

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>PROCEDIMIENTO</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA</b>
	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>

**PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y  
RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS  
PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE  
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL  
HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ**

 <b>SALUD</b> <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Rev. 01</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Hoja: 2 de 14</b>

## 1. PROPÓSITO

Establecer los mecanismos a seguir para la recepción y respuesta de dudas y quejas que formulen los usuarios del Hospital General “Dr. Manuel Gea González” en materia de protección de datos personales, así como las gestiones administrativas para atenderlas, lo anterior, con la finalidad de establecer procedimientos de fácil acceso, con la mayor cobertura posible, considerando el perfil de los titulares y habilitados en todo momento, que aseguren la protección de los datos personales.

## 2. ALCANCE

- 2.1. A nivel interno, el procedimiento es aplicable a todas las unidades administrativas responsables del tratamiento de los datos personales de las personas titulares en el Hospital General “Dr. Manuel Gea González”.
- 2.2. A nivel externo, el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), de conformidad a lo establecido en el artículo 66 de Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

**3.1** El Departamento de la Unidad de Transparencia, es responsable de auxiliar y orientar a los titulares de los datos personales de este Hospital, que deseen presentar quejas y dudas en materia de protección de datos personales.

**3.2** El Departamento de la Unidad de Transparencia, recibirá dudas y quejas en materia de protección de datos personales, en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas, de acuerdo a los días establecidos en el calendario de días inhábiles publicado por el INAI y este Hospital General “Dr. Manuel Gea González”.

**3.3** El Departamento de la Unidad de Transparencia, recibirá dudas y quejas en materia de protección de datos personales a través de los siguientes medios:

- De manera presencial ante el Departamento de la Unidad de Transparencia, ubicada en Calzada de Tlalpan 4800, Col. Belisario Domínguez Sección XVI, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14080, Ciudad de México. Tel. (55) 4000 3000 ext. 6713 y 6711

- Vía correo Electrónico: [unidadenlacehgmkg@gmail.com](mailto:unidadenlacehgmkg@gmail.com)

 <b>SALUD</b> <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Rev. 01</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Hoja: 3 de 14</b>

**3.4** El Departamento de la Unidad de Transparencia, será el responsable de verificar que se cumplan con todos los requisitos para presentar dudas y quejas en materia de protección de datos personales, serán los establecidos en el artículo 52 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

**3.5** El Departamento de la Unidad de Transparencia, es responsable de asegurar que la respuesta a dudas y quejas en materia de protección de datos personales, solo se entreguen a su titular o su representante debidamente acreditados, de acuerdo a lo establecido en los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

**3.6** Los plazos de respuesta por parte del Departamento de la Unidad de Transparencia al titular de los datos personales serán los siguientes:

<b>Tipo</b>	<b>Plazo</b>
Duda	<b>10 días</b> hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción.
Queja	<b>20 días</b> hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción

**3.7** El Departamento de la Unidad de Transparencia, tiene la facultad de solicitar a las áreas médicas y administrativas del Hospital proporcionen respuesta a dudas y quejas en materia de protección de datos personales.

**3.8** El Departamento de la Unidad de Transparencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 66 de Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, es responsable de la notificación al INAI.

**3.9** El Departamento de la Unidad de Transparencia, es responsable de llevar un registro de dudas y quejas en materia de protección de datos personales.

**3.10** En caso de vulneración de datos personales, las áreas médicas y/o administrativas, serán las responsables de informar al titular de los datos personales vulnerados, de acuerdo a lo establecido en el artículo 67 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

 <b>SALUD</b> <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Rev. 01</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Hoja: 4 de 14</b>

