



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DEL PROCESO DE DERECHOS ARCOP DEL HOSPITAL CIVIL DE GUADALAJARA

1. OBJETIVO

Determinar el procedimiento que deberá seguir el Hospital Civil de Guadalajara para recibir y contestar las dudas y quejas que se presenten con relación a los procesos de derechos ARCOP del Hospital Civil de Guadalajara de conformidad con los artículos 30, fracción VI de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, 50 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público y 29 fracción VI de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios.

2. ALCANCE

El procedimiento comienza con la presentación de la queja o duda por parte de las y/o los pacientes y finaliza con la atención y respuesta correspondiente.

3. DEFINICIONES

DERECHOS ARCOP: Los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de datos personales.

DUDA: Petición de orientación, asesoría o servicio formulada por una persona acerca del proceso de derechos ARCOP del Hospital Civil de Guadalajara.

INCOMPETENCIA: Ausencia de atribuciones de la Coordinación General de Mejora Regulatoria y Transparencia para atender la duda o queja.

PREVENCIÓN: Es una notificación al titular de los datos, cuando no se reúnan los requisitos o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo el trámite de la duda o queja, se le notifica por una sola ocasión para que subsane las omisiones.

QUEJA: Acusación recibida por los medios seleccionados para comunicar al sujeto obligado que existen hechos constitutivos de presunta responsabilidad administrativa relativa al proceso de derechos ARCOP del Hospital Civil de Guadalajara.

TITULAR: Persona propietaria de los datos personales, y quien hace efectivos sus derechos ARCOP.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Actualización: Coordinadora o Coordinador General de Mejora Regulatoria y Transparencia

4.2 Ejecución: Titular del Departamento de Protección de Datos Personales, Personal de la Unidad Administrativa Competente, Titular de la CGMRT, Personal del Órgano Interno de Control.

4.3 Supervisión: Directora o Director General



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DEL PROCESO DE DERECHOS ARCOP DEL HOSPITAL CIVIL DE GUADALAJARA

5. DESARROLLO DE PROCESO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
5.1	La o el paciente	Presenta una duda o queja con lo siguiente: • Nombre o, en su caso, los datos generales de su representante. • Descripción clara y precisa de la duda o queja. • Los medios de prueba que estime necesarios para respaldar su duda o queja (opcional). En caso de que la duda o queja se presente por escrito y/o por teléfono, deberá señalar el medio para recibir notificaciones. Cuando la duda o queja se presente por correo electrónico, se entenderá que acepta que las notificaciones se efectúen por el mismo medio.
5.2	Titular del Departamento de Protección de Datos Personales	Recibe la duda o queja en formato: • Por correo electrónico, dirigido a la Unidad de Transparencia en la dirección electrónica transparencia@hcg.gob.mx, ya sea en escrito libre en el que exprese, de forma clara y precisa, el cuestionamiento o la queja originada con motivo del proceso de derechos ARCOP del Hospital Civil de Guadalajara, o en el formato descargable del micrositio http://201.131.132.185/PAGs/Sec_Transparencia/transp_VIII_06.php?opcIns=B • Por comparecencia en el domicilio de la Unidad de Transparencia ubicada en Coronel Calderón 777 Colonia El Retiro en Guadalajara Jalisco, Código Postal 44280. El horario para la recepción de dudas y quejas comprende de lunes a viernes de las 09:00 horas a las 15:00 horas, a través del formato correspondiente. • Por teléfono, llamando al 3339424420 ext. 41135 y 41133 Nota: Las dudas o quejas cuya recepción se verifique después de los horarios señalados en el párrafo anterior, se considerarán recibidas al día hábil siguiente.
5.3	Titular del Departamento de Protección de Datos Personales	Revisa la duda o queja, y resuelve: Es duda, pasa al punto 5.4 Es queja, pasa al punto 5.5 Es incompetencia, pasa al punto 5.8 Es una solicitud de información, pasa al punto 5.11



