

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

Objetivo:

Procedimiento para la recepción y atención de dudas y quejas ante el Museo de Historia Mexicana, con la finalidad de que los titulares de los datos que trata el Organismo tengan un medio para presentar las mismas.

Ámbito de Aplicabilidad:

A los titulares de los datos personales en posesión de este Organismo Público Descentralizado Denominado Museo de Historia Mexicana

Recepción:

Toda la información que el Museo reciba derivado de quejas y dudas será considerada como confidencial.

Las quejas o dudas deberán ser entregadas físicamente o mediante medios electrónicos al responsable de la Unidad de Transparencia, del Museo de Historia Mexicana considerando lo siguiente:

- vía correo electrónico en la siguiente dirección transparencia@3museos.com
- Acudiendo al domicilio ubicado en la calle Diego de Montemayor, número 444 sur, en la colonia centro de la ciudad de Monterrey, Nuevo León, C.P. 64100.
- Comunicándose vía telefónica al número 8120339898 ext.163.

Requisitos Dudas:

- Escrito libre presentado de manera física o electrónica.
- El cuestionamiento de forma clara relativo al tema relacionado con los datos personales
- Nombre de quien presenta la duda
- Datos de contacto o medio por el que desea recibir la respuesta, en caso que se omita este punto se contestará por Tabla de Avisos.

Requisitos Quejas:

- Datos del Titular de los datos personales (Nombre, correo electrónico y en su caso domicilio)
- 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.
- Datos del área o servidor al que se interpone la Queja (Nombre y Departamento)
- Motivo de la queja
- 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, informando a la parte interesada dicha situación.

Tramite de quejas o dudas

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 Museo de Historia Mexicana.

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

El titular 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 turnara al Comité de Transparencia del Museo de Historia Mexicana, quien la resolverá en un término máximo de 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la presentación de esta.

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 particulares, 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 iniciales establecidos para dar respuesta a la queja.

En el caso de quejas al emitir la resolución el comité y notificar al interesado, se dará como caso totalmente concluido, asimismo en caso de que la unidad de transparencia de respuesta a una duda se archivará el expediente como concluido.