#### 4. DESCRIPCIÓN

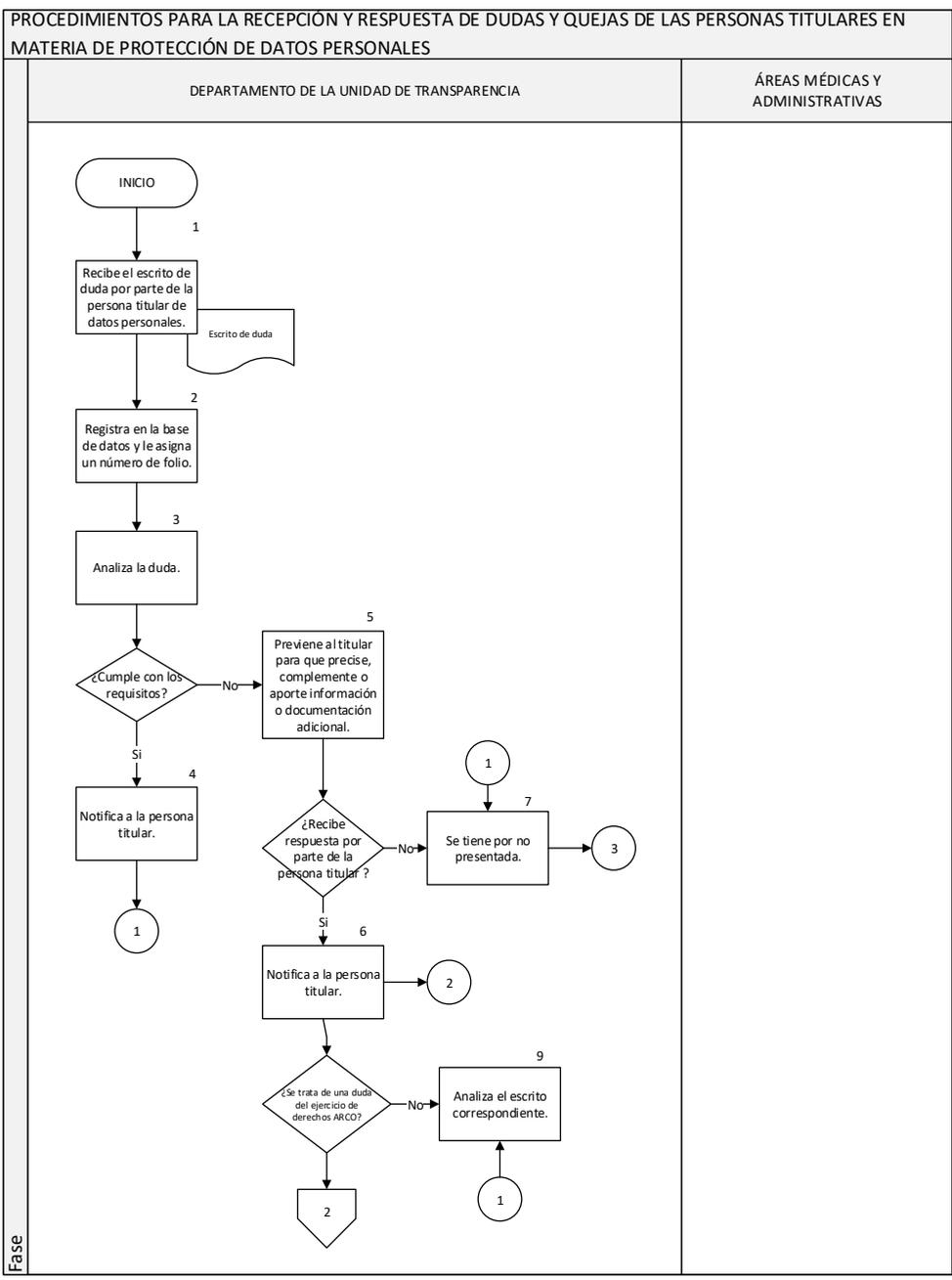
Responsable	No. Act.	Descripción de Actividades	Documento o anexo
<b>Departamento de la Unidad de Transparencia</b>	1	Recibe el escrito de duda por parte de la persona titular de datos personales.	Escrito de duda
	2	Registra en la base de datos y le asigna un número de folio.	
	3	Analiza la duda.  ¿Cumple con los requisitos?	
	4	<b>Si: Notifica a la persona titular</b> , continúa en la actividad 9.	
	5	<b>No:</b> Previene al titular para que precise, complemente o aporte información o documentación adicional, dentro de los 3 días hábiles siguientes de la recepción para atender el escrito de duda.  ¿Recibe respuesta por parte de la persona titular a la prevención?	
	6	<b>Si: Notifica a la persona titular</b> , continúa en la actividad 8.	
	7	<b>No:</b> Se tiene por no presentada, termina el procedimiento.  ¿Se trata de una duda del ejercicio de los derechos ARCO?	
	8	<b>Si:</b> Informa a la persona Titular, señalando la improcedencia del escrito de duda, e informa sobre el trámite de los derechos ARCO. Termina el Procedimiento.	
	9	<b>No:</b> Analiza el escrito correspondiente.  ¿Requiere recabar algún informe?	
	10	<b>No:</b> Notifica respuesta, continua actividad 14.	
	11	<b>Si:</b> Solicita al área administrativa responsable para	