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DEL PROCESO DE DERECHOS ARCOP DEL HOSPITAL CIVIL DE GUADALAJARA

5.4	Titular del Departamento de Protección de Datos Personales	Registra y da respuesta a la duda presentada. Fin del proceso.
5.5	Titular del Departamento de Protección de Datos Personales	Registra la queja y resuelve: • Turna a la unidad administrativa que resulte competente en un plazo máximo de 72hrs. siguientes a la recepción de la misma para que informe lo correspondiente. • Previene, en caso de que la queja no cuente con la claridad suficiente para darle respuesta, a la persona titular de los datos. Le notifica dentro del término de tres días hábiles siguientes a la presentación de la queja, por una sola ocasión. Pasa al 5.9
5.6	Personal de la Unidad Administrativa Competente	Recibe la queja e informa la determinación a la CGMRT en un plazo máximo de 48 hrs. posteriores a la recepción de la queja.
5.7	Titular de la CGMRT y Titular del Departamento de Protección de Datos Personales	Da respuesta a la persona quejosa dentro de las 72 hrs. siguientes a la respuesta de la unidad administrativa competente. Fin del proceso En caso de determinar que existen hechos constitutivos de presunta responsabilidad administrativa, dará vista y turnará el expediente al Órgano Interno de Control para el proceso que corresponda. Pasa al punto 5.10.
5.8	Titular del Departamento de Protección de Datos Personales	Determina la incompetencia y lo hace del conocimiento de la persona titular dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de la duda o queja y, en caso de poderlo determinar, le orientará con el o los sujetos obligados competentes. Fin del proceso.
5.9	La o el paciente	Subsana las omisiones de la información dentro de un plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación, y regresa al punto 5.5. No, fin del proceso.
5.10	Personal del Órgano Interno de Control	Recibe un expediente que contenga todos los elementos que sustentan la presunta responsabilidad administrativa por incumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios, así como las demás disposiciones aplicables. Fin del proceso

Código:
PR-HCG-CRT-18

Versión vigente:
00

Fecha de emisión:
Mar 2025

Fecha de revisión:
Mar 2026



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DEL PROCESO DE DERECHOS ARCOP DEL HOSPITAL CIVIL DE GUADALAJARA

5.11	Titular del Departamento de Protección de Datos Personales	Advierte que el contenido corresponde a una solicitud de acceso a la información o de datos personales, recurso de revisión, denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia o trámite, lo hace del conocimiento de la o el paciente dentro de los plazos establecidos para la atención de las dudas o quejas, en cuyo caso, se reenviará el correo o escrito al área competente para su conocimiento y atención. Fin del proceso.
------	--	--

6. GESTIÓN DE RIESGOS

6.1 Priorización de riesgos

- a) Priorización de riesgos
- b) Trámite recibido que corresponde a la solicitud de acceso de datos personales médicos y/o de salud.
- c) Queja o duda atendida que no es de la competencia de la CGMRT.
- d) Queja o duda recibida sin los requisitos o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo el trámite.

