

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL QUEJAS Y RECLAMACIONES



Secretaría de
Desarrollo Social

Instituto Municipal de
Derechos Humanos e
Inclusión Social

El Municipio de Querétaro, con domicilio en Boulevard Bernardo Quintana, número 10,000, Edificio del Centro Cívico, Colonia Centro Sur, de la ciudad de Santiago de Querétaro, en el Municipio de Querétaro, del Estado de Querétaro, con Código Postal 76090, por conducto del **Instituto Municipal de Derechos Humanos e Inclusión Social**, órgano desconcentrado adscrito a la Secretaría de Desarrollo Social, es el **responsable del tratamiento de los datos personales** que nos proporcione con motivo de la interposición de **Quejas y Reclamaciones por presuntos actos de discriminación**, los cuales, serán resguardados y protegidos conforme a lo dispuesto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.

Los datos personales que se recaban son:

- 1) **Datos identificativos:** Nombre completo y apellidos, edad, teléfono particular, domicilio, delegación y firma.
- 2) **Datos electrónicos:** Dirección de correo electrónico.
- 3) **Datos biométricos.** Huella dactilar* -Este dato únicamente es solicitado, para el caso de que la persona que interpone una queja o reclamación, no sabe o no puede firmar-.

*Este dato es considerado como **sensible**, en términos de lo dispuesto en el artículo 3 –fracción X- de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, por lo cual, con fundamento en el artículo 16 –fracciones I y V- de la misma Ley, en relación a los diversos 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 y 29 del Reglamento para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Municipio de Querétaro, se hace de su conocimiento que serán tratados con estricta confidencialidad y en apego al presente Aviso de Privacidad, así mismo, se le informa que resulta necesario para hacer valer su derecho de interponer una queja o reclamación por presuntos actos de discriminación y se lleve a cabo el desahogo del procedimiento correspondiente.

Los datos serán empleados para las siguientes finalidades:

- 1) Para verificar la identidad de la persona que interpone una queja o reclamación.
- 2) Para registrar y aperturar el expediente del procedimiento establecido para el desahogo de una queja y/o reclamación por presuntos actos de discriminación.
- 3) Para notificarle a la persona quejosa o reclamante, los actos que deriven del desahogo del procedimiento.
- 4) Para elaborar informes de cumplimiento a metas y objetivos cuantitativos de los programas o planes operativos anuales, precisando que los informes que se generen no vinculan la información estadística con datos que hagan identificables a sus titulares;
- 5) Para preservar los soportes documentales como parte del archivo de trámite; y
- 6) Para fines estadísticos, sometiendo sus datos a un procedimiento previo de disociación por lo cual las estadísticas que se generen no vincularán la información general con datos que hagan identificables a sus titulares.

Ninguna de las finalidades informadas previamente requiere de su consentimiento, ya que los datos que se recaban se encuentran establecidos por la disposición normativa que establece el procedimiento para el desahogo de una queja o reclamación por presuntos actos de discriminación; de conformidad con los artículos 16 -fracciones I, V y IX- de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, en relación a los diversos 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 y 29 del Reglamento para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Municipio de Querétaro, así como el similar 17 -fracción II- de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.

Divulgación y transferencia de los datos personales.

En el desarrollo del presente tratamiento no se realiza la divulgación ni la transferencia de sus datos personales, salvo que sobre la información recabada acontezca algún supuesto de los previstos en los artículos 16, 64 y 65 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, así como sus homólogos 16, 60 y 64 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, casos en los cuales no se requiere de su consentimiento.

Fundamento para el tratamiento de datos personales.

- Artículo 1, 6 inciso a) -fracción V- y 16 –párrafo segundo- de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Última reforma publicada Diario Oficial de la Federación, el 15 de abril de 2025).
- Artículos 13 y 17 -fracciones II y V-, 62, 111 y 115 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro. (Última reforma publicada en el Periódico Oficial "La Sombra de Arteaga" el 30 de septiembre de 2021).
- Artículos 10, 11, 12, 15, 16, 19, 20, 27 y 37 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro. (Última reforma publicada en el Periódico Oficial "La Sombra de Arteaga" el 30 de septiembre de 2021).
- Artículos 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 y 29 del Reglamento para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Municipio de Querétaro (Última publicación en la Gaceta Oficial del Municipio de Querétaro el 18 de diciembre de 2013), en relación a lo dispuesto en el Acuerdo de Cabildo del 26 de noviembre de 2024 (Publicado en la Gaceta Oficial del Municipio de Querétaro el 17 de septiembre de 2024), por el que se autorizó la modificación de su similar del 12 de septiembre de 2024 (Publicado en la Gaceta Oficial del Municipio de Querétaro el 03 de diciembre de 2024, Tomo II), relativos a la Reestructura de la Administración Pública Municipal.

