el procedimiento que deberá seguir el **Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Gobierno y Municipios del Estado de Baja California (ISSSTECALI)** para recibir y contestar las dudas y quejas que presenten las personas titulares de datos personales en su posesión, de conformidad con los artículos 15, fracción VI de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Baja California y 52 de los Lineamientos de Protección de Datos Personales del Estado de Baja California.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica a las personas titulares de los datos personales en posesión del **Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Gobierno y Municipios del Estado de Baja California (ISSSTECALI)**.

III. PROCEDIMIENTO

1. El trámite de las dudas y quejas tienen la opción de ser *anónimo*, esto es, que no es necesario el que proporcione los datos de identificación.
2. 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 transparencia@issstecali.gob.mx
 - b. Por **escrito libre o en formato preestablecido presentado físicamente** en el domicilio de la Unidad de Transparencia en Calle Calafia número 1115-1G, Colonia Centro Cívico de la ciudad de Mexicali, Baja California.
 - c. Por **teléfono**, llamando al teléfono 686-551-61-00 en las extensiones 6180 y 6299.

El horario para la recepción de dudas y quejas, comprende de lunes a viernes en el horario de 08:00 a 15:00 horas. Las dudas o quejas cuya recepción sea después de los horarios señalados en el párrafo anterior, se considerarán recibidas al día hábil siguiente.



3. Los requisitos para presentar una duda o queja:

- a. Nombre o en su caso, los datos generales de su representante (opcional).
- b. Escrito libre o en el formato establecido, que exprese de forma clara el cuestionamiento o planteamiento sobre el tema relacionado con los datos personales.
- c. La persona denunciante o quejosa podrá adjuntar los medios de prueba que estime necesarios para respaldar su duda o queja.
- d. En caso de que la duda o queja se presente por escrito y/o por teléfono, deberá señalar el medio para recibir notificaciones. Cuando la duda o queja se presente por correo electrónico, se entenderá que acepta que las notificaciones se efectúen por ese mismo medio.

Las notificaciones, se practicarán a través de correo electrónico, así como presencialmente en la Unidad de Transparencia, o sus oficinas enlaces alrededor del Estado de Baja California.

4. Formato para presentar una duda o queja.

Las dudas y quejas podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de la información presentada y de su utilización. 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. De igual forma podrá presentar su duda o queja a través del formato descargable en el Apartado de Protección de Datos Personales disponible en la página en la pestaña Transparencia <https://www.issstecali.gob.mx/Oficial/issstecali.php>

5. No competencia.

Si la Unidad de Transparencia determina 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.

6. Prevenciones o requerimientos de información adicional.

Cuando no se cumplan con los requisitos o no se aporten datos mínimos para el trámite de la duda o queja, la Unidad de Transparencia prevendrá a la persona titular de los datos personales 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.

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



7. 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. Verse sobre el trámite de algún medio de impugnación.
- c. No se desahogue la prevención o requerimiento de información adicional a que se hace referencia en el numeral anterior.

8. Plazos de respuesta.

La Unidad de Transparencia llevará un registro de todas las dudas y quejas recibidas, así como que será la encargada de responder las dudas, así como de canalizar las quejas a las unidades administrativas competentes. Los plazos para contestar contados a partir del día siguiente de su recepción:

TIPO	PLAZO
Duda	10 días para dar respuesta.
Quejas	10 días para dar respuesta.