 <b>SALUD</b> <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Rev. 01</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Hoja: 5 de 14</b>

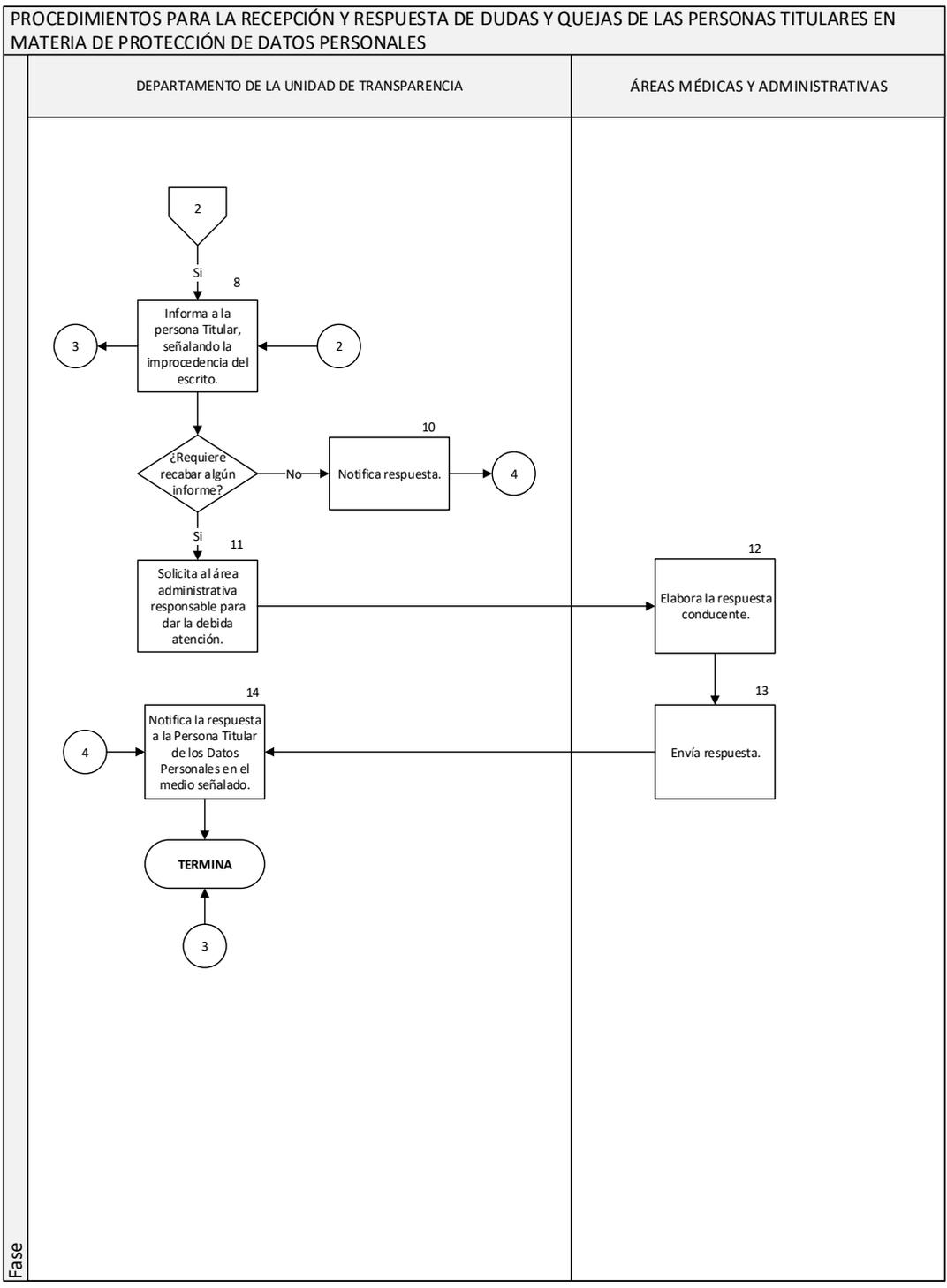
		dar la debida atención, continua actividad 12.	
<b>Área administrativa del Hospital responsable</b>	<b>12</b>	Elabora la respuesta conducente, procurando abarcar cada uno de los cuestionamientos planteados, apoyándose en la normatividad y criterios de la materia.	
	<b>13</b>	Envía respuesta a la Unidad de Transparencia.	
<b>Departamento de la Unidad de Transparencia</b>	<b>14</b>	Notifica la respuesta a la Persona Titular de los Datos Personales en el medio señalado.	
<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>			