Ejercicio de derechos ARCO:

Usted podrá ejercer sus derechos de **acceso, rectificación, cancelación u oposición** de sus datos personales (derechos ARCO), ante la **Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Querétaro**, por medio de un **escrito libre, por correo electrónico** dirigido a u.transparencia@municipiodequeretaro.gob.mx señalando como asunto "Solicitud de ejercicio de derechos ARCO" **o mediante la Plataforma Nacional**

de Transparencia (<https://www.plataformadetransparencia.org.mx>), realizando su registro e ingresando a la sección "Solicitudes", opción "Solicitud de datos personales".

Los **requisitos** para la presentación de dicha solicitud son los siguientes:

1. a) Persona física: nombre del titular de los datos personales;
b) Persona física por medio de apoderado legal: nombre del titular y del apoderado;
2. Domicilio o medio para recibir notificaciones (correo electrónico o número telefónico);
3. Documentos con que se acredite la identidad y personalidad del titular y, en su caso, del apoderado legal;
4. (Opcional) El área responsable del tratamiento de los datos personales y ante quien se realiza la solicitud;
5. Descripción clara y precisa de los datos personales sobre los cuales su busca ejercer cualquiera de los derechos ARCO, siendo un requisito optativo en el caso del derecho de acceso;
6. La descripción del derecho ARCO que pretenda ejercer, o en su defecto, lo que solicita el titular y adicionalmente:
 - a) Cuando se solicite el acceso a los datos personales, se deberá indicar la modalidad en la que prefiere que se le reproduzcan dichos datos;
 - b) Cuando se solicite la oposición, deberá manifestar las causas legítimas o la situación específica que la motiva, así como el daño o perjuicio que le causaría la persistencia del tratamiento, o en su caso, las finalidades específicas a las cuales se opone;
 - c) Cuando se solicite la cancelación, deberá señalar las causas que motivan dicha solicitud;
7. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, cuando resulte aplicable.

Para el caso del derecho de acceso, las **modalidades en que puede ser reproducida la información** es por **medios digitales** (disco compacto, correo electrónico, dispositivo de almacenamiento masivo –USB- proporcionado por el solicitante), **copia simple y copia certificada**.

Asimismo, se informa que el Municipio de Querétaro contará con un plazo de tres días hábiles a partir de la fecha de presentación de la solicitud para declarar su incompetencia respecto a lo solicitado; un plazo de cinco días hábiles para que en su caso, se le requiera satisfacer alguno de los requisitos informados previamente, así como para informarle la existencia de un trámite o procedimiento específico aplicable a su solicitud; y un plazo de 20 días hábiles para la emisión de la contestación a su solicitud, es decir, que se le informe si la misma es procedente o improcedente, siendo así que en caso de que su solicitud resulte procedente, se contará con un plazo adicional de 15 días hábiles para hacer efectivo el derecho solicitado, en términos de lo establecido en los artículos 38, 39, 40, 41, 43, 45, 46, 47, 48 y 49, de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro.

Finalmente, se le informa que en contra de la respuesta brindada a la solicitud de ejercicio de derechos ARCO procederá la interposición del recurso de revisión en términos del artículo 84 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro.

Portabilidad de datos personales.

Se precisa que en el presente, **los datos personales no son sometidos a tratamientos en un formato electrónico accesible y legible por medios automatizados, que permita su reutilización y/o aprovechamiento y su interoperabilidad con otros sistemas**, en términos del artículo 51, de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, por lo que no es posible proporcionar una copia de los datos personales en un formato con tales características o remitir la misma a diverso responsable.

Datos de contacto para consultas, dudas, aclaraciones o similares:

Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Querétaro

Titular: Lic. María Concepción Reséndiz Rodríguez, Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Domicilio: Boulevard Bernardo Quintana, número 10,000, Basamento letra E, Edificio del Centro Cívico, colonia Centro Sur, de la Ciudad de Santiago de Querétaro, municipio de Querétaro, estado de Querétaro, con código postal 76090.

Horario de atención: lunes a viernes, de 08:30 a 16:00 horas (días hábiles).

Correo electrónico: u.transparencia@municipiodequeretaro.gob.mx

Número telefónico: 442 238 7700, extensiones 5019, 5014, 5015 y 5022.

Cambios al Aviso de Privacidad.

El presente Aviso de Privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones, derivado del procedimiento de mejora continua o de nuevas disposiciones legales, administrativas o de otra índole. Dichas modificaciones o actualizaciones se harán de su conocimiento a través del formato de "Aviso de Privacidad", consignado en la página de internet del Municipio de Querétaro www.municipiodequeretaro.gob.mx/avisosdeprivacidad/, apartado **"Secretaría de Desarrollo Social"** y a través de los estrados del **Instituto Municipal de Derechos Humanos e Inclusión Social** dispuestos en su recepción, en el Edificio del Centro Cívico de Querétaro, Planta Baja, Letra B, ubicado en el Boulevard Bernardo Quintana, número 10,000, Colonia Centro Sur, de la ciudad de Santiago de Querétaro, en el Municipio de Querétaro, del Estado de Querétaro, con Código Postal 76090.

Fecha de última actualización: 05 de agosto de 2025