



## AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO.

En cumplimiento a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo y el Reglamento de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Municipio Benito Juárez, Quintana Roo, la Dirección de Atención Ciudadana adscrita a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo, en su calidad de responsable que recaba y ejerce tratamiento sobre datos personales, emite el siguiente:

### AVISO DE PRIVACIDAD

La Dirección de Atención Ciudadana adscrita a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo, con domicilio en Supermanzana 5, lote 18, Avenida Tulum, fracción B, Col. Centro, C.P. 77500, informa que es el responsable del tratamiento de los Datos Personales y Datos Personales Sensibles que nos proporcione, los cuales serán protegidos de conformidad a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujeto Obligado y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo y demás normatividad que resulte aplicable.

### FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Sus datos personales serán utilizados para la siguiente **FINALIDAD PRIMARIA**:

- Atender, canalizar y dar seguimiento con eficiencia, transparencia y trato digno a las solicitudes, gestiones, quejas y propuestas de la ciudadanía, mediante procesos innovadores, digitalizados y accesibles. Promoviendo la participación ciudadana activa, la inclusión social, la no discriminación y la perspectiva de derechos humanos, para fortalecer la confianza entre la población y el gobierno municipal.



Avisos de Privacidad

De igual forma sus datos personales serán utilizados para las siguientes **FINALIDADES SECUNDARIAS**:

**APROBADO**

- Fomentar la participación ciudadana digital, proponiendo canales alternativos de contacto y seguimiento a través de las plataformas digitales.
- Coordinar la atención directa y cercana a la ciudadanía, mediante la operación de ventanillas, jornadas de atención ciudadana y giras de la Presidencia Municipal, en colonias, regiones y/o comunidades del municipio.
- Diseñar e implementar estrategias de mejora continua en los procesos de seguimiento, atención y resolución de gestiones ciudadanas, incorporando herramientas digitales y nuevas metodologías.
- Capturar en tiempo real las solicitudes, gestiones, quejas y propuestas de la ciudadanía que permita una mejor organización y control.
- Verificar el estatus y/o el porcentaje de avance de las peticiones lo que facilita y agiliza el tiempo de atención.
- Almacenar, resguardar y respaldar la información contenida en los servidores, plataformas de almacenamiento en red o alojamiento web a través de medidas y políticas de seguridad y protección digital relacionados con el Centro de Digitalización de Atención Ciudadana.
- Operar y monitorear el funcionamiento del WhatsApp y redes sociales del H. Ayuntamiento asegurando un seguimiento efectivo de los reportes, quejas y sugerencias ciudadanas.



## DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

- Realizar llamadas de seguimiento o de calidad del servicio a los ciudadanos.
- Supervisar la clasificación y canalización de los reportes ciudadanos generados a través del WhatsApp, asegurando su integración al Centro de Digitalización de Atención Ciudadana.
- Verificar la calidad, veracidad y relevancia de la información proporcionada por el ciudadano a través de las redes sociales y WhatsApp, solicitando datos complementarios cuando sea necesario.
- Generar informes y/o estadísticas.

Cabe señalar que los informes y/o estadísticas que se generen no vincula al titular de los datos personales que los hagan identificables, toda vez que los datos son disociados.

### DATOS PERSONALES QUE SE RECABAN

Para las finalidades antes señaladas se recaban los siguientes **datos personales del solicitante**:

- Nombre completo;
- Número telefónico;
- Domicilio;
- CURP;
- Clave de elector;
- Fecha de nacimiento;
- Imagen y/o fotografía;
- Firma;
- Código OCR;
- Correo electrónico.



Asimismo, se informa que se recaba los siguientes **datos personales sensibles**:

- Sexo;
- Huella dactilar.

SI

**DESEO QUE MIS DATOS PERSONALES SEAN TRATADOS PARA LOS FINES ESTABLECIDOS**

NO

### FUNDAMENTO LEGAL PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La Dirección de Atención Ciudadana adscrita a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo, trata los datos personales previamente señalados de conformidad con los artículos 5 fracciones VIII y XVI del Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo; 13 fracciones VII y XXII del Reglamento Interior de la Oficina de la Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo; artículos 6, 12 fracción I y IX, 51, 96 y 97. del Reglamento del Gobierno Digital del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

### TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

Se informa que se realizan transferencias de datos personales con las siguientes direcciones y/o



departamentos:

TRANSFERENCIA	FINALIDAD
<b>Administración Pública Centralizada</b>	Se transfiere datos personales a efecto de canalizar a las y los ciudadanos para la debida atención y seguimiento de su petición, en caso de que sea competencia de una Unidad Administrativa de la Administración Pública Centralizada, lo anterior con fundamento en la Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo y el Reglamento de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
<b>Administración Pública Descentralizada</b>	Se transfiere datos personales a efecto de canalizar a las y los ciudadanos para la debida atención y seguimiento de su petición, en caso de que sea competencia de una Unidad Administrativa de la Administración Pública Centralizada, lo anterior con fundamento en la Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo y el Reglamento de la Administración Pública Descentralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
<b>Administración Pública Desconcentrada</b>	Se transfiere datos personales a efecto de canalizar a las y los ciudadanos para la debida atención y seguimiento de su petición, en caso de que sea competencia de una Unidad Administrativa de la Administración Pública Centralizada, lo anterior con fundamento en la Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo y el Reglamento de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

No se realizarán transferencias adicionales, salvo aquéllas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados, de conformidad a lo establecido en los artículos 19 y 81 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo en conjunto con los artículos 19 y 86 del Reglamento de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

**MEDIO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN DE DATOS PERSONALES.**



**APROBADO**

El Titular de los Datos Personales, podrá ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición de sus datos personales (Derechos A.R.C.O.), ante la Unidad De Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, con domicilio en Av. Nader, Supermanzana 2, Manzana 1, Lote 29, edificio Madrid, locales 7 y 8, C.P. 77500, Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo; o de manera electrónica a través del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información 2.0, mediante la liga: <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>; lo anterior conforme a lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo y el Reglamento de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

**ACTUALIZACIONES**

En caso de que exista un cambio en este aviso de privacidad podrá consultarlo en el sitio web



<https://transparencia.cancun.gob.mx/trm/web/avisos> o bien de manera personal en la carpeta de avisos de privacidad de la Dirección de Atención Ciudadana adscrita a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo, con domicilio antes mencionado.

## DENUNCIAS

Si usted considera que su Derecho a la Protección de sus Datos personales ha sido vulnerado por alguna conducta u omisión de nuestra parte, o presume alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley de Protección de Datos en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo, y demás ordenamientos aplicables a la materia podrá interponer su denuncia ante las oficinas de la Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales con domicilio en Avenida Nader, Supermanzana 2, Manzana 1, Lote 29, Edificio Madrid, Locales 7 y 8, Código Postal 77500, Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo; o de manera electrónica a través del Sistema de Solicitudes de Acceso a la información 2.0, mediante la liga <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/> o a través del Instituto de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Quintana Roo (IDAIPQROO), con domicilio en Othón P. Blanco, No, 66 con Josefa Ortiz d Domínguez y, Avenida Cozumel, Barrio Bravo, Código Postal 77098, Chetumal, Quintana Roo para mayor información puede comunicarse a los teléfonos 01 (983) 83-2-35-61 y/o 12-9-19-01.



Avisos de Privacidad

**APROBADO**

Handwritten signature or initials in blue ink.