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Rev. 01</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Hoja: 6 de 14</b>

### 5. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Rev. 01</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Hoja: 7 de 14</b>



 <b>SALUD</b> <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Rev. 01</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Hoja: 8 de 14</b>

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

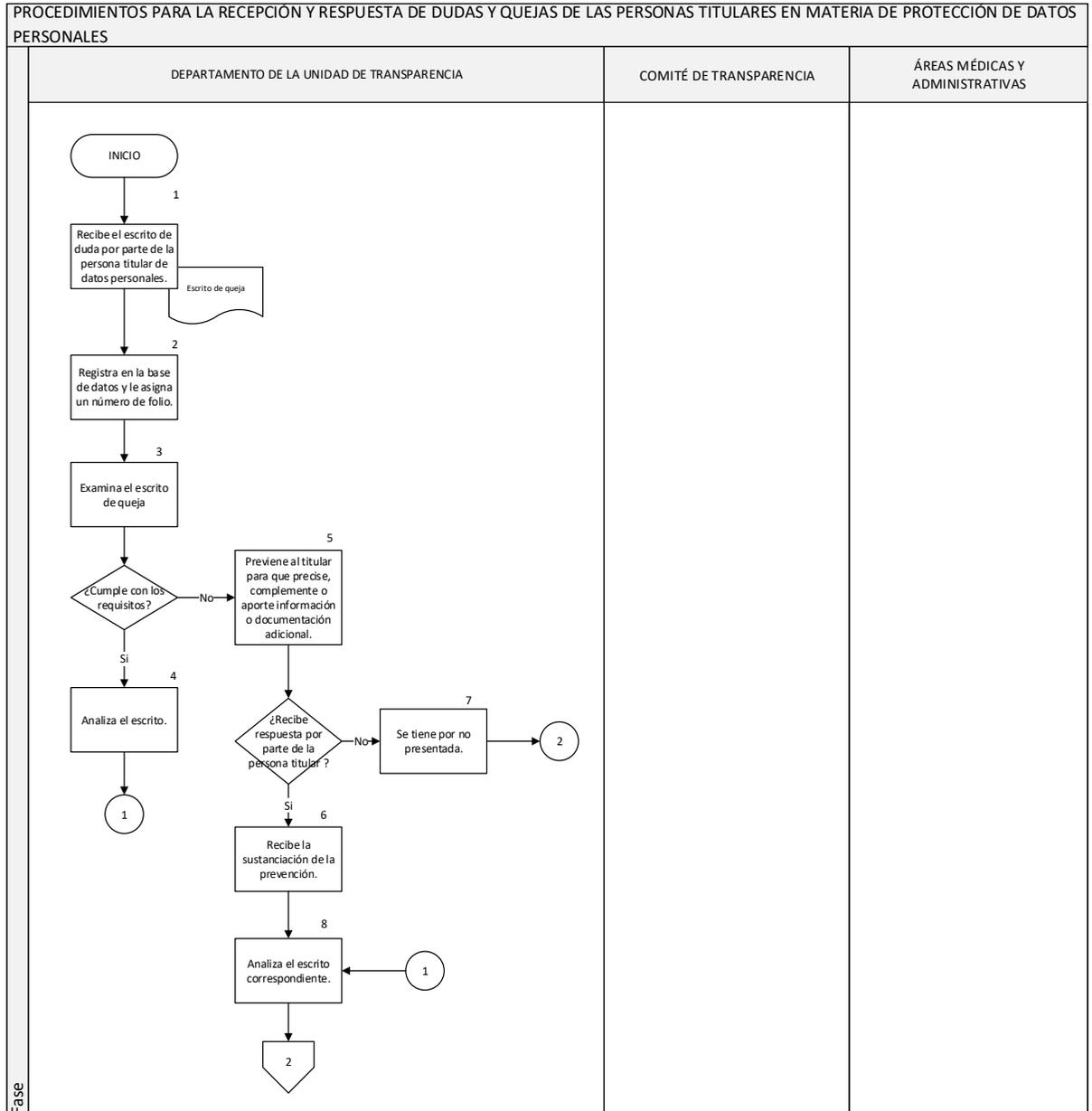
Responsable	No. Act.	Descripción de Actividades	Documento o anexo
<b>Departamento de la Unidad de Transparencia</b>	1	Recibe el escrito de queja.	Escrito de queja
	2	Registra en la base de datos y le asigna un número de folio.	
	3	Examina el escrito de queja ¿El escrito de queja cumple con los requisitos?	
	4	<b>Si:</b> Analiza el escrito. Continúa en la actividad 8.	
	5	<b>No:</b> Previene a la Persona Titular de los Datos Personales, para que precise, complemente o aporte información o documentación adicional, dentro de los 5 días hábiles siguientes de la recepción para atender el escrito de queja. ¿La persona titular de los Datos personales subsana la prevención?	
	6	<b>Si:</b> Recibe la sustanciación de la prevención, continúa en la actividad 8.	
	7	<b>No:</b> Se tiene por no presentada, termina el procedimiento.	
	8	Analiza el escrito correspondiente. ¿Requiere recabar algún informe?	
	9	<b>No:</b> Verificar la existencia de elementos que puedan determinar alguna posible vulneración de datos personales de la persona Titular derivada del tratamiento.	
	10	<b>Si:</b> Solicita a el área administrativa o medica responsable del tratamiento de los datos personales proporcione respuesta y continua actividad 16. ¿Se presume alguna infracción o vulneración a los datos personales de la persona titular?	
	11	<b>No:</b> Notifica la respuesta a la Persona Titular de los	

