



**AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO.**

En cumplimiento a Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados, la Ley de Protección de Datos Personales 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, la Dirección de Atención Ciudadana adscrita a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo, informa que es la responsable del tratamiento de los Datos Personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos de conformidad a lo dispuesto por las citadas leyes y demás normatividad que resulte aplicable.

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.



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

Avísos de Privacidad

- 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.
- 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.

APROBADO

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.



SI
NO

DESEO QUE MIS DATOS PERSONALES SEAN TRATADOS PARA LOS FINES ESTABLECIDOS

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

TRANSFERENCIA	FINALIDAD
Administración Pública Centralizada	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.
Administración Pública Descentralizada	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.
Administración Pública Desconcentrada	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.



APPROBADO

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 articulo 19 y 86 del Reglamento de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

Usted podrá consultar el Aviso de Privacidad Integral en el sitio web <https://transparencia.cancun.gob.mx/trm/web/avisos> o bien de manera personal en la carpeta de avisos de privacidad en la Dirección de Atención Ciudadana adscrita a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo, con domicilio en la Supermanzana 5, lote 18, Avenida Tulúm, fracción B, Col. Centro, C.P. 77500, en esta ciudad de Cancún, del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.