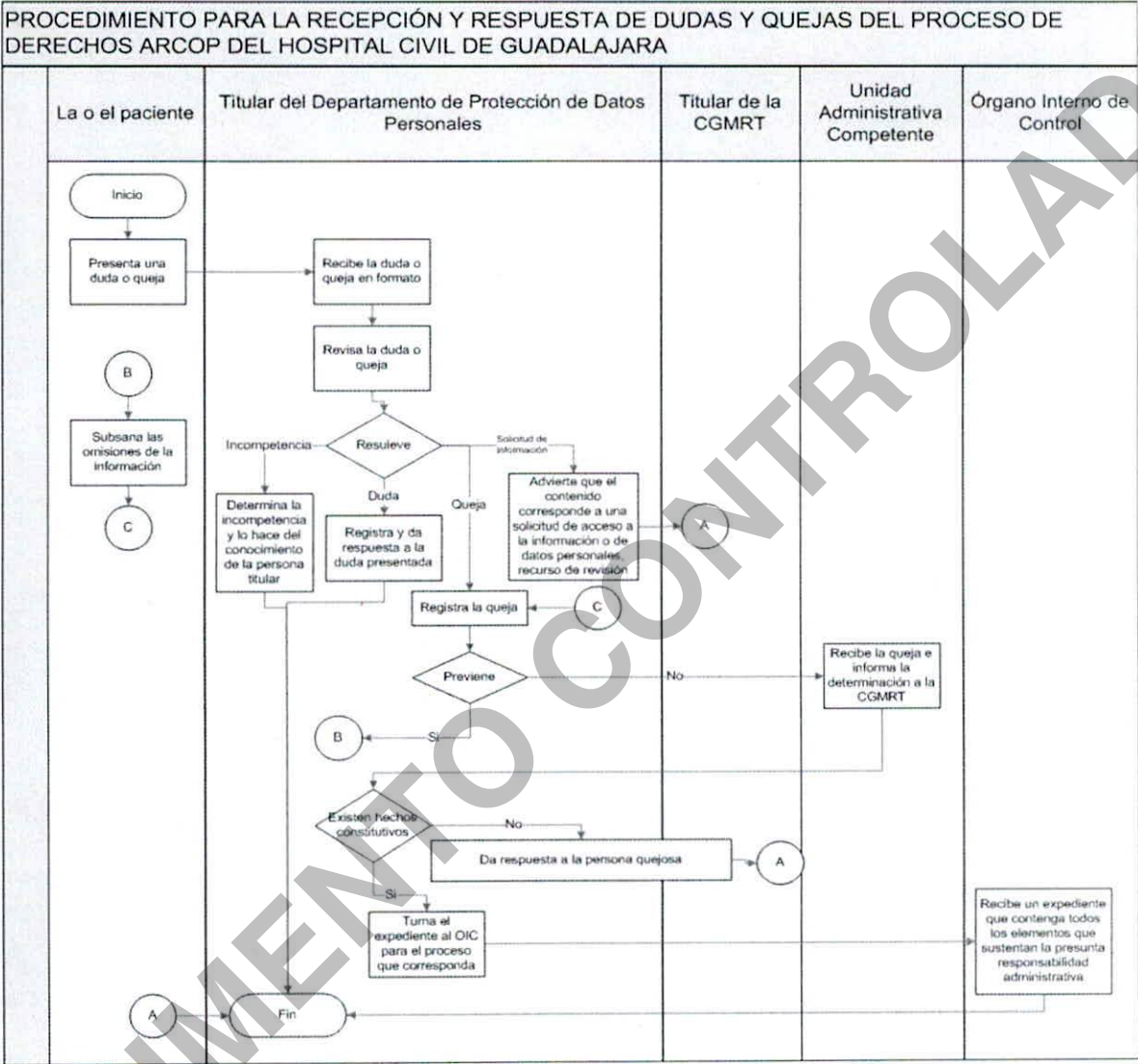
6.2 Barreras de seguridad

- a) Revisión del trámite y orientar adecuadamente a la o el paciente para que realice correctamente de acuerdo a las necesidades de la o el paciente.
- b) Verificar que la duda o queja sea competencia de la Coordinación General de Mejora Regulatoria y Transparencia y remisión al área correspondiente en su caso.
- c) Verificar que la queja o duda contengan los requisitos indispensables para que se lleve a cabo el trámite.



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DEL PROCESO DE DERECHOS ARCOP DEL HOSPITAL CIVIL DE GUADALAJARA

7. ANEXOS
7.1 Diagrama de flujo



7.2 Documentos de referencia

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados [L.G.P.D.P.P.S.O]. Diario Oficial de la Federación [D.O.F.] 26 de enero de 2017, (México).	No Aplica
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios [L.P.D.P.P.S.O.E.J.M.], Reforma, Periódico Oficial del Estado de Jalisco [P.O.E.J.], 15 de mayo de 2021, (México).	No Aplica

Código:
PR-HCG-CRT-18

Versión vigente:
00

Fecha de emisión:
Mar 2025

Fecha de revisión:
Mar 2026



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DEL PROCESO DE DERECHOS ARCOP DEL HOSPITAL CIVIL DE GUADALAJARA

Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público [L.G.P.D.P.P.S.P.]. Diario Oficial de la Federación [D.O.F.] 26 de enero de 2018, (México).

No Aplica

7.3 CASOS DE IMPROCEDENCIA

La duda o queja no será procedente en los siguientes casos:

- 7.3.1 Constituya una solicitud de acceso a la información o de protección de datos personales, en cuyo caso, se registrará en la Plataforma Nacional de Transparencia para el trámite correspondiente.
- 7.3.2 Cuando verse sobre el trámite de algún medio de impugnación.
- 7.3.3 En caso de no solventar la prevención o requerimiento de información adicional.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REALIZADO POR:	APROBADO POR:
00	Mar 2025	Documento de nueva creación	Mtra. María del Rayo Leal Moya / Lic. Mariana Cecilia Hernández Ornelas / Mtra. Beatriz Elena Estrada Cruz	Marisela María del Rosario Valle Vega

ELABORÓ
Mar 2025

Mtra. Marisela María del Rosario Valle Vega

Coordinadora General de Mejora Regulatoria y Transparencia

REVISÓ
Mar 2025

Dra. Giselle Ivette De la Torre García

Coordinadora General de Calidad

AUTORIZÓ
Mar 2025

Dr. Jaime Federico Andrade Villanueva

Director General

Código:
PR-HCG-CRT-18

Versión vigente:
00

Fecha de emisión:
Mar 2025

Fecha de revisión:
Mar 2026