 <b>SALUD</b> <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Rev. 01</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Hoja: 9 de 14</b>

	<b>12</b>	Datos Personales en el medio señalado. (Termina el Procedimiento). <b>Si:</b> Notifica al Comité de Transparencia.	
<b>Comité de Transparencia</b>	<b>13</b>	Sesiona para llevar a cabo análisis correspondiente, respecto a la presunta vulneración de los datos personales.  ¿Existe vulneración de los datos personales?	
	<b>14</b>	No: Notifica la respuesta a la Persona Titular de los Datos Personales en el medio señalado. (Termina el Procedimiento).	
	<b>15</b>	Si: Notifica al área médica o administrativa.	
<b>Área Médica o Administrativa</b>	<b>16</b>	Notifica al titular de los datos personales la vulneración.	
<b>Departamento de la Unidad de Transparencia</b>	<b>17</b>	Notifica al INAI, la vulneración de los datos personales de la persona titular.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Rev. 01</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Hoja: 10 de 14</b>

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO





**PROCEDIMIENTO**

**DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA**

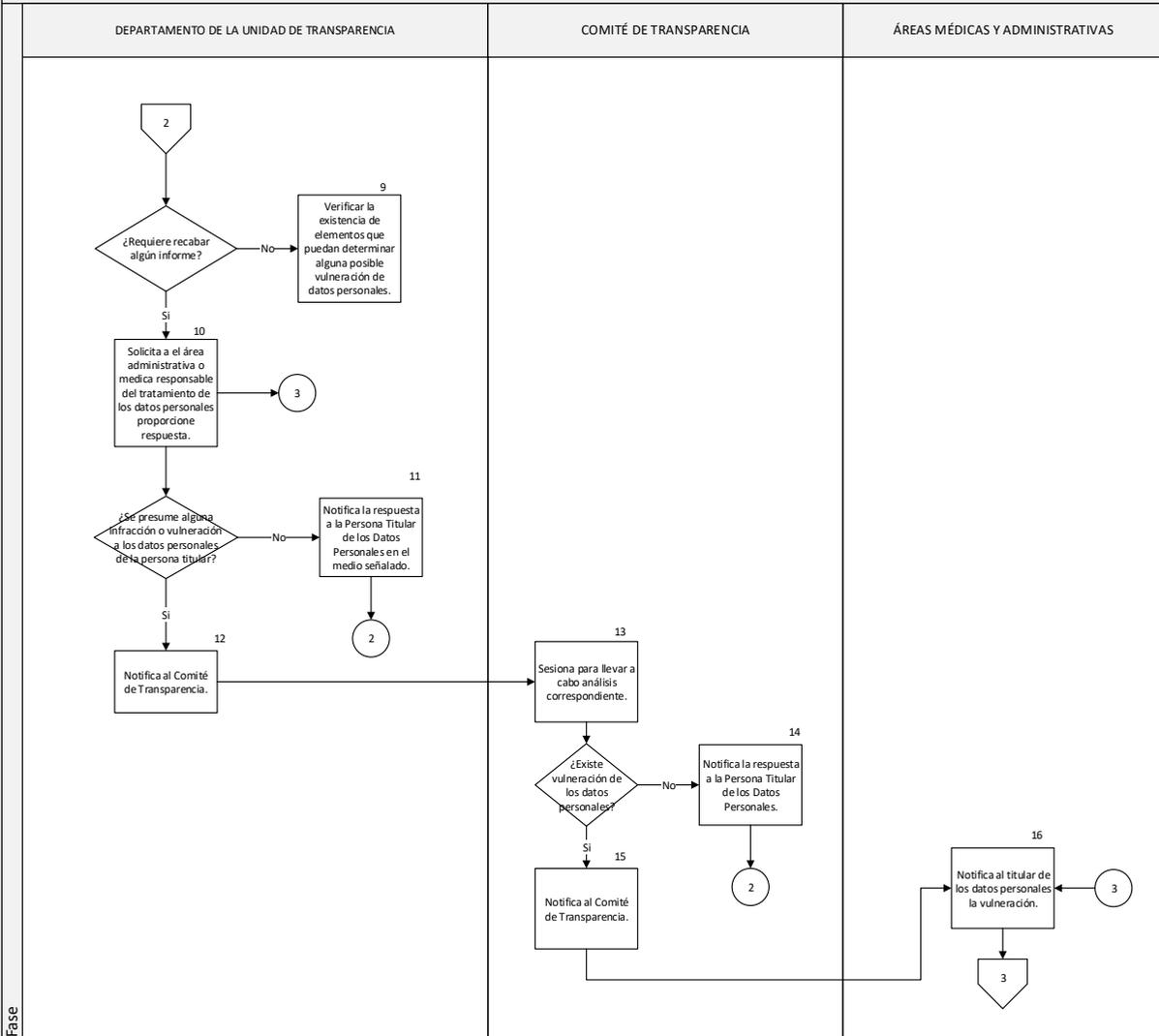
**PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**



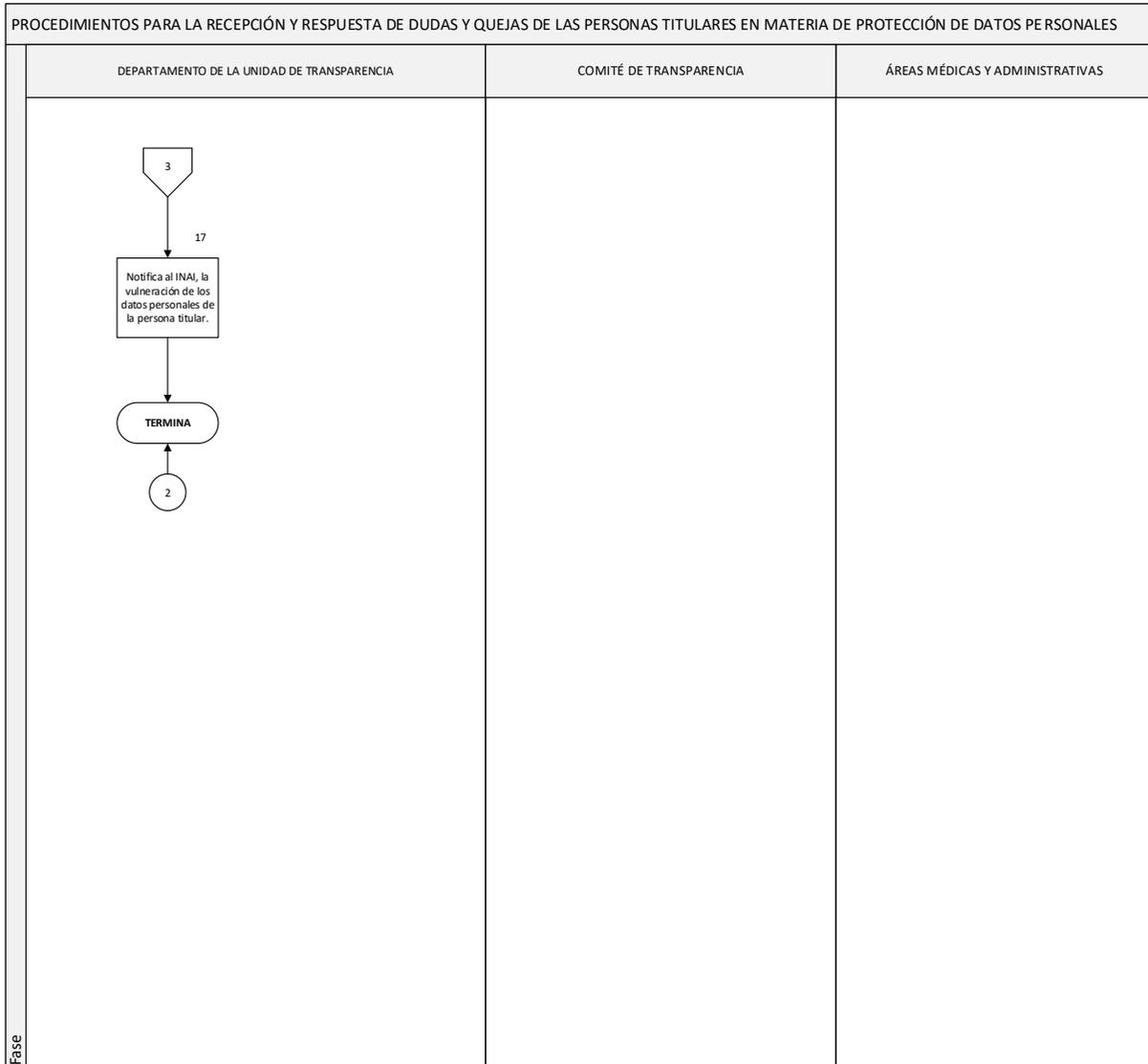
Rev. 01

Hoja: 11 de 14

**PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Rev. 01</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA</b>		<b>Hoja: 12 de 14</b>
	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>		



## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de la Salud	No aplica

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Rev. 01</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Hoja: 13 de 14</b>

## 7. REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Escritos de duda o queja	2 años	Unidad de Transparencia	No. de oficios
7.2 Oficios	4 años	Unidad de Transparencia	No. de resolución.

## 8. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO ACORDE A LA LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS

**8.1 Área Responsable de Datos Personales:** Instancias de los sujetos obligados previstas en los respectivos reglamentos interiores, estatutos orgánicos o instrumentos equivalentes, que cuentan o puedan contar, dar tratamiento, y ser responsables o encargadas de los datos personales;

**8.2 Comité de Transparencia:** Instancia a la que hace referencia el artículo 43 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**8.3 Datos personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información;

**8.4 Derechos ARCO:** Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales;

**8.5 Instituto:** Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, el cual es el organismo garante de la Federación en materia de protección de datos personales en posesión de los sujetos obligados;

**8.6 Plataforma Nacional de Transparencia:** La Plataforma Nacional de Transparencia a que hace referencia el artículo 49 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública;

**8.7 Persona Titular de los Datos Personales:** La persona física a quien corresponden los datos personales;

**8.8 Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas mediante procedimientos manuales o automatizados aplicados a los datos personales, relacionadas con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de datos personales

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Rev. 01</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Hoja: 14 de 14</b>

**8.9 Unidad de Transparencia:** Instancia a la que hace referencia el artículo 45 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

## 9. FUNCIONES DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

La Unidad de Transparencia, se integrará y funcionará conforme a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y, tendrá las siguientes funciones:

- I. Auxiliar y orientar al titular que lo requiera con relación al ejercicio del derecho a la protección de datos personales;
- II. Gestionar las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO;
- III. Establecer mecanismos para asegurar que los datos personales solo se entreguen a su titular o su representante debidamente acreditados;
- IV. Informar al titular o su representante el monto de los costos a cubrir por la reproducción y envío de los datos personales, con base en lo establecido en las disposiciones normativas aplicables;
- V. Proponer al Comité de Transparencia los procedimientos internos que aseguren y fortalezcan mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO;
- VI. Aplicar instrumentos de evaluación de calidad sobre la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO, y
- VII. Asesorar a las áreas adscritas al responsable en materia de protección de datos personales.

## 11. CAMBIOS DE VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	No aplica	No aplica

## 12. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

Ninguno.